

ABSTRAK

Iramatul Khairat, 2019: Tinjauan Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen *Front Office* HWHotel Padang.

Penelitian ini berawal dari pengalaman lapangan industri pada bulan Agustus 2018-Januari 2019 di HW Hotel Padang, penulis menemukan permasalahan terhadap kurang maksimalnya pengawasan supervisor di *department front office*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan tugas pengawasan supervisor di *department front office* yang ditinjau dari indikator: pengawasan terhadap sumber daya manusia, pengawasan terhadap penggunaan material, pengawasan terhadap peralatan kerja, dan pengawasan terhadap sistem kerja.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Variabel penelitiannya adalah pengawasan supervisor. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, penentuan informan menggunakan teknik *snowbal sampling*. Sumber data dalam penelitian ini adalah *front office manager (FOM)* dan *human resource manager (HRM)*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data model *Miles* dan *Huberman* dengan melakukan tiga tahapan yaitu; reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tugas pengawasan supervisor di departemen *front office* HWHotel Padang sudah cukup baik, walaupun terdapat beberapa indikator pengawasan yang belum bisa diterapkan dengan benar oleh supervisor, seperti pengawasan terhadap kondisi psikis karyawan, pengawasan terhadap penggunaan material, pengawasan terhadap pengadaan dan penyimpanan peralatan, pengawasan terhadap pelaksanaan *SOP*. Sedangkan untuk sistem karir karyawan tidak dilaksanakan karena tidak adanya promosi karyawan naik jabatan atau pindah ke *department* lain di akibatkan latar belakang pendidikan karyawan dan untuk penerapan *SOP* tidak terjalankan dengan baik karena karyawan masih sering melanggar *SOP* yang telah ditetapkan oleh hotel.

Kata Kunci: Pengawasan supervisor, *Front Office*