

**TINJAUAN TUGAS PENGAWASAN *SUPERVISOR*  
DI *DEPARTMENT FRONT OFFICE*  
HW HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**IRAMATUL KHAIRAT**

**15135126 / 2015**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**TINJAUAN TUGAS PENGAWASAN *SUPERVISOR*  
DI *DEPARTMENT FRONT OFFICE*  
HW HOTEL PADANG**

Nama : Iramatul Khairat  
NIM/BP : 15135126/2015  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par**  
NIP. 19870520 201504 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**  
NIP. 19620530 198803 2001

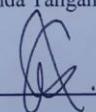
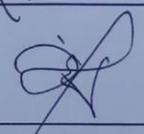
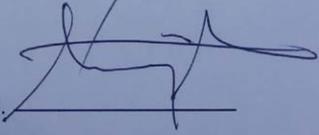
## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah di pertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi  
D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Tinjauan Tugas Pengawasan Supervisor *Di Department Front*  
*Office* HW Hoteln Padang  
Nama : Iramatul Khairat  
NIM/BP : 15135126/2015  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par	1. 
2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM	2. 
3. Anggota : H. Trisna Putra, SS, M.Sc	3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iramatul Khairat  
NIM/TM : 15135126/ 2015  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "Tinjauan Tugas Pengawasan Supervisor Di Department Front Office HW Hotel Padang" Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**  
NIP.19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

METERAI  
TEMPEL  
002C1AFF876622801  
5000  
RUPIAH  
**Iramatul Khairat**  
NIM. 15135126

## 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*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Tinjauan Tugas Pengawasan Supervisor Di Department Front Office HW Hotel Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST) pada Program Studi (D4) Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan dan sekaligus Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M. Si.Par, selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini dan juga selaku Penasehat Akademik.
4. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Pihak Manajemen HW Hotel Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
6. Alm Mama, Papa, Kakak, Abang terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan.
7. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juni 2019  
Penulis

Iramatul Khairat  
NIM.15135126/2015

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Fokus Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	12
1. Supervisor .....	12
2. Pengawasan .....	12
a. Pengertian Pengawasan.....	12
b. Tujuan Pengawasan Supervisor.....	13
c. Fungsi Pengawasan Supervisor .....	15
d. Indikator Pengawasan Supervisor .....	15
3. Front Office <i>Department</i> .....	28
B. Kerangka Konseptual.....	29
C. Pertanyaan Penelitian.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
a. Jenis Penelitian .....	31
b. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32

c. Definisi Operasional Variabel .....	32
d. Jenis Data dan Sumber Data.....	33
1. Jenis Data .....	33
2. Sumber Data.....	34
e. Instrumen Penelitian .....	34
f. Teknik Pengumpulan Data .....	36
g. Validitas Data .....	37
h. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	42
1. Temuan Umum .....	42
2. Temuan Khusus .....	45
B. Pembahasan .....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 2. Profil Hw Hotel Padang .....	34
Gambar 3 Store Room Requisition Manual .....	52
Gambar 3. Store Room Requisition Sistem .....	52
Gambar 4. Penyimpanan Stok Material <i>Front Office</i> .....	56
Gambar 5. FDA saat bermain handphone saat jam kerja.....	64
Gambar 6. <i>Form</i> Penilaian HRM .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Penelitian .....	35
Tabel 2. Data Interval .....	38
Tabel 3. Jenis Kamar.....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	89
Lampiran 2. Hasil Wawancara .....	91
Lampiran 3. Dokumentasi .....	101
Lampiran 4. Kartu Konsultasi .....	104
Lampiran 5. Surat Izin Prapenelitian .....	106
Lampiran 6. Surat Balasan Prapenelitian .....	107
Lampiran 7 Surat Izin Peneltian .....	108
Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian .....	109

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan Ekonomi Global pada saat ini telah mengalami kemajuan yang pesat dan signifikan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai aspek, baik dari segi kemajuan pembangunan di bidang infrastruktur maupun tingkat kesejahteraan masyarakat. Perkembangan perekonomian tersebut tidak terlepas dari peranan berbagai sektor pendukung, salah satunya sektor pariwisata.

Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah “Berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah”. Menurut Sihite dalam Marpaung dan Bahar (2000:46-47) menjelaskan definisi pariwisata: “Suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam”. Industri pariwisata juga menawarkan tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan, dan pengalaman baru dan berbeda lainnya. Beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menciptakan sebuah

usaha yang berfungsi sebagai wahana rekreasi dan menghilangkan kejenuhan rutinitas.

Banyak Negara yang bergantung pada industri pariwisata karena industri ini merupakan sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu, pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh organisasi pemerintah maupun nonpemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata. Majunya industri pariwisata disuatu daerah dapat diukur dengan jumlah kunjungan wisatawan ke daerah yang bersangkutan. Semakin banyak jumlah kunjungan wisatawan ke suatu daerah, maka dapat dikatakan industri pariwisata di daerah tersebut berkembang. Begitu juga sebaliknya, semakin sedikit jumlah kunjungan wisatawan ke suatu daerah maka dapat dikatakan industri pariwisata di daerah tersebut belum berkembang dengan baik.

Sumatera Barat merupakan salah satu Provinsi Di Indonesia yang menjadi salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW). Keindahan alam Sumatera Barat yang mampu membuat wisatawan datang berkunjung menjadikan provinsi ini ikut menggiatkan perkembangan dan pembangunan pariwisata.

Kota Padang adalah Ibukota Provinsi Sumatera Barat yang dikenal dengan banyak objek wisata salah satunya wisata pantai. Dengan begitu banyaknya wisatawan yang berkunjung maka sangat dibutuhkan jasa penginapan untuk beristirahat seperti *homestay* dan hotel.

Menurut Sulastiyono (2011:5), “ Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Hotel juga memerlukan adanya manajemen, untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan tamu hotel. Salah satu bagian manajemen yang penting dalam sebuah hotel yaitu manajemen sumber daya manusia.

Menurut Mangkunegara (2013: 2), ”Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Menurut Al Bataafi(2006: 11), “Berdasarkan fasilitas dan persyaratan, hotel dapat digolongkan menjadi lima tingkatan yaitu, hotel bintang satu (\*), hotel bintang dua (\*\*), hotel bintang tiga (\*\*\*), hotel bintang empat (\*\*\*\*), dan hotel bintang lima (\*\*\*\*\*)”.

HW Hotel Padang merupakan salah satu hotel bintang tiga(\*\*\*) di kota Padang yang terletak di Jalan Hayam Wuruk No. 16 Padang, Sumatera Barat, Indonesia, yang memiliki 78 kamar, memiliki 4 *meeting room*, juga memiliki kolam renang yang terletak di lantai 6 yang bernama *Amerta Swimming Poll* selain itu pada lantai dasar *lobby* juga terdapat toko roti yang bernama Nihon No Pan yang menyajikan roti dengan resep asli jepang yang dikelola sendiri

oleh HW Hotel Padang. Bagian-bagian operasional yang ada di HW Hotel Padang meliputi: *front office*, *housekeeping* dan *food and beverage department*. Salah satu bagian operasional yang sangat penting diperhatikan adalah bagian *front office* karena bagian ini merupakan bagian yang pertama kali menangani tamu saat proses *check-in* dan *check out*, *front office* juga sering disebut sebagai pusatnya hotel karena selain letaknya pas di depan pintu masuk, bagian ini juga merupakan pusat informasi bagi tamu awam yang baru pertama kali ke hotel.

Menurut Bagyono dalam Masnur (2015: 5), "*Front Office* berasal dari bahasa Inggris "*Front* " yang artinya depan, dan "*Office*" berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

*Department Front Office* di HW Hotel Padang dipimpin oleh seorang *Front Office Manager* dan sekaligus sebagai *supervisor*. Tugas dari *supervisor* mengontrol dan mengawasi pekerjaan bawahan di lapangan secara langsung. Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 20), "*Supervisor* adalah seorang manajer pada tingkat bawahan organisasi, yang harus mengawasi pegawai junior atau lainnya". Dengan kemampuan *leadership* dan *human skill* yang dimilikinya, akan memengaruhi anak buahnya agar perilaku mereka

sejalan dengan misi *department* demi keberhasilan perusahaan. Menurut Bartono dan Ruffino (2010 : 36), “Tugas dan tanggung jawab *supervisor* meliputi; perencanaan, koordinasi, pengarahan, pengawasan dan evaluasi”.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010 : 59), “Pengawasan *supervisor* seharusnya meliputi beberapa hal seperti pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan, pengawasan terhadap material yang digunakan, pengawasan terhadap peralatan kerja, pengawasan terhadap sistem atau prosedur kerja”. Tugas pengawasan ini bertujuan untuk bisa mengontrol jalannya perencanaan dan *SOP (standard operating procedure)* yang telah ditetapkan supaya bisa mencapai hasil kerja yang diinginkan perusahaan dan juga agar tidak terjadi keluhan-keluhan yang membuat citra hotel menjadi buruk.

Menurut beberapa ulasan dan pendapat tamu yang pernah menginap di HW Hotel Padang yang di lansir dari situs [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com) yang menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa komplain dari tamu yang pernah menginap di hotel tersebut. Seperti yang ditulis oleh Daswir D. (wisatawan bisnis) menuliskan “KTP saya tertinggal udah 10 hari tapisaya tidak pernah dihubungi. Saat saya hubungi via telepon staff hotel tidak konfirmasi balik, sehingga saya datang langsung ke hotel”. Selain itu salah satu tamu bernama Indra G. (urusan bisnis) menuliskan “Pelayanan di CS sangat kecewa karena kita seperti sangat butuh hotel ini, dia melayani kita bertanya dia jawab alakadarnya dan dia yang putuskan, pelayanan *receptionist* yang tidak sopan”

Berdasarkan pada pengamatan yang penulis lakukan selama melaksanakan Praktek Lapangan Industri (PLI) pada bulan Agustus 2018-Januari 2019 di lingkungan kerja HW Hotel Padang tepatnya di bagian *Front Office* dan wawancara terhadap beberapa karyawan saat melakukan prapenelitian pada bulan Februari 2019, dimana semua *staff front office* yang terdiri dari 5 orang menyatakan kurangnya pengawasan *supervisor* yang menyebabkan terjadinya kesalahan kecil yang berdampak besar dengan timbulnya keluhan dari tamu. Seperti pengawasan terhadap sumber daya manusia yang mana salah satu *staff front office* menjelaskan kurangnya perhatian *supervisor* dalam mengawasi dan memperhatikan kondisi psikis bawahannya yang mendapat masalah atau sedang tidak sehat saat bekerja kondisi ini dapat mengganggu pekerjaan karyawan. Sesuai yang peneliti lihat selama magang di bagian *Front Office*, terlihat kurangnya perhatian *supervisor* dalam menerapkan kedisiplinan karyawan dan *supervisor* kurang melatih bawahan yang masih dalam tahap *trainee*.

Selanjutnya Kurangnya pengawasan *Supervisor* terhadap material kerja yang diperlukan. Dari hasil wawancara peneliti pada saat pra penelitian dengan salah satu *staff front office* yang menyatakan kurangnya pengawasan *supervisor* dalam memperhatikan stok material kerja yang diperlukan seperti seringnya *supervisor* lupa untuk meng-*order* material-material yang habis untuk di mintak kebagian *store*, sehingga saat barang terlambat datang, karyawan *front office* terpaksa meminjam material yang kurang seperti kertas *hvs*, pena, *paper clip* ke bagian departmen lain.

*Supervisor* juga tidak mengawasi karyawan, dalam merawat peralatan kerja yang sudah disediakan seperti seringnya karyawan tidak merawat peralatan seperti pemakaian *keyboard* komputer yang terlalu kasar dan HT (*Handy Talkie*) yang sering terjatuh selain itu penggunaan peralatan yang tidak sesuai dengan kuantitas keperluan (pena, kertas *HVS*, pensil, *tip-x*) yang cepat habis atau hilang, dan juga kurangnya kepekaan karyawan terhadap benda-benda yang ada disekitarnya seperti *lugage trolley* yang sering hilang, sedangkan *trolley* yang ada di *front office* hanya satu *trolley*.

Masalah lain yang ditemukan adalah *supervisor* kurang peduli terhadap prosedur kerja karyawan yang tidak sesuai dengan *SOP (standard operating procedure)*, hal ini terlihat oleh peneliti saat pelaksanaan lapangan industri adanya senior yang pada saat menangani tamu *check-in* atau *check-out* tidak ramah dalam melayani tamu dan sering *menghandle* tamu sambil main *handphone* selain itu masih ditemukannya KTP tamu yang tinggal atau barang bawaan tamu yang tinggal karyawan tidak melihat atau memperhatikan setiap tamu yang datang dan menitipkan barang, seringnya karyawan lupa mengisi *logbook* saat pergantian *shift*. Masalah ini sering terjadi dan *supervisor* kurang menindaklanjuti karyawan yang sering bekerja tidak sesuai prosedur sehingga kesalahan ini selalu terjadi.

*Supervisor* juga tidak melakukan pengawasan terhadap sistem kerja karyawan yang masih belum profesional saat bekerja, seperti seringnya karyawan meninggalkan pekerjaan dan tidak *over handle* pada saat pergantian *shift*, seringnya karyawan mencampuri urusan pribadi dengan pekerjaan saat

ada persetujuan dengan karyawan di *department* lain sehingga sistim kerja kurang efektif.

Pentingnya penelitian ini penulis lakukan adalah agar pihak hotel dapat mengetahui dan mengevaluasi seberapa pentingnya penerapan tugas pengawasan *supervisor front office*. Hal ini bertujuan agar tidak ada lagi *supervisor* yang lalai dalam penerapan tugas pengawasan demi kelancaran operasional perusahaan. Apabila *supervisor* telah mengawasi karyawannya dengan baik, maka hasil kerja karyawan akan baik pula dan hotel pun akan lebih berkualitas dan begitu pula sebaliknya

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang permasalahan di atas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengawasan *supervisor* dengan judul “**Tinjauan Tugas Pengawasan Supervisor Di Department Front Office HW Hotel Padang**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat keluhan tamu yang diakibatkan oleh kesalahan kecil yang dilakukan oleh karyawan akibat kurangnya pengawasan *supervisor*.
2. *Supervisor* kurang memperhatikan stok material kerja yang di perlukan.
3. perawatan peralatan kerja kurang diperhatikan *supervisor*.
4. Kurangnya kepedulian *supervisor* terhadap *SOP* ( *Standar operational procedure*) kerja karyawan *front office*.

5. Kurangnya pengawasan supervisor terhadap sistem kerja karyawan *front office* yang belum *profesional*.

### **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang ada, maka penelitian ini akan difokuskan hanya kepada tinjauan tugas pengawasan *supervisor* di *departmen front office* HW Hotel Padang yang ditinjau dari empat aspek, yaitu: pengawasan terhadap sumber daya manusia, pengawasan terhadap penggunaan material, pengawasan terhadap peralatan kerja, dan pengawasan terhadap sistem kerja.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah mengenai bagaimanakah tinjauan tugas pengawasan *supervisor* di *department front office* HW Hotel Padang yang ditinjau dari empat aspek, yaitu: pengawasan terhadap sumber daya manusia, pengawasan terhadap penggunaan material, pengawasan terhadap peralatan kerja, dan pengawasan terhadap sistem kerja.

### **E. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan tinjauan tugas pengawasan *supervisor* di *departmen front office* HW Hotel Padang.

## 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan tinjauan tugas pengawasan *supervisor* di *departmen front office* HW Hotel Padang dari aspek:

- a. Pengawasan terhadap sumber daya manusia
- b. Pengawasan terhadap material yang digunakan.
- c. Pengawasan terhadap peralatan kerja.
- d. Pengawasan terhadap sistem kerja.

## F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah:

### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam menyelesaikan masalah mengenai analisis peranan *supervisor* serta untuk memperbaiki dan meningkatkan peranan *supervisor* khususnya pengawasan *supervisor* di *department front office* sehingga operasional kerja hotel bisa berjalan baik dan lancar.

### 2. Bagi Jurusan Pariwisata

Dapat menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang , khususnya pada jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan.

### 3. Bagi Peneliti Berikutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

#### 4. Bagi Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.

