

**PERSEPSI WAITER/ESS TERHADAP PERAN SUPERVISOR RESTAURANT DI
THE AXANA HOTEL KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan
(S.ST) Pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan Universitas Negeri Padang*



Oleh :

RAKA MAULANA VIOMAN

NIM : 1306381/2013

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2017

ABSTRAK

Raka Maulana Vioman, 2017 : Persepsi *Waiter/ess* Terhadap Peran Supervisor *Restaurant* Di *The Axana Hotel* Kota Padang

Penelitian ini dilatar belakangi oleh cara memimpin seorang supervisor terhadap beberapa tugas supervisor yang difokuskan, yaitu pengawasan dan bimbingan. Setelah peneliti melakukan observasi di *The Axana Hotel* Kota Padang, terlihat beberapa masalah mengenai pengawasan dan bimbingan. Pengawasan yang dilakukan oleh supervisor yang ada di *The Axana Hotel* sudah dilakukan namun terkadang supervisor mendapat halangan untuk melakukan pengawasan, maka terjadi pemindahan tugas dan tanggung jawab dalam hal pengawasan tersebut ke staf yang *in-charge* atau *captain*. Sedangkan bimbingan yang dilakukan oleh supervisor *restaurant* yang ada di *The Axana Hotel* cukup baik namun supervisor terlalu terfokus kepada pengarahan kerja bukan tentang bimbingan pengembangan diri para staf bawahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengamati, mengetahui dan mendeskripsikan tugas dan tanggung jawab seorang supervisor khususnya dibagian *restaurant*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan metode kualitatif. Penelitian ini di laksanakan di *The Axana Hotel* Kota Padang yang beralamatkan di Jl Bundo Kandung No. 14-16, Kota Padang. Informan atau sumber data adalah *staff Waiter/ess* sebanyak 4 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis dengan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan melakukan tiga tahapan yaitu: reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum peranan seorang supervisor di food and beverage service department khususnya di bagian *restaurant* sudah dalam kategori baik untuk memberikan pengawasan terhadap *waiter/ess* dan untuk bimbingan dalam kategori cukup baik.

Kata Kunci : Persepsi, Peran Supervisor, Pengawasan, Bimbingan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Waiter/ess Terhadap Peran Supervisor Restaurant Di The Axana Hotel Kota Padang”**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu 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 Dr. Elida, M.Pd, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Ibu Dra. Rahmiati, M.Pd, selaku Pembantu Dekan II Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Ketua Prodi Manajemen Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik
6. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku Pembimbing I
7. Bapak Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc, selaku Pembimbing II

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 25 Juli 2017
Penulis

Raka Maulana Vioman
Nim. 1306381/2013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR	9
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	10
B. Identifikasi Masalah	14
C. Fokus Masalah	15
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian	15
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II. Kajian Teori	
A. Landasan Teori	17
1. Persepsi	17
2. <i>Waiter/ess</i>	17
3. <i>Supervisor</i>	18
a. Peranan	19

b. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Supervisor</i>	20
2. Pengawasan dan Bimbingan	22
3. <i>Restaurant</i>	25
a. Jenis-jenis <i>Restaurant</i>	25
B. Kerangka Konseptual	28
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Definisi Operational Variabel	29
D. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Jenis Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
1. Observasi	31
2. Wawancara	31
3. Dokumentasi	32
F. Instrumen Penelitian	33
G. Teknik Analisis Data	36
1. Reduksi Data	37
2. Penyajian Data	37
3. Pengambilan Keputusan	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	40
1. Deskripsi <i>The Axana Hotel</i> Kota Padang.....	40

a. Fasilitas <i>The Axana Hotel</i> Kota Padang.....	41
B. Peran Supervisor <i>Restaurant</i> Di <i>The Axana Hotel</i> Kota Padang ..	42
C. Temuan Khusus.....	43
1. Peran Supervisor <i>Restaurant</i> Di <i>The Axana Hotel</i> Kota Padang	43
a. Pengawasan	44
b. Bimbingan	50
D. Pembahasan	54
1. Pengawasan.....	54
2. Bimbingan/Pengarahan	57
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	60
1. Pengawasan.....	60
2. Bimbingan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pedoman Wawancara Instrumen Penelitian	24
Tabel 2. Jenis Kamar	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Restoran	9
Gambar 2. Kerangka Konseptual	17
Gambar 3. Gedung <i>The Axana Hotel</i>	47
Gambar 4. <i>Restaurant The Axana Hotel</i>	50
Gambar 5. Dokumentasi wawancara bersama Informan D	51
Gambar 6. Dokumentasi wawancara bersama Informan C.....	52
Gambar 7. Dokumentasi wawancara bersama Informan B.....	53
Gambar 8. Dokumentasi wawancara bersama Informan A	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini banyak jasa penginapan atau hotel yang di bangun di berbagai kota di Indonesia maupun luar negeri. Berbagai macam jenis hotel dan jenis pelayanannya, serta berbagai macam tipe tamu dari lokal maupun mancanegara. Tentunya dengan berbagai macam fasilitas yang disediakan dan beberapa tipe harga yang ditawarkan.

Perusahaan hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Seperti makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang dibuat berdasarkan kebutuhan umum para tamu hotel yaitu tempat olahraga, kolam

renang, SPA, dan fasilitas lainnya. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011: 6), " 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".

Di provinsi Sumatera Barat khususnya di Kota Padang yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan atau yang disebut hotel. Berbagai macam tipe hotel, fasilitas dan jenis pelayanan. Salah satu yang cukup memenuhi segala kebutuhan tamu adalah hotel berbintang empat, keunggulan hotel bintang empat dibandingkan

dengan hotel lain di Kota Padang yaitu pelayanan dan fasilitas yang lengkap. Salah satu hotel yang ada di Kota Padang adalah *The Axana Hotel* yang berjarak 20 menit dari Bandara International Minangkabau.

Dengan berbagai fasilitas hotel yaitu, *Money Changer, KFC Restaurant, Lounge Bar, Swimming Pool, dan Business Centre.*

Hotel memiliki berbagai *department* yang menjalankan operasional seperti mengelola keuangan, pengelolaan peralatan dan perbaikannya, serta sampai pengelolaan tamu yang akan menginap dengan pelayanan makan dan minum di restoran. Salah satu departemen hotel ini adalah *department food and beverage.*

Department Food and beverage atau divisi penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman yang ada di hotel bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dan sekaligus memenuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel. *Food and beverage service (FBS)* adalah salah satu dari bagian *food and beverage department* yang memberikan pelayanan makanan dan minuman baik di restoran ataupun *room service.* *Departement food and beverage* ini dikelola oleh beberapa orang dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, diantaranya *Restaurant Manager, Asst. Restaurant Manager, Restaurant Supervisor, Captain, dan Waiter/ess*

Supervisor di dalam sebuah departemen *operational* khususnya di bagian restoran sangatlah penting. Karena *Supervisor* merupakan seorang yang mengawasi pekerjaan karyawannya serta menyiapkan perencanaan untuk

meningkatkan kinerja bawahannya. *Supervisor* juga bertanggung jawab untuk menjadikan restoran lebih baik.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 263), “Hotel menetapkan *supervisor* sebagai pengawas. Disamping itu dia juga harus menjalankan berbagai peran lain *supervisor* sebagai peran *assessor* dan *trainer*, peran *decision maker*, peran *katalisator*, peran motivator, peran dinamisator, peran inovator, peran korektor, peran stabilisator dan peran analisis dan pemecahan masalah”.

Supervisor bertugas untuk mengawasi dan membimbing bawahannya agar selalu bekerja dengan baik dan meminimalisasikan kesalahan bawahannya, serta menunjang kinerja karyawan agar lebih kreatif dan mandiri. Menurut Terry (2012: 232), “Pengawasan adalah bentuk pemeriksaan untuk memastikan bahwa apa yang sudah dikerjakan terlaksana dengan baik”. Sedangkan menurut Suwatno (2014: 31), “Pengarahan berarti memberi petunjuk dan mengajak para karyawan agar mereka berkemauan secara sadar untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan”.

Menurut Soekersno (2000: 137) tugas-tugas *supervisor* adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan penjadwalan dan pengontrolan terhadap kehadiran bawahan.
- 2) Memberikan petunjuk atau pengarahan kepada bawahan.
- 3) Memeriksa kesiap siagaan bawahan dalam menghadapi tamu.
- 4) Membagi *staff service* ke *station – station* setiap hari.
- 5) Membina dan mengembangkan kemampuan *staffnya* baik dalam hal keterampilan, pengetahuan dan wawasannya.
- 6) Mengontrol dan memastikan semua pelayanan terhadap tamu agar terpelihara dengan baik dan konsisten.
- 7) Mengatasi komplain pelanggan secara baik dan tuntas.
- 8) Mengajukan *work order* atau kerusakan barang dan sarana *restaurant* untuk perbaikan.

Sedangkan menurut pihak *The Axana Hotel* Kota Padang tugas-tugas supervisor adalah sebagai berikut:

- 1) Menata dan menjaga kebersihan *Restaurant* sesuai dengan *standard*
- 2) Memantau kinerja *waiter/ess* di *station*-nya masing-masing
- 3) Memberi salam setiap tamu yang masuk ke *Restaurant* dan mempersilakannya duduk
- 4) Menjalin hubungan kerja yang baik antara sesama staf
- 5) Menangani dan mengatasi tamu *complaint*
- 6) Memberi motivasi kepada staf agar setiap pelayanan dimana tamu merasa mendapatkan kepuasan
- 7) Mengadakan *inventory* setiap akhir bulan
- 8) Mengawasi, melaporkan dan membuat *maintenance order* bila ada peralatan yang rusak
- 9) Mengatur, melaksanakan dan mengawasi pelayanan di *Restaurant* sesuai dengan *standard service* yang telah ditetapkan
- 10) Melaporkan hasil kerja kepada FB *Coordinator*
- 11) Melakukan *Rectal Swab Test* yang dilaksanakan setiap 6 bulan sekali
- 12) Menjalankan tugas-tugas sesuai dengan kebutuhan atau menurut instruksi dari atasan

Namun, di dalam sebuah kepemimpinan tidaklah selalu sempurna dan pasti terdapat kekurangan. Pada sebuah kepemimpinan *supervisor* misalnya, tidak selalu akurat dengan prosedur kerja yang ada sehingga berdampak pada kinerja karyawannya.

Berdasarkan hasil observasi pada *The Axana Hotel* dan melakukan wawancara singkat kepada karyawan restoran. Ditemukan beberapa masalah mengenai peranan seorang *supervisor* yang ada di restoran tersebut antara lain adalah mengenai *briefing* (rapat singkat) yang belum dipahami betul oleh bawahan seperti instruksi kerja yang kurang jelas dan pengawasan yang kurang terhadap kinerja karyawan bahkan disaat frekuensi tamu sedang ditingkat tinggi atau ramai serta bimbingan *supervisor* yang kurang yang mengakibatkan bawahan membuat kesalahan yang sama atau setidaknya meminimalisasikan

kesalahan yang sama terjadi. Bimbingan yang dilakukan oleh supervisor selalu terfokus tentang pekerjaan sehingga bimbingan untuk pengembangan diri bawahannya belum dilakukan serta motivasi yang kurang. Jika penelitian ini tidak dilakukan akan berdampak pada *image* hotel yang akan menjadi buruk karena *service* akan terlihat kurang bagus karena kurangnya pengawasan dan bimbingan oleh supervisor, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengamati dan mengetahui serta memberikan saran mengenai peran seorang supervisor *restaurant*.

Setelah penjabaran diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**PERSEPSI WAITER/ESS TERHADAP PERAN SUPERVISOR RESTAURANT DI THE AXANA HOTEL KOTA PADANG**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah di *The Axana Hotel* mengenai peran *supervisor* restoran:

1. *Briefing* yang dilakukan oleh *supervisor* kurang maksimal.
2. Pengawasan yang kurang terhadap kinerja karyawan pada saat tamu ramai.
3. Bimbingan yang dilakukan oleh supervisor kurang karena hanya terfokus hanya tentang pekerjaan bukan tentang pengembangan diri.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini akan difokuskan pada tindakan manajemen khususnya seorang supervisor restoran dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

D. Rumusan masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan seorang supervisor restoran dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang supervisor berdasarkan pengawasan dan bimbingan.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mendeskripsikan peranan seorang *supervisor* restoran dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peranan seorang *supervisor restaurant* dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

F. Manfaat Penelitian

1. Industri (Hotel)

Digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan langkah langkah evaluasi pada *supervisor restaurant* di industri hotel dalam upaya meningkatkan pelayanan di *restaurant*.

2. Jurusan Pariwisata Prodi D4 Manajemen Perhotelan

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai referensi pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut dan mengetahui bagaimana cara kerja seorang *supervisor* pada sebuah restoran.

3. Peneliti Lainnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Penulis

Sebagai salah satu bentuk pengetahuan baru tentang peranan seorang *supervisor* yang baik pada sebuah *restaurant* ketika penulis kelak menjadi seorang *supervisor* dan syarat untuk menyelesaikan studi D4 serta syarat untuk wisuda dan meningkatkan wawasan dan pengetahuan terhadap masalah – masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.