

PERANAN SUPERVISOR DALAM MEMOTIVASI DI BANQUET SECTION HOTEL PANGERAN PEKANBARU

By : Musatafa Kamal

Counsellor : Andi M Rifiyan

E-Mail : Mustafakamal15.Mk@Gmail.Com

Department of Administrative Sciences - Tourism Studies Program

faculty of Social Science and Political Science

University of Riau

Campus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12.5 Simp. New Pekanbaru 28293- Tel / Fax.
0761-63277

Abstract

This study aimed About the Role of the Supervisor in Motivating In Section Banquet Hotel Pangeran Pekanbaru. This study aims to: (1) To determine the role in carrying out its duties and responsibilities in Operations. (2) To determine the role of supervisors in motivating employees at the banquet section Pangeran Hotel Pekanbaru.

This research uses descriptive quantitative method for describing the problem in the company. The sample used in this study were 8 people.

Based on the research that has been done, the result for the Supervisor Role In Meotivation In Section Banquet Hotel Pangeran Pekanbaru is good enough. This is evidenced by the acquisition of a total overall score, which is 567 points.

Keywords: Credibility, Confidence, Pressure From Group, Personal Problems, Feelings Isolated, Less Skilled, Influence Prospects Hotel Family problems, been suspended, Saturation

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam setiap perusahaan, karena sumber daya manusia sebagai potensi penggerak seluruh aktifitas perusahaan dan menentukan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan dan pimpinan sebagai sumber daya manusia merupakan faktor yang paling banyak berperan dalam aktifitas perusahaan. Pemanfaatan sumber daya manusia dalam perusahaan secara efektif tergantung pada cara-cara pemimpin yang bertindak.

Didalam suatu organisasi atau unit usaha baik itu formal atau informal, membutuhkan seorang pemimpin yang dapat memberikan semangat kepada bawahannya untuk senantiasa produktif sebab keberadaan seorang pemimpin dalam suatu organisasi di rasakan sangat

mutlak sekali untuk menjadi nahkoda bagi para bawahannya.

Kepemimpinan seorang *manager* akan mampu membedakan karakteristik suatu organisasi dengan organisasi lain. Kepemimpinan yang dinamis dan efektif merupakan sumber daya yang paling pokok yang sulit di jumpai, oleh karena itu setiap pemimpin harus memahami setiap teori kepemimpinan dengan mengetahui bakat atau potensi yang di miliki oleh para bawahannya ataupun yang di miliki oleh dirinya sendiri. Pemimpin yang baik adalah seorang pemimpin yang mampu membangkitkan semangat kerja dan menanamkan rasa percaya diri serta tanggung jawab pada bawahan untuk melaksanakan tugas-tugas penuh tanggung jawab guna mencapai produktifitas perusahaan.

adanya perkembangan pariwisata diseluruh dunia.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, Hotel Pangeran Pekanbaru berusaha menghindari hal-hal yang merugikan bagi perusahaan. Oleh karena itu, Hotel Pangeran Pekanbaru selalu terus membenahi faktor pelayanan pelanggan, khususnya dengan cara menciptakan sumber daya manusia yang produktif yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan cara membangun komunikasi yang baik dengan karyawan.

Salah satu yang menggambarkan turunnya semangat kerja karyawan hotel pangeran adalah berdasarkan absensi, semakin rendah semangat kerja karyawan maka semakin tinggi tingkat absensi karyawan dalam bekerja. Untuk mengetahui bagaimana tingkat absensi karyawan dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Tingkat Absensi Karyawan Di Banquet Hotel Pangeran Pekanbaru Tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah karyawan (orang)	Hari kerja efektif (hari)	Absensi		
			Sakit tanpa keterangan dokter	Alpa (hari)	Jumlah
2011	8	300	16	14	30
2012	8	300	21	10	31
2013	10	300	14	17	31
2014	9	300	20	16	36
2015	8	300	19	15	34

Sumber : Personalia Hotel Pangeran Pekanbaru 2016

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran karyawan jika dilihat dari fenomena lapangan karena karyawan masih kurang mempunyai motivasi dari dirinya sendiri untuk hadir bekerja, sehingga dapat dilihat dari tabel 1.1 masih ada karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan (alpa).

Tabel 1.2
Tingkat Perputaran Karyawan Banquet Section Hotel Pangeran Tahun 2012-2015

Tahun	Jumlah awal (orang)	Jumlah masuk (orang)	Jumlah keluar (orang)	Jumlah akhir (orang)
2013	10	2	3	9
2014	9	1	1	9
2015	9	1	2	8

Sumber :Hotel Pangeran Pekanbaru 2016

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang keluar dan masuk berfluktuasi tiap tahunnya, walau jumlah karyawan bertambah tiap tahunnya, akan tetapi jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan juga besar jumlahnya. Bagi perusahaan jumlah karyawan yang keluar tiap tahun juga menunjukkan indikasi berfluktuasinya semangat kerja karyawan untuk tetap bekerja dan berprestasi pada perusahaan. Seorang pemimpin yang baik dapat berusaha memotivasi karyawan agar lebih meningkat kinerja kerja karyawan dengan semangat kerja karyawan.

Dapat di lihat perbandingan tingkat absensi karyawan dan perputaran karyawan *banquet* hotel pangeran pekanbaru dengan Grand Central Hotel Pekanbaru.

Tabel 1.3
Tingkat Absensi Karyawan Di Banquet Hotel Grand Central Hotel Pekanbaru Tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah karyawan (orang)	Hari kerja efektif (hari)	Absensi		
			Sakit tanpa keterangan dokter	Alpa (hari)	Jumlah
2012	6	300	15	12	27
2013	6	300	11	14	25
2014	4	300	13	10	23
2015	4	300	10	11	21

Sumber : Supervisor Banquet Grand Central Hotel Pekanbaru 2016

Dapat dilihat dari table 1.3 terdapat tingkat absensi Hotel Grand Central Pekanbaru yang lebih rendah dari hotel pangeran pekanbaru hal ini di sebabkan karna perbedaan jumlah karyawan hotel pangeran pekanbaru lebih banyak dari Hotel Grand Central Hotel Pekanbaru.

Tabel 1.4
Tingkat Perputaran Karyawan Banquet Section Hotel Grand Central Pekanbaru Tahun 2012-2015

Tahun	Jumlah awal (orang)	Jumlah masuk (orang)	Jumlah keluar (orang)	Jumlah akhir (orang)
2013	6	1	3	4
2014	4	1	1	4
2015	4	0	0	4

Sumber : Supervisor Banquet Grand Central Hotel Pekanbaru 2016

Dapat dilihat dari table 1.4 terdapat tingkat perputaran karyawan banquet Hotel Grand Central Pekanbaru yang lebih rendah dari hotel pangeran pekanbaru hal ini disebabkan karena perbedaan jumlah karyawan Hotel Pangeran Pekanbaru lebih banyak dari hotel grand central hotel pekanbaru.

Untuk mengetahui peranan supervisor perlu mengetahui standar operasional prosedur pada banquet section hotel pangeran pekanbaru. Standart Operating Prosedure (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Adapun SOP supervisor banquet hotel pangeran adalah sebagai berikut:

Tugas dan tanggung jawab:

- Mengontrol kesiapan *meeting room/ballroom* setelah dan sesudah *event* sesuai permintaan yang tertera dalam BEO
- Menerima dan mengecek BEO (*banquet event order*) dari *marketing* dan susun sesuai dengan hari, tanggal pada *event to day banquet*
- Mengecek kelengkapan standar *meeting* sesuai BEO seperti : (*lay out, sound system, meeting pad, pancil, candy, sugar pax, dan creamer*)
- Cek kembali ruangan dan kelengkapan fasilitas sebelum *event* di mulai : (*lay out, saound system, meeting pad, pancil, mineral water, and coffee break*)
- Mengecek jika ada permintaan khusus sesuai BEO seperti : ruang transit & vip, menu dan lain-lain. Jika ada permintaan dari *booker* segera laporkan *kebanquet manager*, untuk di *follow up*.
- Cek ke *pastry & kitchen* untuk memastikan menu dan jam naik

menu sesuai dengan yang tertera dalam BEO

- Mengontrol setiap *event* yang akan dan sedang berlangsung.
- Membuat *signboard* (nama dan arah lokasi *event*) di monitor computer *banquet*.
- Membuat laporan BEO banquet harian di serahkan kepada *banquet manager* sebelum tanggal 30 setiap bulannya.
- Responsible terhadap kerapian dan kebersihan area *banquet*.
- Selalu berkoordinasi dengan *banquet maneger*, jika menemukan kendala dilapangan yang tidak dapat diputuskan sendiri
- Membuat *kitchen order* (KO) berdasarkan jumlah actual dilapangan dan ditrasfer ke *acconting* jika ada perubahan jumlah total pax maka koordinasikan dengan *marketing* agar di buat revisi BEO dan *outlet* terkait terkait, terbitkan ko yang paling *update*.
- Koordinasi dengan *marketing* jika ada permintaan *guest showing room*.

Selama dalam masa penelitian, peneliti mendengar sebagian besar karyawan dibanquet bukan berlatar belakang pendidikan perhotelan dan itulah yang membuat menurunnya semangat kerja dari hari kehari, sehingga mempengaruhi kelancaran operasional sebab sebagian besar karyawan tidak mengetahui standar operasional prosedur (SOP) dan menurut peneliti standar operasional prosedur (SOP) di hotel ini tidak berjalan dengan lancar karena pihak management menganut sistem otokratis yang mana semua kekuasaan di pegang oleh pemimpin dan selalu ingin menang sendiri sehingga membuat karyawan tertekan dalam melaksanakan tugasnya sebagai bawahan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "PERANAN

SUPERVISOR DALAM MOTIVASI DI BANQUET SECTION HOTEL PANGERAN PEKANBARU

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang menjadi pokok penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana seorang *supervisor* berperan untuk memotivasi karyawan di *banquet section* Hotel Pangeran Pekanbaru ”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana peranan *supervisor* dalam memotivasi

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada peranan *supervisor* dalam memotivasi di *banquet section* hotel pangeran pekanbaru, yang tingkatan jabatan atau posisi nya di bawah *supervisor*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui peran *supervisor* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam oprasional
- b) Untuk mengetahui hambatan-hambatan peranan *supervisor* dalam memotivasi di *banquet section* hotel pangeran pekanbaru

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a) Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan bagi hotel dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan peranan *supervisor* dalam meotivasi di

banquet section hotel pangeran pekanbaru.

- b) Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan dari dunia praktisi mengenai peranan *supervisor* dalam memotivasi .
- c) Bagi pembaca, sebagai bahan pustaka dalam menambah wacana pengetahuan dan diharapkan dapat menjadi inspirasi untuk bisa melakukan penelitian yang serupa atau sejenis.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peran Motivator

Menurut bartono dan ruffino (2010:270-278), motivasi anak buah termasuk salah satu tugas *supervisor*. Seseorang tidak secara otomatis sadar dan punya kemauan untuk bekerja dengan baik. Hal ini berlaku universal, terjadi dimna saja, termasuk di negara maju sekalipun. *Supervisor* harus memaki segala cara yang paling tepat untuk memotivasi anak buahnya.

2.1.1 Faktor Kredibilitas

kredibilitas seorang *supervisor* di pertaruhkan ketika di motivasi anak buahnya. Karenanya *supervisor* harus memiliki prilaku yang dapat di contoh. *Supervisor* yang kurang percaya diri , yang kurang terbuka, dianggap sebagai tokoh yang sulit, suka berprasangka, suka memvonis bawahan, dan juga berbagai kekurangan lain, akan menyebabkan orang tidak mudah menerima dengan apa yang di katakannya untuk memotivasi.

2.1.2 Faktor Rasa Percaya Diri

seseorang sulit di motivasi karena dia kurang percaya diri. Perasaan itu

membuatnya tidak yakin bahwa dirinya dapat berprestasi dalam pekerjaan dan dapat terus meningkat. Dia merasa sudah mentok, sudah mencapai batas paling jauh dari karirnya di hotel. jika menghadapi orang yang demikian maka supervisor harus mendekati secara personal dan membuka dialog dengannya untuk mengembalikan rasa percaya diri orang tersebut. Mungkin dia sedang dalam kondisi mental yang buruk karena habis di hukum perusahaan. Dapat juga karena tak ada dukungan dari keluarga di rumah.

2.1.3 Tekanan Dari Kelompok

adanya tekanan dari kelompok informal, meski beberapa orang, sudah cukup membuat orang sulit di motivasi. Kelompok tersebut dapat melakukan indoktrinasi bahwa motivasi supervisor terhadap dirinya adalah sesuatu yang tidak penting, mereka tanpa segan-segan membeberkan bukti-bukti (yang kadang tak masuk akal) bahwa pekerja tak perlu beradaptasi, cukup bekerja dengan potensi 50% saja, karena tak ada yang menghargai mereka. Apriori yang terus berkembang terhadap perusahaan dan supervisor, ditambah tekanan lingkungan, membuat seseorang semakin sulit dimotivasi.

2.1.4 Memiliki Masalah Pribadi

anggota seksi yang mengalami masalah pribadi di rumah lebih mudah diatasi dari pada mereka yang punya masalah pribadi dengan pemimpin hotel. untuk yang terakhir, jika masalah semacam ini terjadi, maka supervisor dan anggota yang terlibat harus segera menyelesaikannya sebelum berdampak ke pekerjaan dan di ketahui banyak orang. Supervisor sebagai pemimpin memang kadang-kadang gengsi bila harus menyapa duluan untuk membereskan persoalan.

2.1.5 Perasaan Terkucil

perasaan terkucil timbul karena dia tidak mampu mengikuti apa yang dilakukan sebagian besar anggota kelompok. Perlakuan anggota kelompok yang tidak wajar, seperti sengaja mendiamkan, tak pernah mengajak untuk terlibat, tak memberi peluang untuk melakukan sesuatu, selalu di cela dan dipojokkan dalam banyak hal, dapat menimbulkan perasaan negatif ini.

2.1.6 Kurang Terampil

pesimis dan sikap yang sulit menerima motivasi bisa juga karena kurang terampil untuk melakukan suatu pekerjaannya. Tak semua orang mau belajar untuk mengikis kekurangannya. Orang yang demikian sering mengatak dirinya sudah maksimal, sudah mentok. Tiada ada lagi hal yang dapat dilakukan untuk menolongnya. Dengan menonjolkan kekurangan diri sendiri, ia berusaha membebaskan diri dari supervisor yang berusaha memotivasi.

2.1.7 Pengaruh Prospek Hotel

hotel yang memiliki prospek bisnis yang semakin suram, tidak mampu menjanjikan apapun untuk masa depan, jelas berpengaruh secara psikologis terhadap pegawainya. Kebanyakan pegawai akan menjadi pesimis, tak percaya lagi terhadap kemampuan hotel untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Bahkan supervisor pun tidak tahu harus berbuat apa selain menghindar dari keluhan anak buahnya. Pada kondisi semacam ini usaha untuk memotivasi hanya akan di anggap angin. Tidak ada lagi gairah bekerja.

2.1.8 Masalah Keluarga Yang Berat

Pengaruh keluarga terhadap perilaku pegawai cukup besar. Sebagian dari mereka tak mampu konsentrasi pada pekerjaan bila mana menghadapi masalah keluarga. Yang lain cenderung meminta cuti atau membolos untuk menenangkan diri. Ada yang menempatkan emosi

dilingkungan kerja, marah-marah, mudah tersinggung, mudah menuduh, dan bersikap kasar. Himpitan masalah pribadi memang terkadang sangat berat.

2.1.9 Tertekan Sehabis Diskors

Pegawai yang mendapat skorsing harus menahan beban moral yang berat sehingga sulit untuk di motivasi. Dia melihat orang lain meninggalkannya, enggan bergaul dengan dia yang baru saja diskors oleh hotel karena suatu kesalahan. Dia mungkin sudah berupaya membela diri bahwa dia sebenarnya sama sekali tidak bersalah. Tetapi tak ada orang yang mau percaya, terkecuali orang terdekat atau sahabat. Pembelaan yang sia-sia ini membuatnya stress sehingga mengacaukan pekerjaan harinnya. Akibatnya, ia ditegur hingga berkali-kali karenanya.

2.1.10 Kejenuhan Mempersulit Motivasi

Kalau kita terus bekerja dalam satu seksi, suatu saat kita akan merasa jenuh. Kinerja jadi menurun karenanya perasaan jenuh merupakan masalah universal didunia kerja. Oleh karena itu semua hotel besar yang memiliki banyak departemant dan bagian sering memutar karyawannya. Tujuannya adalah untuk mengatasi kejenuhan. Seseorang yang pindah ke seksi yang baru, jenis pekerjaan baru, tantangan baru, ia akan memiliki semangat baru untuk memaksimalkan pekerjaanya.

2.2 Pengertian Supervisor

Supervisi secara umum adalah pengarah serta pengendalian kepada tingkat karyawan yang berada di bawahnya dalam suatu organisasi atau kelompok. Orang yang menjalankan kegiatan supervisi biasanya di sebut dengan sebutan Supervisor.

Menurut siagian (2009:62-63) kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam hal ini bawahannya sedemikian rupa

sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak di sengaja.

menurut teori path-goal, suatu perilaku pemimpin dapat di terima oleh bawahan pada tingkatan yang di tinjau oleh mereka sebagai sebuah sumber kepuasan saat itu atau masa mendatang. Perilaku pemimpin akan memberikan motivasi sepanjang : (1) membuat bawahan merasa butuh kepuasan dalam pencapaian kinerja yang efektif, dan (2) menyediakan ajaran, arahan, dukungan dan penghargaan yang di perlukan dalam kinerja efektif (Robins dalam Bangkit 2014:33-34).

Kartono (2005:153) menyatakan kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan satu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan sedangkan menurut Veithzal Rivai (2005:65) menyatakan kepemimpinan adalah peranan dan juga suatu proses untuk mempengaruhi orang lain.

2.3 Pengertian Banquet Section

Sebelum kita menguraikan lebih jauh tentang banquet maka perlu di jelaskan lebih dahulu pengertian atau definisinya. Banquet merupakan *outlet food and baverage departemen* yang bertugas untuk menagani segala macam kegiatan pesta atau jamuan makan yang diselenggarakan di hotel, baik itu diselenggarakan oleh pihak hotel itu sendiri maupun suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan di hotel tersebut.

Menurut Subroto (2003:39) banquet adalah pelayanan/acara-acara istimewa atau spesial function yang kegiatannya dilakukan terpisah dari restoran atau *coffee shop*. Pada umumnya setiap hotel berbintang empat atau lima nantinya mempunyai beberapa ruangan yang siap untuk di sewakan ada besar atau luas, menengah dan kecil, sesuai dengan kebutuhan yang menyewa.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai peranan *supervisor* dalam motivasi karyawan di *banquet section* di Hotel Pangeran Pekanbaru.

3.2 Lokasi Penelitian

lokasi penelitian ini akan dilakukan di Hotel Pangeran Pekanbaru Yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No. 371-373, Pekanbaru-Riau-Indonesia .

3.3 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari – Maret 2016. Mulai dari studi literatur, observasi lapangan, penyusunan proposal, penelitian lapangan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, sampai dengan pelaporan hasil akhir/ tugas akhir penelitian.

3.4 Subjek Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005). Dalam penelitian ini menggunakan populasi seluruh karyawan di *Banquet Section* Hotel Pangeran Pekanbaru yang berjumlah 8 orang, yang tingkatannya dibawah *Supervisor* dengan menggunakan metode sensus.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan sebagai berikut:

3.5.1 Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari Hotel Pangeran Pekanbaru baik dari hasil wawancara dan dari hasil observasi langsung yaitu dengan melihat dan mengamati situasi perusahaan. Data primer diperoleh dengan cara wawancara dan juga mengisi kuesioner menggunakan responden sebagai narasumber di Hotel Pangeran Pekanbaru.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder penelitian ini diambil dari beberapa buku terkait dengan penelitian, studi pustaka, literature dari Hotel Pangeran Pekanbaru, Jurnal, *Website*, dan artikel.

3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi di Hotel Pangeran Pekanbaru untuk mengamati dan mengetahui masalah peranan *supervisor* dalam memotivasi di *Banquet Section* Hotel Pangeran Pekanbaru.

b. Wawancara

Peneliti menggunakan jenis wawancara tertulis dan lisan untuk memperjelas masalah peranan *supervisor* dalam memotivasi di *Banquet Section* Hotel Pangeran Pekanbaru.

c. Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner untuk melihat tanggapan karyawan mengenai peranan *supervisor* dalam memotivasi di *Banquet Section* Hotel Pangeran Pekanbaru.

3.7 Operasional Variabel

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Teknik pengumpulan data
Peranan <i>supervisor</i> dalam memotivasi di banquet section hotel pangeran pekanbaru	Kredibilitas	1.Prilaku Yang Dapat Di Contoh oleh karyawan lainnya 2.Tingkat Kepercayaan terhadap supervisor	Observasi Wawancara kuesioner
	Rasa Percaya Diri	1.pendekatan Secara Personal 2.memberikan Pengarahan	
	Tekanan Dari Kelpmpok	1.Melakukan Pendekatan terhadap karyawan 2.Menghargai Bawahan	
	Masalah Pribadi	1.Mengarahkan Untuk Menyelesaikan Masalah 2.memberikan Dukungan	
	Perasaan Terkucil	1.memberikan bantuan pekerjaan 2.Saling Menghargai	
	Kurang Trampil	1.Mengembangkan Pekerjaan 2.Memperlus Pekerjaan 3.Memperkaya Pekerjaan	
	Pengaruh Prospek Hotel	1.pengaruh Eksternal 2.pengaruh Internal	
	Masalah Keluarga Yang Berat	1.penyelesaian masalah. 2.memberikan rasa empati	
	Tertekan Habis Di Skors	1.Pendekatan Yang Manusiawi (<i>Human Touch</i>) 2.Menguatkan Diri Bawahannya	
	Kejenuhan	1.Pindah Section 2.Memvariasi Kerjaan 3.pembagian Shif Kerja 4.Tugas Luar Kota	

Sumber : bartono & ruffino (2010)

3.8 Teknik Pengukuran Data

Didalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran interval sebagai jenis pengukuran. Ukuran interval adalah suatu pemberian angka kepada setiap dari objek

yang mempunyai sifat-sifat ukuran ordinal dan ditambah satu sifat lain, yaitu: jarak yang sama pada pengukuran interval memperlihatkan jarak yang sama dari cirri atau sifat objek yang diukur (Sopiah, 201:125-126) :

$$I = \frac{R}{k}$$

I = Panjang interval kelas

R = Range (jarak)

K = Banyaknya kelas

Dimana rumus R (range) adalah :

$$R = N_{\text{terbesar}} - N_{\text{terkecil}}$$

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang peran *supervisor* sebagai motivator karyawan di Hotel pekanbaru Pekanbaru, maka peneliti menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2004:86), yaitu skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial, dengan mengkategorikan sebagai berikut :

- Sangat baik dengan skor 5 (SB)
- Baik dengan skor 4 (B)
- Cukup baik dengan skor 3 (CB)
- Kurang baik dengan skor 2 (KB)
- Tidak baik dengan skor 1 (TB)

3.9 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kuantitatif, analisis kuantitatif untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Menurut (Sugiyono:2009) Penelitian Deskriptif kuantitatif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang

ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kemudian ditarik suatu kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hotel Pangeran Pekanbaru

Sejarah berdirinya hotel pangeran pekanbaru Bapak syarifudin datuk pangeran yang di kenal dengan nama bapak datuk adalah seorang pengusaha dari padang, sumatra barat. Ia adalah pendiri dari pemilik salah satu hotel berbintang dua yang bernama hotel pangeran city di padang. Hotelini berdiri pada tahun 1981, memiliki 100 kamar yang beralamat di jl. Dobi no. 3 padang.

Berawal dari pangeran city dan seiring berjalannya waktu, bapak datuk memperoleh kesuksesan dan kemajuan. Sehingga pada tahun 1990, beliau kembali mendirikan hotel berbintang tiga yang bernama hotel pangeran beach. Hotel ini berlokasi di tepi pantai purus kota padang, tepatnya di jl. Ir. Juanda no. 79 padang, memiliki 139 kamar.

Dalam pengolahan kedua hotel tersebut, bapak datuk menggunakan sistem manajemen kekeluargaan, di bantu ke empat anaknya. Sistem ini dapat menunjang kemajuan usaha perhotelan. Dan karna sistem ini di sertai dengan kasih sayang kepada anak-anaknya dan karyawan betul-betul di jadikan aset perusahaan.

Berangkat dari kesuksesan kedua hitel tersebut, maka pihak manajemen ingin mengembangkan usaha perhotelan di pekanbaru, mengingat perkembangan kota pekanbaru ini semakin pesat. Dan banyaknya anjuran rekan-rekan bisnis bapak datuk, beliau mencoba mencari keterangan lokasi untuk mendirikan hotel pangeran group di pekanbaru.

Setelah melalui proses yang cukup panjang, maka di dapatkan lokasi hotel di jl. Jendral sudirman no.371-373

tangkerang. Pada tahun 1996, hotel pangeran pekanbaru dibangun. Hotel ini juga menggunakan sistem yang di pakai oleh kedua hotel yang lebih dahulu sukses. Kesuksesan ini dapat di lihat dari tingkat hunian kamar kian hari semakin meningkat dan ditambahnya permintaan tamu hotel agar pihak manajemen hotel menyediakan fasilitas function room dan music room. Hotel pangeran pekanbaru ini soft opening pada tanggal 22 juni 2002, memiliki 151 kamar. Pada tanggal 7 agustus 2003 phri (perhimpunan hotel restoran indonesia) memutuskan bahwa hotel pangeran pekanbaru berhak menyandang predikat hotel berbintang empat. Setelah melalui proses penilaian pada tanggal 3-4 juli 2003 dengan penilaian yang merangkup mulai dari fasilitas hotel dan fasilitas kamar, pelayanan, manajemen, sdm general manager, departement head dan karyawan/i serta lokasi hotel.

Kemajuan hotel pangeran pekanbaru sekarang dapat menyamai perkembangan dan kemajuan kedua hotel sebelumnya dan mampu bersaing dengan hotel-hotel yang ada di pekanbaru.

4.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden

Berikut ini adalah tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang keseluruhan analisis peranan supervisor dalam memotivasi di banquet section hitel pangeran Pekanbaru :

Tabel V1
Rekapitulasi Tanggapan Responden

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Skor	Hasil
Peranan Supervisor Dalam Memotivasi Di Banquet Section Hotel Pangeran Pekanbaru	Kredibilitas	1.Prilaku Yang Dapat Di Contoh oleh karyawan lainnya	32	
		2.Tingkat Kepercayaan terhadap supervisor	25	
		Total skor	57	Cukup baik
	Rasa Percaya Diri	1.pendekatan Secara Personal	26	
		2.memberikan Pengarahan	32	
		Total skor	58	Baik
	Tekanan Dari Kelompok	1.Melakukan Pendekatan terhadap karyawan	28	
		2.Menghargai Bawahannya	27	
		Total skor	55	Cukup baik
	Masalah Pribadi	1.Mengarahkan Untuk Menyelesaikan Masalah	31	
		2.memberikan Dukungan	31	
		Total skor	62	Baik
	Perasaan Terkucil	1.memberikan bantuan pekerjaan	28	
		2.Saling Menghargai	28	
		Total skor	56	Cukup baik
	Kurang Trampil	1.Mengembangkan Pekerjaan	22	
		2.Memperluas Pekerjaan	22	
		3.Memperkaya Pekerjaan	22	
		Total skor	66	Kurang baik
	Pengaruh Prospek Hotel	1.pengaruh Eksternal	23	
		2.pengaruh Internal	20	
		Total skor	43	Kurang baik
	Masalah Keluarga Yang Berat	1.penyelesaian masalah.	23	
		2.memberikan rasa empati	24	
		Total skor	47	Cukup baik
	Tertekan Habis Di Skors	1.Pendekatan Yang Manusiawi (<i>Human Touch</i>)	24	
		2.Menguatkan Bawahannya Diri	23	
		Total skor	47	Cukup baik
	Kejenuhan	1.Pindah Section	22	
		2.Memvariasi Kerjaan	21	
		3.pembagian Shif Kerja	21	
		4.Tugas Luar Kota	21	
		Total skor	85	Cukup baik
	Jumlah Total Skor		567	Cukup baik

Sumber : Data olahan penelitian lapangan, 2016

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang analisis Peranan Supervisor Dalam Memotivasi Di *Banquet Section* Hotel Pangeran Pekanbaru, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan Supervisor Dalam Memotivasi Di *Banquet Section* Hotel Pangeran Pekanbaru dalam katagori cukup baik. Dilihat dari keseluruhan indikator kredibilitas, rasa percaya diri, tekanan dari kelompok, masalah pribadi, terkucil, kurang trampil, prospek hotel, maslaah keluarga, diskors, kejenuhan. Meskipun pihak manajemen hotel sudah melakukan upaya peningkatan peranan supervisor dalam motivasi di *banquet section* hotel pangeran pekanbaru. Tetapi ada beberapa indikator yang kurang baik menurut karyawan yaitu : indikator kurang trampil, pengaruh prospek hotel, jenuh. Namun Secara keseluruhan responden menilai analisis Peranan Supervisor Dalam Memotivasi Di *Banquet Section* Hotel Pangeran Pekanbaru cukup baik.
2. Terdapat hambatan-habatan peranan supervisor dalam meotivasi di *banquet section* hotel pangeran pekanbaru yaitu , masalah teknis kerja, masalah kebijakan atasan, maslah lingkungan kerja, masalah dengan pelanggan, masalah kepegawaian, masalah pribadi dilingkungan kerja, masalah finansial dan infarastruktur.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis memberikan saran sehubungan dengan analisis peranan supervisor dalam memotivasi di *banquet section* hotel pangeran pekanbaru sebagai berikut:

1. Hotel pangeran Pekanbaru harus memperhatikan beberapa

sub-variabel kurang baik seperti, kurang trampil, pengaruh prospek hotel dan jenuh. Dengan demikian pihak hotel harus memperhatikan faktor kurang trampil, seperti *supervisor* harus membimbing dengan tidak banyak menegur tetapi dengan pendekatan, pemebelajaran dan dialog akan dapat mengembalikan rasa percaya diri dan sekaligus menghapus pesimisnya. Kemudian pada faktor prospek hotel, kondisi semacam ini biasanya lebih diakibatkan oleh menurunnya kinerja manajemen dan departemen, baik akibat faktor internal maupun eksternal. Faktor eksternal berupa menurunnya volume reservasi, yang mungkin di sebabkan oleh kelesuan ekonomi, memburuknya keadaan dalam negeri atau yang lain. Banyak pembatalan kunjungan dan pemesanan kamar membuat keuntungan tidak jadi dapat diraih dan faktor internalnya terjadi akibat lingkungan kerja yang kurang baik dan kurangnya transparansi pendapatan perusahaan sehingga prospek hotel menjadi tidak baik diharapkan pihak hotel lebih transparansi dalam masalah kinerja keuangan hotel dan memperbaiki lingkungan kerja menjadi lebih kondusif sehingga tercipta nyaman kerja.

2. Hotel Pangeran Pekanbaru juga harus memperhatikan lagi hambatan-hambatan yang di hadapi *supervisor* seperti, masalah teknis kerja, masalah kebijakan atasan, masalah lingkungan kerja, masalah

dengan pelanggan, masalah kepegawaian, masalah pribadi dilingkungan kerja, masalah finansial dan infrastruktur. Dengan meminimalisir hambatan-hambatan tersebut sehingga tujuan perusahaan tercapai.

3. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian tentang peranan *supervisor* dalam memotivasi, khususnya di Industri Perhotelan, agar pihak manajemen hotel pangeran Pekanbaru dapat memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal peranan *supervisor* dalam memotivasi karyawan supaya dapat meningkatkan daya saingnya terhadap hotel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Rahman. 2005. *Ilmu Perhotelan Dan Restoran*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Bartoo Dan Ruffino.2010. *Hotel Supervison*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Bangkit, Sandi. 2014. *13 Kunci Sukses Manejer & Supervisor*. Yogyakarta : PT. Buku Kita
- Gusra, Rial. 2013. “*Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Semngat Kerja Karyawan Hotel Pangera Pekanbaru*”. Skripsi Manajemen FEKON. Universitas Riau
- <http://www.pengertianku.net/2014/11/definisi-atau-pengertian-supervisi-dan-menurut-para-ahli.html>
- Iskandar.(2009). *Metodologi Penenlitian Pendidikan Dan Sosial*.Jakarta: Gaung Persada Press.

Kartini, Kartono. 2005. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, Jakarta :

PT. Raja Grafindo

Masnur, Munazir Prio. 2014.

“Pelaksanaan Tugas Supervisor Pada Front Office Di Hotel Ibis Pekanbaru”. Skripsi Pariwisata FISIP. Universitas Riau.

P.Siagian, Sondang. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta :

Rineka Cipta

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM. 001/ MPEK/ 2013 Tentang Standar Usaha Hotel.

Rosadi, Ruslan. 2004. *Metode Penelitian Public Relation*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survey. Edisi Revisi*, LP3ES. Jakarta

Subroto,Djoko. 2003. *Food And Baverage Servic And Table Setting*. Jakarta : PT. Grasindo

Sutrisno, Edy. 2009. *Manjemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Sugiyono. 2009.*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. CV.Alfabeta:Bandung

Sugiyono 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabet.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.

Sumarni Dan Wahyuni, 2006, *Metodologi Penelitian Dan Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Sulastiyono, Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta,cv

Suwanto & Priansa, Donni Juni. 2011. *Manajemen Sdm Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Veithzal, Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Wisesa,Yulia. 2012. “*Analisis Kinerja Waiter Banquet Section Di Hotel Pangeran Pekanbaru*”. Skripsi Pariwisata FISIP. U