

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP TUGAS PENGAWASAN
SUPERVISORDI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* HOTEL AXANA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan
pada Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Teknik Universitas
Negeri Padang*



**Oleh :
FEBRI NENGSIH
99137/2009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP TUGAS PENGAWASAN
SUPERVISOR DI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* HOTEL AXANA
PADANG**

Nama : Febri Nengsih
NIM/BP : 99137/2009
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Elida, M.Pd
NIP.196111111989032003

Pembimbing II



Kasmifa, S.Pd, M.Si
NIP.197009242003122001

Ketua Jurusan KK FT UNP



Dra. Ernawati, M.Pd
NIP.196106181989032002

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul : Persepsi Karyawan terhadap Tugas Pengawasan
Supervisor di Departemen *Housekeeping* Hotel Axana
Padang

Nama : Febri Nengsih

NIM/BP : 99137/2009

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan : Kesejahteraan Keluarga

Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Elida, M.Pd	1. (.....)
2. Sekretaris	: Kasmita, S.Pd, M.Si	2. (.....)
3. Anggota	: Dra. Baidar, M.Pd	3. (.....)
4. Anggota	: Dra. Silfeni, M.Pd	4. (.....)



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
e-mail : kkft_unp@yahoo.co.id



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febri Nengsih
NIM/TM : 99137/2009
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

“Persepsi Karyawan terhadap Tugas Pengawasan Supervisor di Departemen *Housekeeping* Hotel Axana 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 Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui,
Ketua Jurusan KK FT UNP

Dra. Ernawati, M.Pd
NIP.19610618 198903 2 002

Saya yang menyatakan,



Febri Nengsih
NIM. 99137/2009

ABSTRAK

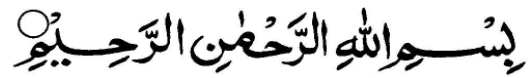
Febri Nengsih, 2014: Persepsi Karyawan Terhadap Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen *Housekeeping* Hotel Axana Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan dan hasil wawancara dengan karyawan di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang yang kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang. Penelitian ini terdiri dari 4 indikator tugas pengawasan supervisor yaitu: pengawasan supervisor terhadap sumber daya manusia, pengawasan supervisor terhadap material yang digunakan, pengawasan supervisor terhadap peralatan kerja, dan pengawasan supervisor terhadap sistem kerja.

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan metode survei. Populasi dari penelitian ini berjumlah 30 karyawan di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian.

Hasil penelitian menemukan bahwa persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang adalah: 43,33% responden menyatakan baik, dan 56,67% responden menyatakan cukup. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: 1) pengawasan supervisor terhadap sumber daya manusia sebanyak 36,67% responden menyatakan baik, 60% responden menyatakan cukup, dan 3,33% responden menyatakan kurang, 2) pengawasan supervisor terhadap material sebanyak 43,33% responden menyatakan baik, dan 56,67% responden menyatakan cukup, 3) pengawasan supervisor terhadap peralatan kerja sebanyak 60% responden menyatakan baik, dan 40% responden menyatakan cukup, 4) pengawasan supervisor terhadap sistem kerja sebanyak 33,33% responden menyatakan baik, dan 66,67% responden menyatakan cukup. Kesimpulan penelitian menyatakan bahwa persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang termasuk kategori cukup dengan capaian 56,67 %. Berdasarkan hal itu bagi supervisor untuk dapat meningkatkan tugas pengawasan kepada karyawan. Supaya target pekerjaan tercapai dengan melakukan pengawasan di semua sumber daya yang digunakan, sehingga baik sumber daya maupun faktor produksi dapat digunakan secara efisien dan efektif dan menghasilkan *output* yang berkualitas.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Karyawan terhadap Tugas Pengawasan Supervisor di Departemen *Housekeeping* Hotel Axana Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik 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. Bapak Prof. H. Ganefri, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan
4. Ibu Dra. Baidar M.Pd, selaku penasehat akademik sekaligus dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Elida, M.Pd, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Silfeni, M.Pd, selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Pemilik Hotel, *General Manager*, HRD, *Housekeeping Manager*, Supervisor *Housekeeping*, dan karyawan *Housekeeping* Hotel Axana Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.

Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada keluarga tersayang: Mama, Papa, Uncu i, Pak Os, Paman, Mama Tin, Mama Kaka, Mama Mis, Tante Desy, Tante Ides, Andung, Ibu, Gina, Dani, Fadil, Nifa, dan Muhammad Al-Ashari terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, seluruh rekan-rekan Manajemen Perhotelan 2009 khususnya Santi, Hesthy, Ayu, Betria, Adek, Icha, junior seperjuangan khususnya Feri Ferdian S.ST, sahabat saya Vicky, Ona yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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

Padang, Januari 2014
Penulis

Febri Nengsih
Nim. 99137/200

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Definisi Persepsi	8
2. Departemen <i>Housekeeping</i>	8
a. Definisi <i>Housekeeping</i>	8
b. Struktur Organisasi Departemen <i>Housekeeping</i>	9
c. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian <i>Housekeeping</i>	11
3. Tugas Pengawasan Supervisor	14
a. Definisi Supervisor	14
b. Definisi Pengawasan	15
c. Tugas Pengawasan Supervisor	15
d. Pokok-pokok Pengawasan Supervisor	17

B. Kerangka Konseptual	45
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Variabel Penelitian	47
C. Definisi Operasional Variabel.....	47
D. Populasi dan Sampel Peneltian	48
1. Populasi Penelitian	48
2. Sampel	48
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
1. Jenis Data.....	49
2. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Uji Coba Instrumen	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas.....	54
H. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif Data Persepsi Karyawan Terhadap Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen <i>Housekeeping</i> Hotel Axana Padang.....	59
B. Pembahasan	80
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan <i>Housekeeping</i>	48
2. Skala Likert	50
3. Kisi-Kisi Operasional Variabel	50
4. Hasil Analisis Data Validitas	53
5. Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>)	55
6. Batas Interval dan kategori Pilihan	57
7. Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Karyawan Terhadap Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen <i>Housekeeping</i> Hotel Axana Padang	59
8. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Karyawan Terhadap Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen <i>Housekeeping</i> Hotel Axana Padang	61
9. Total Capaian Responden Mengenai Persepsi Karyawan Terhadap Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen <i>Housekeeping</i> Hotel Axana Padang	62
10. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sumber Daya Manusia	64
11. Klasifikasi Skor Variabel Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sumber Daya Manusia	66
12. Total Capaian Responden Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sumber Daya Manusia	67
13. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Material Yang Digunakan	68
14. Klasifikasi Skor Variabel Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Material Yang Digunakan	70
15. Total Capaian Responden Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Material Yang Digunakan	71

16. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Peralatan Kerja.....	72
17. Klasifikasi Skor Variabel Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Peralatan Kerja	74
18. Total Capaian RespondenIndikator Pengawasan Supervisor Terhadap Peralatan Kerja	75
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sistem Kerja.....	76
20. Klasifikasi Skor Variabel Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sistem Kerja	78
21. Total Capaian Responden Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sistem Kerja	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Struktur Organisasi Departemen Housekeeping</i>	11
2. Kerangka Konseptual	45
3. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen <i>Housekeeping</i> Hotel Axana Padang.....	60
4. Histogram Pengkategorian Persepsi Karyawan Terhadap Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen <i>Housekeeping</i> Hotel Axana Padang.....	62
5. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sumber Daya Manusia.....	65
6. Histogram Pengkategorian Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sumber Daya Manusia	67
7. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Material Yang Digunakan.....	69
8. Histogram Pengkategorian Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Material Yang Digunakan.....	71
9. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Peralatan Kerja.....	73
10. Histogram Pengkategorian Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Peralatan Kerja	75
11. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sistem Kerja.....	77
12. Histogram Pengkategorian Indikator Pengawasan Supervisor Terhadap Sistem Kerja	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian.....	87
2. Data Uji Coba Instrumen Penelitian	92
3. Rangkuman Analisis Validitas	93
4. Rangkuman Analisis Reliabilitas	99
5. Kuesioner Penelitian	100
6. Data Penelitian	105
7. Hasil Pengolahan Data	106
8. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	114
9. Surat Izin Penelitian dari Hotel Axana Padang.....	115
10. Kartu Konsultasi	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata saat ini sedang berkembang dengan pesat. Hal ini karena Indonesia memiliki modal dasar yang menunjang seperti panorama alam yang indah, kebudayaan yang tinggi, unik dan beraneka ragam, penduduknya yang ramah-tamah, serta letaknya yang strategis. Pariwisata menurut Spillane (2000: 21) adalah: “Perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu”.

Tujuan orang melakukan perjalanan pariwisata adalah untuk berlibur, mencari udara segar yang baru, memenuhi kehendak ingintahunya, mengendorkan ketegangan sarafnya, melihat sesuatu yang baru, menikmati keindahan alam, mengetahui hikayat rakyat setempat, mendapatkan ketenangan dan kedamaian di daerah luar kota, atau bahkan sebaliknya untuk menikmati hiburan di kota-kota besar ataupun untuk ikut serta dalam keramaian pusat-pusat wisata. Sementara orang melakukan perjalanan semata-mata untuk menikmati tempat-tempat atau alam lingkungan yang jelas berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Dengan demikian salah satu dasar diselenggarakan pelayanan hotel ialah adanya kebutuhan dari orang-orang yang sedang dalam perjalanan, terbatasnya waktu dan kemampuan manusia untuk melakukan perjalanan

secara terus menerus selama 24 jam dalam sehari semalam, adanya keinginan orang-orang untuk memperoleh kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan dengan membayar. Hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 adalah: “Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Hotel Axana merupakan hotel berbintang empat (****) yang berada di kota Padang dengan 136 jumlah kamar beserta fasilitasnya. Mengingat industri perhotelan sangat penting maka memerlukan bagian-bagian operasional agar kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan baik. Di Hotel Axana Padang bagian operasional tersebut meliputi: *front office, housekeeping, dan food & beverage department*. Salah satu bagian operasional yang sangat penting diperhatikan adalah *housekeeping* karena bagian ini menangani kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar sehingga memerlukan tenaga kerja yang terampil, jujur, dan memiliki pengetahuan yang luas agar dapat melakukan tugasnya dengan baik.

Pekerjaan *housekeeping* tersebut diawasi oleh supervisor. Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 20) supervisor adalah: “Seorang manajer pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi pegawai junior”. Dengan kemampuan *leadership* dan *human skill* yang dimilikinya, ia memengaruhi anak buahnya agar perilaku mereka sejalan dengan misi departemen demi keberhasilan perusahaan.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 36) tugas dan tanggung jawab supervisor meliputi: tugas perencanaan pekerjaan, tugas koordinasi, tugas pengarahan, tugas evaluasi, dan tugas pengawasan. Diantara tugas dan tanggung jawab supervisor tersebut, tugas pengawasan supervisor mempunyai peran yang sangat penting. Departement *housekeeping* harus dapat melakukan penataan dan melaksanakan kegiatan pembersihan hotel dengan baik dan rapi. Hal ini perlu dilakukan mengingat kebersihan juga menentukan nama baik hotel.

Untuk mengetahui pekerjaan *housekeeping* maka diperlukan penyelia yang dapat melakukan pengawasan secara baik dan benar. Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 59) pokok-pokok pengawasan supervisor meliputi: pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan, pengawasan terhadap material yang digunakan, pengawasan terhadap peralatan kerja, dan pengawasan terhadap sistem kerja.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap supervisor dalam mengawasi karyawan dan wawancara dengan karyawan di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang pada bulan Januari 2013, peneliti melihat kurangnya tugas pengawasan supervisor terhadap karyawan *housekeeping*. Ini terlihat seperti supervisor tidak pernah mengawasi cara kerja karyawan *housekeeping* pada saat pekerjaan berlangsung dan supervisor kurang mendidik, memotivasi karyawan akibatnya karyawan bekerja tidak sesuai dengan standar kerja dan hasil kerja yang diharapkan

perusahaan. Supervisor tidak mengontrol karyawan yang mengambil material dari gudang, akibatnya *cost* meningkat dan perusahaan bisa rugi.

Masalah selanjutnya adalah supervisor tidak pernah melakukan *briefing* antara sesama karyawan *housekeeping*, akibatnya karyawan tidak mengetahui apa yang terjadi pada hotel pada hari itu. Selain itu supervisor kurang tegas terhadap karyawan, akibatnya karyawan kurang menghargai supervisor. Supervisor juga tidak pernah mengisi blangko penilaian kinerja karyawan.

Selain tugas pengawasan supervisor yang kurang baik, Supervisor juga jarang memberikan perencanaan pekerjaan untuk karyawan *housekeeping*. Akibatnya, pekerjaan yang dilakukan tanpa rencana akan kacau pelaksanaannya, sementara rencana yang tidak dikerjakan hanya akan menjadi angan-angan. Selain itu koordinasi antara supervisor dan karyawan kurang baik. Sedangkan tujuan koordinasi adalah supaya ada kerjasama, saling memperkuat, dan agar semua anggota tahu tugas masing-masing dan tugas bersama mereka. Sedangkan, tanpa koordinasi masing-masing anggota akan bekerja dengan pola kerja sendiri-sendiri, berimprovisasi, sehingga menyimpang dari standar kerja.

Supervisor juga kurang melakukan tugas pengarahan. Sedangkan tujuan pengarahan adalah supaya anggota seksi mendapat masukan yang jelas tentang tujuan kerja, target kerja, cara kerja yang dipakai, dan semua hal yang terkait dengan pekerjaan itu. Tanpa adanya pengarahan, tugas tidak akan berjalan dengan lancar. Dan yang terakhir adalah supervisor

kurang melakukan evaluasi terhadap karyawan. Karena pada akhir pekerjaan, supervisor memiliki tugas untuk menilai dan mengevaluasi tentang apa saja yang dilakukannya bersama seksinya pada hari itu. Apabila supervisor tidak melakukan evaluasi maka pekerjaan tidak akan jelas baik dan buruk hasilnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat peneliti simpulkan bahwa tugas pengawasan supervisor sangat berperan penting terhadap kelancaran operasional perusahaan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Persepsi Karyawan Terhadap Tugas Pengawasan Supervisor Di Departemen *Housekeeping* Hotel Axana Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Kurangnya tugas pengawasan supervisor terhadap karyawan *housekeeping*.
2. Supervisor jarang memberikan perencanaan pekerjaan untuk karyawan.
3. Koordinasi antara supervisor dan karyawan kurang baik.
4. Supervisor jarang memberikan pengarahan kepada karyawan *housekeeping*.
5. Supervisor kurang melakukan evaluasi terhadap karyawan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang ada, maka penulis akan membatasi masalah mengenai tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah mengenai bagaimanakah persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang?

E. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang.

F. Manfaat Penulisan

1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan positif kepada pihak manajemen hotel untuk selanjutnya dapat melakukan tindakan yang menyangkut peningkatan tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang sehingga operasional kerja perusahaan berjalan lancar.

2. Bagi Jurusan Kesejahteraan Keluarga

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan terhadap pengelolaan mata kuliah Teknik Supervisi yang lebih baik dan maksimal.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan bacaan, bahan perbandingan, penambahan ilmu pengetahuan ataupun studi kepustakaan bagi yang memerlukan.

4. Bagi Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Persepsi

Persepsi berasal dari bahasa Inggris, yaitu: "*perception*". Menurut Setiadi (2010: 87) "persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi". Nitisusastoro mengemukakan (2012: 66) persepsi digambarkan sebagai "Proses dimana individu seseorang menyeleksi, mengorganisasi dan menterjemahkan stimulasi menjadi sebuah arti yang koheren dengan semua kejadian dunia".

Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi dan proses dimana individu seseorang menyeleksi, mengorganisasi dan menterjemahkan stimulasi menjadi sebuah arti yang koheren dengan semua kejadian dunia.

2. Depertemen *Housekeeping*

a. Definisi *Housekeeping*

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara, merawat, atau menjaga. Menurut Pflieger (2000:11) *housekeeping* berarti: "Bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaan yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar,

(*Room*) dan area umum (*Public Area*) serta pelayanan (*Service*) terhadap tamu penghuni kamar”.

Menurut Rumecko (2001: 1) *housekeeping* adalah:

“Bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan diseluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *office*, serta toilet”.

Tidak berbeda jauh dengan pendapat Sulastiyono (2010: 11) *housekeeping* adalah: “Bagian yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu hotel, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel”.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *housekeeping* bertugas untuk membersihkan kamar dan bertanggung jawab dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar, (*Room*) dan area umum (*Public Area*) serta pelayanan (*Service*) terhadap tamu penghuni kamar.

b. Struktur Organisasi Departemen *Housekeeping*

Menurut Sulastiyono (2010: 12) struktur organisasi adalah:

“suatu bagan yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam organisasi, dan susunan orang-orang dengan jabatannya masing-masing disetiap bagian yang terikat oleh kesepakatan bersama secara formal (dalam organisasi formal), untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Adapun organisasi itu sendiri memiliki pengertian, yaitu sebagai suatu wadah orang-orang yang terdiri dari atasan dan bawahan untuk saling berkerjasama dengan menggunakan prinsip-prinsip organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, singkatnya dapat dikatakan bahwa, struktur organisasi itu merupakan wadah orang-orang yang saling bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun yang dimaksud dengan prinsip-prinsip organisasi menurut Sulastiyono (2010: 12) adalah:

- 1) Prinsip kesatuan komando,
- 2) Prinsip pembagian divisi kerja yang jelas,
- 3) Prinsip tentang kendali,
- 4) Prinsip pelimpahan wewenang dan tanggung jawab.

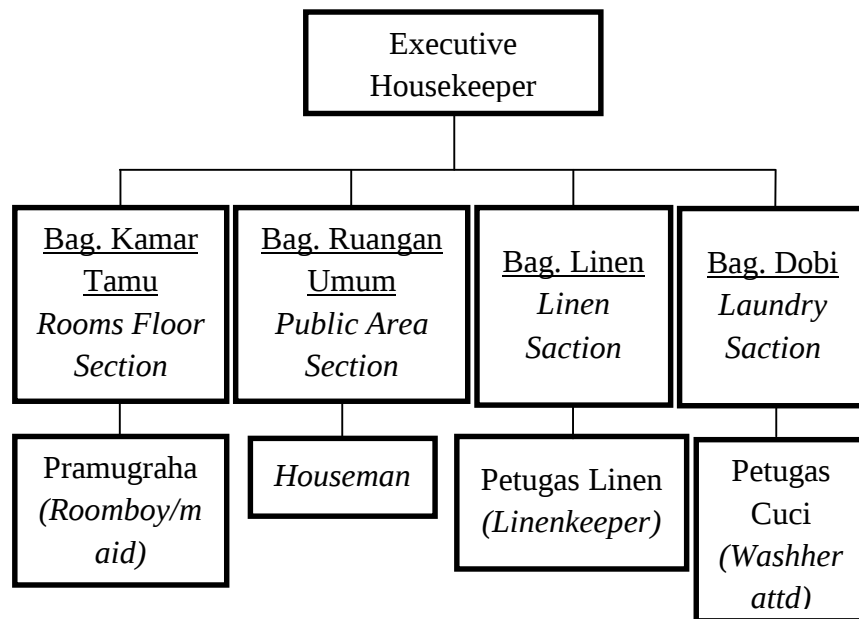
Menurut Sulastitono (2010: 12) untuk mengetahui susunan personal bagian departemen housekeeping, berikut dapat dilihat struktur organisasi housekeepng hotel menengah atau sedang, yang terdiri dari beberapa seksi atau sub-bagian dan diantaranya adalah:

- 1) Bagian ruangan umum (*public area section*),
- 2) Bagian kamar tamu (*room floor section*),
- 3) Bagian linen (*linen saction*), dan
- 4) Bagian dobi (*laundry section*).

Untuk mengetahui susunan personal bagian departemen housekeeping berikut dapat dilihat struktur departemen

housekeeping hotel menengah atau sedang menurut Sulastiyono (2010: 13).

Gambar 1: Struktur Organisasi Departemen *Housekeeping*



Sumber: Sulastiyono (2010: 13)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi adalah bagian-bagian yang ada dalam organisasi dengan jabatannya masing-masing, disetiap bagian yang terikat oleh kesepakatan bersama secara formal untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi

c. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian *Housekeeping*

Menurut Sulastiyono (2010: 13) tugas dan tanggung jawab housekeeping adalah sebagai berikut:

1) **Bagian Ruangan Umum (Public Area Section)**

Tugas dan tanggung jawab bagian ruangan umum adalah menjaga dan memelihara kebersihan serta keindahan ruangan umum, adapun yang dimaksud ruangan umum adalah meliputi:

- a) *Ruangan lobby,*
- b) *Corridor,*
- c) *Toilet umum,*
- d) *Elevator,*
- e) Ruangan restoran dan,
- f) Ruangan-ruangan yang terletak di areal belakang hotel (back of the house) seperti perkantoran, ruangan makan karyawan dan ganti pakaian karyawan.

2) **Bagian Kamar Tamu (Rooms Section)**

Tugas dan tanggung jawab sub bagian kamar tamu adalah menjaga, memelihara kebersihan, kerapihan, kelengkapan dan keindahan kamar-kamar tamu. Tanggung jawab tersebut langsung dikerjakan oleh pramugraha (*roomboy/maid*). Kamar-kamar yang bersih, rapi, nyaman, tenang dan aman adalah merupakan produk utama hotel yang harus dapat diberikan kepada para tamu yang menginap.

3) **Bagian Linen (Linen Saction)**

Tugas dan tanggung jawab linen (*linen saction*) adalah menyediakan linen bersih dalam jumlah yang cukup untuk

keperluan kamar-kamar tamu, restoran, dan perkantoran hotel. Untuk memenuhi tugas tersebut, maka tugas bagian linen adalah:

- a) Melaksanakan pemeliharaan dan menghitung linen yang kotor untuk dikirim ke bagian dobi (*laundry*).
- b) Mendistribusikan linen yang bersih ke seluruh bagian hotel yang memerlukan.
- c) Melaksanakan inventarisasi linen.
- d) Memperbaiki linen-linen yang rusak.
- e) Menerima pakaian seragam karyawan hotel yang kotor untuk di kirim ke bagian dobi (*laundry*) untuk dicuci.
- f) Menyimpan seluruh linen yang bersih berdasarkan atas jenis linen masing-masing.

4) Bagian Pelayanan Dobi (*Laundry Saction*)

Bagian dobi (*laundry saction*) mempunyai tanggung jawab melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis linen yang dipergunakan oleh operasional hotel. Pemeliharaan tersebut dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan dan pelipatan sehingga siap untuk dipergunakan kembali. Disamping melaksanakan pemeliharaan seluruh jenis linen yang digunakan di hotel, bagian dobi (*laundry section*) juga menerima cucian pakaian tamu (*valet*) dan juga pencucian pakaian seragam karyawan hotel.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab departemen *housekeeping* adalah memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan seluruh ruangan hotel, termasuk kamar-kamar tamu (*guestrooms*) dan ruangan-ruangan umum (*public area*) lainnya. Tugas-tugas dan tanggung jawab tersebut merupakan aktivitas kerja rutin yang dilaksanakan oleh bagian departemen *housekeeping*.

3. Tugas Pengawasan Supervisor

a. Definisi supervisor

Menurut Wijayanto (2008: 31) supervisor adalah: “Level kepemimpinan yang tidak boleh membuat kebijakan yang bersifat strategis, tapi hanya menerjemahkan dan meneruskan kebijakan strategis atasannya kepada para bawahan untuk dikerjakan secara efektif dan produktif”. Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 20) supervisor adalah: “Seorang manajer pada tingkat bawah organisai, yang harus mengawasi pegawai yunior atau lainnya, yang mereka ini tidak punya kewajiban untuk mengawasi”.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa supervisor adalah seorang manajer pada tingkat bawah organisai, yang harus mengawasi pegawai yunior, yang tidak boleh membuat kebijakan yang bersifat strategis, tapi hanya menerjemahkan dan meneruskan kebijakan strategis atasannya kepada para bawahan untuk dikerjakan secara efektif dan produktif.

b. Definisi Pengawasan

Pengawasan adalah identik dengan kata *Controlling* yang berarti “pengawasan, pemeriksaan”. Winardi (2000: 85) mengemukakan pengawasan adalah: “Semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan”. Menurut Kadarman (2001: 158) pengawasan adalah: “Suatu upaya sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan dan merancang sistem umpan balik informasi untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan”. Sedangkan kata pengawasan Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti: “Pemilik dan penjagaan” Depdikbud (2002: 17).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan dan upaya sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan dan merancang sistem umpan balik informasi untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan.

c. Tugas pengawasan Supervisor

Menurut Bartono dan Ruffino (2010:36) supervisor mempunyai lima tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi dan proses manajemen melaksanakan misi perusahaan

dalam skala makro, yaitu dilingkungan seksi yang dipercayakan kepadanya. Tugas itu meliputi: tugas perencanaan pekerjaan, tugas koordinasi, tugas pengarahan, tugas pengawasan, dan tugas evaluasi. Namun, Satu diantaranya mempunyai peran yang sangat penting, yaitu *tugas pengawasan*.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010:36) tujuan pengawasan adalah:

”Agar target pekerjaan tercapai, yang dilakukan dengan mengawasi segala sumber daya yang dipakai, agar baik sumber daya maupun faktor produksi digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai target dan agar aset perusahaan yang berupa tenaga kerja maupun faktor-faktor produksi, atau pelayanan yang dipakai, dapat menghasilkan *output* yang berkualitas”.

Dengan kata lain, tugas supervisor adalah mencegah ketidak-efisienan tenaga, modal, material, alat, energi, dan menjaga konsekuensi kerja, serta mengawasi keseimbangan lingkungan. Dampak keberhasilan pengawasan adalah tercapainya tingkat produktivitas pegawai, meningkatnya kualitas produksi dan nilai pelayanan, naiknya kepuasan pelanggan, semakin banyaknya transaksi penjualan, dan meningkatnya perolehan laba perusahaan.

Untuk mencapai keberhasilan yang diharapkan, supervisor harus melakukan pengawasan yang efektif dan berhasil. Untuk mencapai hal itu supervisor yang mampu mengatasi beberapa faktor penghambat, yaitu:

- 1) Kualitas SDM yang rendah, ditandai dengan rendahnya tingkat pemahaman, komitmen, etos kerja dan semangat kerja, loyalitas yang tipis, kemauan belajar atas pekerjaan yang harus dilakukan juga rendah.
- 2) Anggaran operasional yang terbatas.
- 3) Peralatan yang sudah tua, rusak, jumlahnya tidak memadai.
- 4) Jumlah dan jenis material yang terlalu banyak sementara energi terbatas.
- 5) Lingkungan kerja yang secara mental-psikis maupun fisik tidak mendukung.

Banyak orang berpendapat bahwa pendidikan SDM yang rendahlah yang menjadi penghambat. Namun kenyataan di lapangan membuktikan bahwa yang penting bukanlah tinggi rendahnya pendidikan formal, tetapi tinggi-rendahnya pemahaman terhadap pekerjaan. Jika setiap anak buah sadar dan paham akan tugasnya maka mereka akan punya komitmen, loyalitas, semangat dan hal positif lainnya.

d. Pokok-Pokok Pengawasan Supervisor

Seperti halnya manajer departemen yang berfokus pada operasional, supervisor memiliki tanggung jawab untuk mengawasi pekerjaan lapangan dengan segala permasalahannya. Oleh karena itu fokus pekerjaan supervisor berada di seputar *job performance*

atau kerja pegawai di lapangan, sesuai dengan seksi yang dikendalikannya.

Tujuan pengawasan adalah agar aset perusahaan yang berupa tenaga kerja maupun faktor-faktor produksi, atau pelayanan yang dipakai, dapat menghasilkan *output* yang berkualitas, di samping dapat melakukan efisiensi pada semua faktor produksi sehingga semua yang telah dikorbankan dapat efektif dan akuntabel, serta mencerminkan produktivitas yang tinggi. Pengawasan oleh supervisor meliputi beberapa hal yaitu:

1) Pengawasan Supervisor Terhadap Sumber Daya Manusia

Pada hakekatnya semua pekerjaan hotel dilaksanakan oleh manusia, yang dalam hal ini adalah para pegawai pelaksana, termasuk manajer dan supervisor. Kalau dalam industri lain peran manusia dapat diganti dengan mesin, hal itu sulit dilakukan di hotel dan pariwisata, karena industri ini mengandalkan interaksi antar manusia, yaitu turis, dengan manusia lainnya, yaitu para pegawai, semua orang yang melayani dan menjalankan pelayanan publik.

Agar pelayanan ini dapat maksimal dan memuaskan, orang-orang yang melayani perlu diawasi. Di sinilah sulitnya tugas seorang supervisor yaitu mengawasi pekerjaan yang melaksanakan pelayanan, pekerjaan administrasi, produksi, dan pelayanan lain di departemen yang mengoperasikan hotel.

Mengawasi dan mengarahkan manusia pasti tak semudah menjalankan mesin, sebesar apapun jenis mesin itu.

Tujuan pengawasan sumber daya manusia adalah agar pekerja bekerja sesuai prosedur dan standar kerja, melakukan efisiensi terhadap semua faktor produksi dan pelayanan, dan memakainya secara efektif untuk menghasilkan *output* yang berkualitas.

a) Pengawasan pekerjaan dan cara bekerja

Tugas supervisor sehubungan dengan pekerjaan bawahan adalah mengawasi cara mereka bekerja menyelesaikan pekerjaan. Kalau terjadi kesalahan kerja, supervisor harus membetulkan. Memeriksa, mengoreksi, menyempurnakan pekerjaan anak buah adalah tugas supervisor. Pada kesempatan itu dia dapat mendidik, memotivasi, menegur untuk pembelajaran, dan menaikkan mutu SDM.

Pekerjaan yang diawasi menurut Daschler (1984: 60) adalah: “Pekerjaan terprogram atau *programmed work* dan pekerjaan yang tak terprogram, temporer, atau *unprogrammed work*”. Untuk jenis rutin, supervisor tak perlu banyak mengawasi karena sudah biasa dikerjakan, namun untuk jenis kedua, diperlukan pengawasan yang terfokus pada:

- (1) Apa saja yang dikerjakan atau objek pekerjaanya
- (2) *Word load* atau beban kerja
- (3) Salah-benar cara mengerjakannya
- (4) Cepat-lambat prosesnya karena ada *deadline*
- (5) Baik-tidaknya hasil kerja
- (6) Hemat tidaknya pemakaian bahan
- (7) Sikap pekerja terhadap keselamatan kerja

Hasil dari pengawasan tiap hari akan membantu dalam menilai kinerja individu dan kelompok. Selain itu akan didapatkan data kelebihan atau kekurangan tenaga kerja dibandingkan beban pekerjaan. Juga akan didapatkan data berhasil tidaknya *power team*, dan tindakan yang diperlukan untuk lebih mendisiplinkan dan mendidik anak buahnya.

Masalah yang harus dipecahkan pada pengawasan pekerjaan adalah:

- (1) Apakah yang dikerjakan memang tanggung jawab seksinya
- (2) Apakah beban kerja sebanding dengan jumlah tenaga
- (3) Apakah keterampilan pekerja dapat mengatasi beban kerja. Apakah target kerja secara kualitas dan kuantitas tercapai
- (4) Apakah terjadi inefisiensi dan apa kendalanya

- (5) Apakah tim kerja sudah berjalan atau gagal
- (6) Apakah terdapat *complain* dari pelanggan, manajemen departemen lain, seksi-seksi
- (7) Apakah koordinasi, control, dan perencanaan sudah cukup bagus

Jika cara kerja anak buah sudah sesuai SOP, maka tinggal masalah lain yang harus diselesaikan.

b) Pengawasan kondisi fisik dan psikis pekerja

Pekerjaan yang banyak tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa pekerja yang siap dan sehat kondisi fisik maupun psikisnya. Dua hal tersebut sangat mempengaruhi kelancaran pekerjaan dan hubungan antara para pekerja. Seorang pegawai yang sedang menderita flu atau pilek tidak dibenarkan melayani tamu makan, sebab tamu akan terganggu sementara teman kerja khawatir akan tertular. Pegawai itu harus diliburkan untuk memeriksakan diri ke dokter hotel atau dokter lainnya.

Yang perlu diawasi dari kondisi fisik pekerja adalah:

- (1) Kondisi kesehatan jasmani, seperti sakit flu, sakit batuk, sakit mata, badan berbau
- (2) Kondisi kesehatan psikis seperti naiknya emosi, depresi, stress

Kondisi pegawai mungkin ada sebabnya, misalnya:

- (1) Terlalu keras bekerja dan lembur
- (2) Banyak kerja malam atau jarang tidur
- (3) Menderita penyakit tertentu yang membuat badanya cepat lemah
- (4) Mengalami gangguan fisik karena kecelakaan
- (5) Pengaruh dari lingkungan kerja yang panas, pengap, sirkulasi udara yang kurang lancar, bising.

Kondisi fisik yang buruk mungkin disebabkan oleh:

- (1) Tekanan masalah rumah tangga, terutama ekonomi
- (2) Konflik dalam rumah tangga
- (3) Tekanan dari teman kerja sendiri atau pemimpinnya
- (4) Kebijakan perusahaan untuknya, misalnya akan dipindah ke lain departemen, lain hotel, ke lain pulau yang jauh, akan di-PHK karena suatu kesalahan
- (5) Terlibat kasus hukum dan menghadapi pengadilan atau rumahnya terkena penggusuran atau bencana alam

Supervisor harus dapat menyelesaikan masalah seperti itu dengan cara yang tepat dan sesuai dengan permasalahannya. Kalau masalahnya terlalu besar maka manajemen akan mengambil alihnya.

Kondisi fisik dan psikis para pekerja harus dalam keadaan baik untuk bekerja dan memikul beban pekerjaan. Ada cara untuk membuat fisik pegawai siap, misalnya selalu *check-up*, periksa kesehatan secara menyeluruh agar diketahui seumpama ada penyakit di dalam tubuhnya. Selain itu diadakan senam pagi untuk kesehatan semua pegawai secara kontinu.

Sementara itu pegawai itu sendiri juga harus berusaha untuk tetap sehat dan bugar dengan menghindari hal-hal yang dapat mengganggu kesehatan. Untuk membangun mental dan psikis yang baik perlu dilakukan *refreshing* untuk pegawai, misalnya piknik bersama ke daerah wisata, mengadakan acara untuk pegawai dan memberi pegawai wadah untuk berkreasi dan kegiatan seni budaya, sehingga mereka tidak hanya terpaku pada pekerjaan dan akhirnya mengalami stress.

c) Pengawasan hubungan antar individu

Pada masa ini yang penting adalah sikap individu terhadap orang lain dalam rangka pengawasan untuk melakukan pekerjaan. Ada kalanya orang lain dapat dianggap sebagai pengganjal, suka menghambat, membuat pekerjaan tak sempurna, atau sebaliknya dianggap sebagai orang yang bermanfaat untuk pekerjaan. Anggapan ini

sering berkembang lebih jauh. Jika satu dua orang memiliki hubungan yang tidak serasi dengan kelompok, ada kemungkinan mereka akan divonis sebagai penghambat kelompok. Oleh karenanya mereka lebih suka jika kelompok kerja diisi orang-orang yang “memang mau bekerja”, yang sepaham.

Supervisor hendaknya mencermati kondisi ini secara objektif dan mengambil tindakan agar hubungan baik tetap terjaga tanpa harus melakukan perubahan. Hal ini bukan berarti supervisor melakukan campur tangan, tetapi harus melakukan “perbaikan” terhadap mereka yang lamban, agar dapat lebih maju dan punya etos kerja yang lebih baik.

Hubungan yang tidak serasi ini dapat bergeser menjadi konflik internal yang melemahkan kinerja. Karenanya penanganan lebih dini adalah lebih baik. Apa yang tercipta dari suksesnya hubungan adalah iklim kerja yang konduktif, yang di dalam iklim seperti itu kinerja dapat ditingkatkan. Ciri hubungan antar individu yang baik:

- (1) Adanya saling menghargai satu sama lain
- (2) Kesiediaan untuk saling membantu dan berbagi beban
- (3) Solidaritas tim yang kental

(4) Tak terdapat kelompok di dalam kelompok

(5) Perbedaan pendapat tidak menjadi masalah

d) Hubungan aspiratif dan kepentingannya

Banyak supervisor percaya bahwa manusia bekerja, selain ingin mencari nafkah, juga ingin mendapat kesempatan untuk menumbuhkan hubungan aspiratif, di mana pada hubungan itu dia dapat menyampaikan aspirasinya secara individual yang mungkin berupa gagasan, pemikiran, usulan perbaikan kerja, masalah yang dianggap belum terselesaikan, dan masih banyak lagi hal yang perlu ditanggapi oleh manajemen. Hubungan aspiratif ini dapat mewakili hubungan hubungan individu ataupun kelompok.

Dengan sendirinya aspiratif kelompok akan lebih diperhatikan karena menyangkut kepentingan banyak orang. Sebagai contoh, sekelompok pekerja merasa bahwa hanya orang-orang tertentu yang mendapat kesempatan untuk lembur. Padahal uang lembur dapat menopang kekurangan gaji setiap bulannya. Sementara itu di seksi yang lain, supervisor selalu berusaha agar anak buahnya mendapat jatah lembur. Jika menemukan kondisi semacam itu seorang supervisor harus tanggap dan mencari duduk perkara yang sebenarnya. Aspirasi memang tak selalu harus

dituruti, tidak semua usul harus dikabulkan. Yang penting aspirasi itu diperhatikan dan ditanggapi sejauh hal itu memungkinkan.

Supervisor tak harus terpaku pada hubungan normatif, formal, dan hierarkis, karena aspirasi adalah bagian hidup pekerja dan kelompoknya. Pada kenyataannya hubungan aspiratif yang berkembang baik dapat memberi dukungan positif terhadap iklim kerja dan suasana lingkungan, yang dapat meningkatkan kinerja kelompok.

e) Iklim kerja yang berpengaruh ada kinerja

Iklim kerja sering dipahami sebagai *condusive atmosphere*, yaitu kondisi lingkungan kerja yang memungkinkan seseorang merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Dewasa ini tidak sedikit pegawai yang merasa bahwa tempatnya bekerja tidak menyenangkan, dipenuhi orang-orang yang menyebalkan, pemimpin yang arogan, dan suasana yang membuat sesak napas.

Dengan kondisi semacam itu maka apa yang diharapkan sebagai kinerja yang maksimal tidak akan tercapai. Yang terjadi justru menurunkan etos kerja, hasil produksi yang tidak memuaskan dan mencukupi, *complain* pelanggan dengan jumlah yang signifikan, dan terjadinya

berbagai pemborosan material. Untuk memperbaikinya, supervisor harus membangun sistem kerja yang konduktif, dengan berbagai pendekatan dan terobosan psikologis.

Ciri lingkungan kerja yang baik dan hubungan hierarkis:

- (1) Hubungan antar individu, baik vertikal maupun horizontal, yang nyaman dan aman
- (2) Sedikit atau bahkan tidak ada konflik internal
- (3) Rasionalitas dan demokratisasi pekerjaan lebih diutamakan daripada otoritas pemimpin
- (4) Tercukupinya alat dan material yang diperlukan
- (5) Adanya *job security* yang terjamin, yang mana orang dapat bekerja dalam waktu yang lama tanpa khawatir diberhentikan.

Hilangnya perasaan nyaman dalam bekerja dapat disebabkan oleh berbagai faktor, misalnya faktor pemimpin yang tidak tepat dalam menerapkan perannya sebagai pemimpin, yang menganggap dirinya sendiri yang paling benar dan tak merasa perlu memperbaiki dirinya lagi. Pemimpin yang mengkedepankan otoritas dan bersikap represif dalam segala hal yang ada di bawah pengawasannya. Selain itu, faktor alat kerja, ruang kerja, waktu istirahat, hubungan antar individu yang kurang baik,

serta keamanan kerja sering kurang diperhatikan oleh supervisor. Hal-hal semacam itu membuat anak buah menjadi stress.

Iklm kerja yang kondutif dan nyaman dapat dibangun dengan suatu rencana konstruktif yang didukung manajemen. Di sini perlu dilakukan penelitian, seksi-seksi mana yang memiliki iklim kerja yang buruk dan pemimpin mana yang tidak menerapkan *good leadership*, yang tidak menjaga hubungan baik dengan anak buah dalam konteks normatif, maupun aspiratif, dengan sebaik-baiknya. Perasaan aman dan nyaman dalam bekerja diciptakan agar para karyawan memiliki kinerja yang lebih baik lagi. Kesimpulannya, iklim kerja terjadi begitu saja. Ada proses yang harus dilakukan untuk menciptakannya dan supervisor memiliki peran yang besar untuk mewujudkannya.

Supervisor dapat membuat hubungan kerja dan kerja sama yang lebih baik melalui otoritas lapangan yang dimilikinya. Iklim kerja yang baik akan memperkuat kinerja pegawai. Inilah yang diinginkan setiap manajemen perusahaan. Meski tak semua supervisor mampu menciptakan iklim kerja yang baik, namun bagaimanapun hal itu merupakan kewajiban yang harus dijalankan.

2) Pengawasan Supervisor Terhadap Penggunaan Material

Material dapat diartikan sebagai benda-benda yang dipakai di semua lini pekerjaan, baik itu pekerjaan administratif maupun pekerjaan lapangan yang serba teknis. Masing-masing bagian menggunakan material sesuai keperluan masing-masing secara spesifik. Bagian administrasi memakai kertas fotokopi, tinta computer, alat tulis, map, dan berbagai benda sejenis. Bagian *housekeeping* menggunakan lebih banyak bahan pembersih atau *cleaning materials*. Bagian produksi menggunakan material untuk produksi, meski juga memakai material administrasi. Supervisor wajib melakukan pengawasan atas penggunaan material tersebut. Dasar pengawasan material adalah sebagai berikut:

- a) Keperluan harian untuk dijual atau dipakai
- b) Pengawasan stok setiap bulan
- c) Tingkat pemborosan dan efisiensi material
- d) Faktor manusia menggunakan dan perilaku terhadap material
- e) Usia mesin yang berpengaruh pada penggunaan material

Pengamatan di lapangan jelas menunjukkan bahwa bagian produksi memakai material jauh lebih banyak dari

bagian administrasi, karena material yang digunakan adalah bahan baku produksi. Beda antara mekanisme administrasi dan pekerjaan lapangan adalah pada *output* kerja. *Output* bagian administrasi adalah *administrative output* sementara bagian lain berupa *physical output*, yaitu benda-benda fisik yang dapat diukur, dirasakan, dilihat, dan dijual. Adanya perbedaan jenis *output* dan mekanisme kerja menyebabkan adanya perbedaan sistem pengawasan oleh supervisor.

Semua barang yang diproduksi hotel memerlukan bahan baku yang harus diambil dari gudang. Mekanisme pengambilan diatur dengan prosedur permintaan bahan yang biasa disebut *SRR(Store Room Requisition)*. Pengawasan oleh supervisor sangat penting karena pengambilan bahan harus benar-benar sesuai dengan keperluan harian.

Pengambilan bahan selagi stok masih cukup adalah hal yang harus dihindari. Supervisor harus mencegahnya. Tidak menjadi masalah jika bahan yang diambil menyebabkan *flash cost* meningkat, asal barang itu benar-benar menjadi produk yang terjual. Supervisor, dimanapun tugasnya, wajib mengawasi stok bahan yang diperlukan oleh seksinya. Oleh karena itu ada istilah *housekeeping stock*, atau stok yang harus ada, atau *minimum stock*, yaitu jumlah terendah yang harus ada, dan *maximum stock*, jumlah terbanyak yang diizinkan untuk

disimpan di *store*. Kondisi dibawah minimum dapat menyebabkan kekurangan atau kehabisan stok. Hal ini sangat sering terjadi di saat hotel mempunyai tingkat hunian yang tinggi, atau sedang banyak menggelar *event* besar.

Lembar *Request* atau *SRR* mencerminkan apa yang diambil dari dalam gudang yang akan dipakai untuk produksi. Pengambilan ini menggunakan dasar rasio antara jumlah yang diambil dengan jumlah yang akan diproduksi dan dijual. Tugas supervisor adalah mengawasi *material flow*, yang mungkin saja berbeda antara jumlah yang disediakan dengan keperluan riilnya.

Jika terlalu banyak menulis *request* bahan, maka *cost* untuk bahan akan melonjak. Jika terlalu sedikit maka mungkin akan menyebabkan terhambatnya proses produksi dan pelayanan. Jadi supervisor harus peka terhadap keperluan riil dan maupun memprediksi kebutuhan. Anggapan bahwa persediaan yang lebih banyak adalah lebih baik daripada yang sedikit haruslah dikoreksi. Persediaan yang baik ialah yang proporsional, atau *stock by proportion*, sesuai kebutuhan produksi.

Supervisor juga harus jeli dan sekaligus cermat atas penyimpangan ataupun kesalahan yang mungkin terjadi pada

lembar SRR. Beberapa kasus yang mungkin terjadi sehubungan dengan SRR adalah sebagai berikut:

- a) Penambahan stok tanpa sepengetahuan supervisor
- b) Pengubahan angka-angka pada SRR
- c) Terjadi permintaan ganda atau SRR kembar
- d) Pengambilan tanpa SRR atau bon pada bagian gudang
- e) Hilangnya arsip SRR
- f) Pengambilan yang berlebihan tanpa dasar perhitungan yang jelas

Semua biaya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada manajemen. Oleh karenanya, supervisor wajib mengawasi agar biaya dalam bentuk *cost* ataupun *expenses* tidak membengkak atau selalu terkendali. Biaya tak terkendali terjadi karena mereka yang menggunakan bahan atau barang tidak memiliki *sense of belonging*, kepedulian, kepekaan terhadap nilai finansial yang mereka pakai.

Ciri-ciri pengelolaan material yang baik:

- a) Gudang yang mencukupi untuk segala jenis material, baik itu gudang biasa maupun *general store*
- b) Sistematisa pengadaan barang dan mekanisme pengadaan yang berencana
- c) Sistem penyimpanan yang teratur dan tepat guna
- d) *Material flow* yang terawasi dan berprosedur

- e) Sistem inventori priodik yang konsisten
- f) Stok barang yang cukup dan berkualitas
- g) Adanya pemisah gudang per departemen hotel
- h) Staf gudang yang memahami sistem pengelolaan gudang dengan baik

Karenanya supervisor bertugas untuk selalu memonitor fluktuasi finansial yang diberikan oleh bagian Cost Control.

3) Pengawasan Supervisor Terhadap Peralatan Kerja

Segala pekerjaan administrasi maupun pekerjaan lapangan, misalnya bagian produksi dan pelayanan, memerlukan alat untuk bekerja. Bagian *housekeeping* memiliki alat kerja sesuai spesifikasi pekerjaannya. Tugas supervisor adalah mengawasi pemakaian alat-alat operasional itu agar tetap dapat berfungsi dengan baik dan menghasilkan yang terbaik. Hal itu seringkali tidak mudah karena ada berbagai kendala yang harus diatasi, antara lain:

- a) Tidak semua alat kerja memuaskan para pekerja karena sudah usang, sering macet, atau sulit dioperasikan
- b) Tak semua pegawai memahami alat-alat yang tersedia dan tak semua pegawai mau belajar untuk menggunakannya
- c) Ada tekanan dari manajemen untuk terus menerus memakai alat apa adanya, tanpa renovasi

- d) Jumlah alat yang tersedia tidak sebanding dengan beban pekerjaan sehingga sulit untuk mengejar target kerja
- e) Suku cadang perusahaan belum tentu dimiliki oleh hotel dan bila memerlukannya harus membelinya terlebih dahulu, bahkan harus mencarinya ke kota lain
- f) Pembatasan pemakaian energi oleh manajemen sehingga ada alat-alat yang harus diistirahatkan
- g) Terjadinya kecelakaan kerja yang diakibatkan oleh alat kerja ataupun karena *human error*.

Pengawasan oleh supervisor dimulai dengan inventarisasi alat yang dimiliki oleh seksi masing-masing, yang dari sini kemudian dilakukan perencanaan untuk waktu mendatang. Pendataan dan inventarisasi harus memperhatikan beberapa hal berikut:

- a) Jenis alat dan kegunaannya
- b) Jumlah alat dari masing-masing jenis
- c) Spesifikasi dari alat-alat tersebut dan nama pokoknya
- d) Tipe alat-alat tersebut
- e) Kapasitas alat dan energi yang diperlukan
- f) Jumlah alat yang sudah tidak berfungsi dan jumlah yang masih berfungsi

Berdasarkan data tersebut supervisor dapat mengajukan usulan untuk penggantian alat. Untuk pengadaannya dapat

memakai dua cara. Yang pertama adalah dengan inestasi untuk alat-alat besar, dan pembelian langsung (*direct purchase*) untuk alat-alat kecil. Yang penting adalah seberapa cepat hotel dapat menyediakan alat baru, tanpa terlalu banyak birokrasi, karena pelanggan tidak dapat menunggu terlalu lama. Jika pengadaan sudah dilakukan, supervisor harus memeriksa apakah alat yang baru datang sesuai dengan kebutuhan operasional seksinya, atau diberi alat yang lain lagi.

Kalau sudah cocok, tahap selanjutnya adalah pemasangan di tempat kerja, yang harus diawasi supervisor, untuk menentukan lokasi dan posisi alat tersebut agar terjadi efisiensi bilamana nanti dioperasikan.

Tahap pengoperasian alat memerlukan perhatian supervisor karena ia harus lebih dulu memberi pengarahan kepada anak buahnya, bagaimana memakai alat tersebut agar aman, efisien, dan optimal, serta menghindari kesalahan yang mungkin terjadi. Bilamana perlu dapat pula dilakukan pelatihan khusus pada tahap ini, demi kepentingan semua pihak dan tercapainya tujuan penggunaan. Pelatihan ini, selain memperkenalkan cara pemakaian alat atau mesin, juga menjelaskan masalah *work safety* saat menggunakannya agar terhindar dari kecelakaan. Untuk mesin administrasi juga perlu pelatihan, khususnya untuk pegawai yang menangani computer

(*ordertaker*) dan teknik pemakaian aplikasi komputer, seperti membuat format khusus, maka memerlukan introduksi dan pelatihan.

Kata *maintenance* yang diartikan perawatan sering dikaitkan dengan *repair* yang berarti perbaikan. Untuk menjaga kebersihan mesin, sebaiknya hal itu dilaksanakan oleh pemakainya sendiri. Mesin dan alat lain harus segera diperbaiki jika rusak. Perbaikan yang tertunda ataupun terlambat akan mempengaruhi kerja seksi yang memakai mesin dan alat itu. Dengan demikian urusan perbaikan alat harus dipikirkan sungguh-sungguh oleh para pemimpin. Alat yang rusak harus disimpan bersama alat lain yang juga rusak. Alat-alat yang baru disimpan sebagai cadangan, yang seandainya diperlukan dapat segera dikeluarkan untuk digunakan.

Untuk menyimpan alat dalam sebuah gudang, diperlukan sistem gudang sebagaimana gudang material lain. Harus ada jadwal inventarisasi alat, karena data dan perhitungannya diperlukan oleh perusahaan untuk penghitungan depresiasi atau penyusutan. Pengawasan alat kerja juga mencakup menjaga keamanan alat dari tindak pencurian. Alat yang berukuran kecil dan mudah dibawa biasanya lebih mudah hilang sehingga perlu mendapat perhatian lebih.

Khusus pencurian jarang terjadi pada seksi yang memiliki tim kerja yang memiliki karakter yang dapat dibanggakan. Kerja keras, tangguh, jujur adalah spirit yang menjaga tim dari perilaku yang tidak terpuji. Sebaliknya, pada seksi yang anggotanya tidak kompak, egois, memiliki kecenderungan lebih untuk mencuri alat perusahaan untuk dimiliki sendiri. Pengawasan lainnya menyangkut pemakaian alat untuk hal-hal yang tidak semestinya, yang tidak sesuai dengan fungsi alat tersebut. Misalnya, computer untuk bekerja tidak semestinya dipakai untuk memutar lagu. Alat pencuci pakaian dipakai untuk selain pakaian, dan lain sebagainya.

Kesimpulannya, pengawasan alat kerja memiliki cakupan luas, sejak pengadaan, pembelian, pemasangan, pemakaian, perawatan, perbaikan, dan penyimpanan. Semuanya memerlukan pengawasan supervisor.

4) Pengawasan Supervisor Terhadap Sistem Kerja

Semua sistem kerja di hotel diatur oleh SOP. Supervisor harus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP itu. Berdasar SOP, pelayanan harus berjalan cepat, tepat, dan memuaskan. Pelayanan yang cepat namun tidak tepat tentu tidak memuaskan. Meski sudah tepat namun terlalu lambat akan menimbulkan kekecewaan. Supervisor harus mendorong anak buahnya untuk cekatan dalam memberikan

pelayanan. Sistem kerja harus terus diawasi agar tidak lepas dari hakikat pelayanan masing-masing tipe. Kepandaian membaca situasi merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seorang supervisor untuk dapat menyempurnakan sistem pelayanannya. Selain itu supervisor juga harus mencermati *List of System* lingkungan kerjanya.

Tujuan pengawasan sistem adalah ditaatinya tata cara yang sudah digariskan dalam SOP, agar hasil kerja anak buah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan karena pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

Ciri-ciri pengawasan sistem kerja yang berhasil:

- a) SOP dilaksanakan dengan baik
- b) *Output* layanan ataupun produk memiliki kualitas yang konsisten
- c) Tidak ada keluhan karyawan pelaksanaan sistem
- d) Antara sistem yang satu terkoordinasi dengan sistem yang lain
- e) Tanpa atau sedikit komplain dari pelanggan
- f) Ada sinkronisasi antara sistem, pelaksanaan, dan hasil
- g) Tidak terjadi perbenturan sistem dalam suatu seksi

Daftar sistem yang harus diawasi oleh supervisor adalah sebagai berikut:

- a) Sistem perekrutan karyawan produksi dan pelayanan

- b) Sistem pendidikan
- c) Sistem karir
- d) Sistem penilaian kinerja tiap semester
- e) Sistem dan teknik pelayanan yang termuat dalam SOP
- f) Sistem nilai dan hubungan normatif
- g) Sistem informasi lintas seksi dan departemen
- h) Sistem pendekatan dan pengarahan pegawai
- i) Sistem perencanaan, koordinasi, dan pengawasan internal
- j) Sistem pencatatan, kearsipan, dan data

Pengawasan atas sistem yang berlaku tersebut berjalan secara simultan dan sebagian besar harus dilaksanakan oleh supervisor. Sepuluh hal di atas tentu dihadapi setiap supervisor pada setiap bagian dan setiap departemen di perusahaan.

Sistem perekrutan pegawai harus diawasi karena semua supervisor menginginkan pegawai baru yang dapat dibentuk menjadi pegawai yang handal bagi seksi yang di pimpinnya. Kendala pengawasan disini adalah nepotisme yang di dalam perusahaan sulit untuk diberantas. Nepotisme dapat merusak karena pegawai baru yang diterima lewat KKN belum tentu bisa bekerja secara professional. Kalau melakukan kesalahan, meskipun fatal, ia akan dibela oleh pimpinan yang dulu memasukkannya. Kondisi yang seperti itu dapat membuat pengawasan menjadi tidak berguna. Pegawai tersebut seakan

kebal dari teguran dan boleh bekerja sesuka hati. Kerja yang buruk yang ditunjukkan oleh pegawai itu akan menular ke pegawai lain.

Pengawasan atas kecakapan anak buah juga menjadi tugas supervisor. Setiap anggota seksi harus diberi lebih banyak pengetahuan yang terkait dengan profesinya, agar mereka menjadi *expertise* dan profesional. Supervisor harus membuat rencana untuk pendidikan anak buahnya. Pendidikan itu bisa untuk bagian produksi, layanan. Juga keahlian lain yang diperlukan anggota untuk mendukung kerjanya, misalnya bahasa asing. Supervisor harus terus mendorong anak buahnya untuk menyempurnakan cara kerja mereka. Di sini supervisor berperan sebagai instruktur ahli yang kompeten dalam profesinya. Hasil akhirnya adalah terciptanya *sikilled laber*, yang lebih dari *trained labor*, yang mampu mendukung kemajuan perusahaan.

Pengawasan karir mengharuskan supervisor membuat *track record* anak buahnya. Tidak ada masalah seumpama jalur karir anak buah tidak sama dengan bidang kerjanya yang lama di seksi di mana selama ini dia bekerja. Pendidikan juga merupakan dasar utama penciptaan *power team*, karena cara berfikir yang maju akan memudahkan setiap individu untuk bergabung dalam sebuah tim unggulan yang kuat. Dengan kata

lain, *power team* tidak dapat dibentuk dari mereka yang memiliki cara berfikir sempit, menyukai ikatan primordial, dan tidak suka dengan keragaman, yang oleh karenanya sulit disatukan.

Penilaian kinerja adalah tolak ukur untuk menyatakan apakah seorang pekerja berhasil mencapai target pekerjaannya. Di sini pekerja dinilai dengan standar penilaian kinerja selama 6 bulan dan ditentukan nilainya, minimum atau maksimum. Supervisor sebagai pengawas langsung harus dapat bersikap objektif dan menghindari apriori dan subjektivitas. Hasil penilaian itu akan menentukan karir, promosi, dan kenaikan gaji pegawai yang dinilai. Tanpa penilaian, pegawai tidak akan bekerja secara konsisten, bahkan cenderung tidak peduli. Keyakinan pegawai bahwa *job security* tidak terpengaruh oleh penilaian akan menyebabkan kerja pegawai menjadi tidak maksimal.

Pengawasan yang lain ada pada teknis pelayanan, yang detailnya dijelaskan dalam SOP masing-masing seksi. Yang diawasi supervisor adalah objek kerja, prosedur kerja, dan parameter kualitasnya. Apa yang harus dilakukan dan identifikasi objek kerja dilakukan dan dijelaskan supervisor kepada anak buahnya sebelum mereka mulai bekerja.

Supervisor juga harus mencermati sistem nilai dan hubungan normatif yang terjadi di lingkungan kerja. Kadang-kadang sistem nilai ini berbeda untuk setiap lingkungan, walaupun masih pada hotel yang sama. Sistem nilai yang berlaku di satu seksi bisa berbeda dengan sistem nilai di seksi atau departemen lain. Di satu seksi, pemimpin mungkin dianggap pengayom, Pembina, panutan dan tokoh berkarisma, sementara di seksi lain mungkin pemimpin dianggap sebagai penghambat dan penindas. Di satu seksi solidaritas pegawai sangat kental sementara di seksi lain mungkin sistem nilai paternalistik yang berlaku.

Selain pengawasan diatas, sangat penting bagi supervisor untuk mengawasi aliran informasi lintas seksi dan departemen. Informasi dipakai sebagai dasar untuk bekerja dan merencanakan strategi. Semua perencanaan tentang kerja, material, energi, tenaga, dan waktu mengacu kepada informasi yang masuk. Situasi yang gawat dapat terjadi bilamana terjadi mis-informasi ataupun informasi yang tak sampai. Oleh sebab itu informasi dalam bentuk apapun harus ada dalam jangkauan pengawasan supervisor. Jangan sampai ada informasi yang luput dari pengawasannya. Bilamana perlu supervisor harus mencari informasi ke mana saja demi suatu objek kerja yang

penting. Kemampuan menyerap dan mengolah informasi inilah yang membuat seorang supervisor lebih unggul dari yang lain.

Pendekatan untuk mengarahkan pegawai merupakan teknik supervisor yang esensial dan harus dikembangkan, karena keberhasilan supervisor dibentuk dari masalah ini. Pendekatan regulatif – normatif, meskipun sering berhasil, tetapi mempunyai aroma tekanan yang tidak disukai pegawai. Pegawai umumnya loyal kepada pemimpin yang matang, yang menggunakan psikokomunikasi sebagai sarana mengarahkan anak buahnya, sebagai konsep *motivation by insight* yang dikembangkan oleh para pakar manajemen barat. Memang untuk melaksanakan hal itu supervisor harus belajar, tidak saja dari buku, tetapi juga dari interaksi sosial yang dilakukannya. Kehidupan banyak memberi masukan berharga, diantaranya adalah bagaimana menghargai orang lain dan menyamakan titik pandang terhadap suatu persoalan.

Tugas lain dari pengawasan sistem oleh supervisor ialah sistem manajemen yang diberlakukan dalam seksinya. Tidak asing lagi bagi seorang supervisor untuk melaksanakan prinsip manajemen: *planning, organising, directing, controlling*, hanya saja sistem ini harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi setempat, yang tidak sama dengan tempat lain. Pekerjaan

dengan karakter berbeda menyebabkan sistem manajemen yang digunakan juga tak mesti sama.

Sistem manajemen yang spesifik mungkin hanya cocok untuk wilayah kerja tertentu, yang tak dapat diterapkan di wilayah kerja yang lain. Pengawasannya menyangkut bagaimana suatu pekerjaan ditetapkan sebagai objek pada hari ini, siap yang harus mengurus persediaan material, alat apa yang diperlukan, kualitas-kuantitas yang bagaimana yang harus dicapai, serta bilamana objek kerja diselesaikan. Yang tidak kalah penting adalah bagaimana semua mekanisme kerja dapat dikondisikan di antara anggota tim.

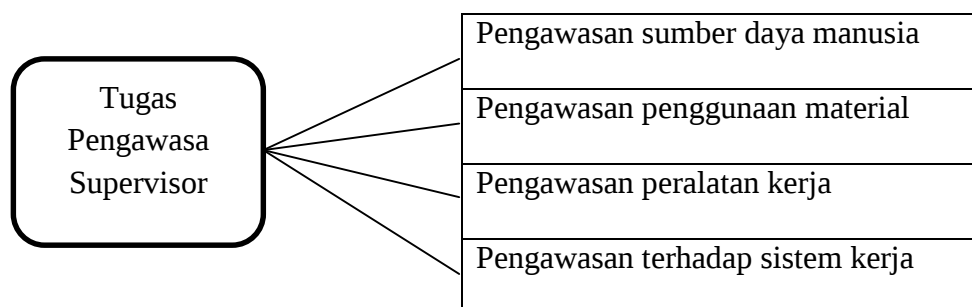
Pengawasan yang lain adalah terhadap bahan yang akan digunakan sebagai dasar evaluasi, atau pengawasan terhadap kegiatan pencatatan, pengarsipan, pendataan dan penilaian yang berkaitan dengan pendataan.

Supervisor mengawasi ketersediaan data sebagai suatu yang *confidential* yang harus dilindungi. Supervisor memakai data untuk memperbaiki cara kerja dan pencapaian hasil kerja yang lebih baik dari sebelumnya, pada bahasan ini, pameo 'sistem yang baik akan membuahkan hasil yang baik' dapat dibuktikan kebenarannya. Tugas supervisor dalam hal ini adalah menjaga sistem yang berlaku, termasuk juga sistem pengelolaan sampah.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa ada empat indikator tugas pengawasan supervisor, diantaranya: pengawasan supervisor terhadap sumber daya manusia, material, peralatan kerja, dan sistem kerja.

B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori di atas, tugas pengawasan supervisor sangat penting untuk meningkatkan kualitas suatu hotel. Apabila supervisor telah mengawasi karyawannya dengan baik, maka hasil kerja karyawan akan baik pula dan hotel pun akan lebih berkualitas, maka perilaku mereka sejalan dengan misi departemen demi keberhasilan perusahaan. Sebaliknya apabila supervisor tidak mengawasi karyawannya dengan baik, maka hasil kerja karyawan tidak akan mencapai standar yang diharapkan dan kualitas hotel pun akan menurun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kerangka konseptual berikut ini:



Gambar 2: Kerangka konseptual tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara umum persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang menyatakan kategori cukup dengan capaian 56,67 %, yang mana disimpulkan melalui indikator-indikator dari variabel sebagai berikut:

1. Persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor mengenai sumber daya manusia yang dipekerjakan di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang menyatakan kategori cukup dengan capaian 60 %.
2. Persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor mengenai material yang digunakan di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang menyatakan kategori cukup dengan capaian 56,67 %.
3. Persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor mengenai peralatan kerja di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang menyatakan kategori baik dengan capaian 60 %
4. Persepsi karyawan terhadap tugas pengawasan supervisor mengenai sistem kerja di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang menyatakan kategori cukup dengan capaian 66,67 %

B. Saran - Saran

1. Kepada Supervisor *Housekeeping* Hotel Axana Padang

Bagi supervisor untuk dapat meningkatkan tugas pengawasan kepada karyawan. Supaya target pekerjaan tercapai dengan melakukan

pengawasan disemua sumber daya yang digunakan sehingga baik sumber daya maupun faktor produksi dapat digunakan secara efisien dan efektif dan menghasilkan *output* yang berkualitas.

Pada indikator pengawasan supervisor terhadap sumber daya manusia, material, dan sistem kerja yang masih tergolong cukup maka supervisor dapat membuat hubungan kerja sama yang lebih baik melalui otoritas lapangan yang dimilikinya. Disamping itu supervisor harus menjalankan sistem dan prosedur kerja yang berlaku pada perusahaan. Iklim dan sistem kerja yang baik akan memperkuat kinerja pegawai dan akan menghasilkan pekerjaan yang baik pula. Pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Axana Padang terhadap peralatan kerja yang sudah tergolong baik perlu dipertahankan dan dapat mencapai target kerja yang lebih baik lagi.

2. Kepada Hotel Axana Padang

Dapat memberikan motivasi kepada supervisor sehingga pekerjaan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bartono, Ruffino. 2010. *Hotel Supervision dan Uji Kompetensi untuk Pendidikan Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- <http://Wijayanto.wordpress.com/2010/06/03/pengertian-karyawan-menurut-para-ahli/> 15/08/2013/10.15wib.
- Kadarman. 2001. *Teknik-Teknik Pengawasan Oleh Supervisor*. Yogyakarta: Andi.
- Nitisusastoro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Pfleger Dkk. 2000. *Manajemen Tata Graha*. Jakarta: Buni Aksara.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Andi.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Spillane. 2000. *Ekonomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.
- Sudjana. 1991. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2009. *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.