

STANDAR KINERJA SUPERVISOR PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DI GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

Oleh : Arvi Yani

Pembimbing : Musadad,S.S.M.Sc

Email : arviyani01@gmail.com

Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Pariwisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

ABSTRAK

Supervisi secara umum adalah pengarah serta pengendalian kepada tingkat karyawan yang berada dibawahnya dalam suatu organisasi atau kelompok, orang yang menjalankan kegiatan supervisi disebut dengan supervisor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar kinerja supervisor pada housekeeping departement di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dan kendala-kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai supervisor pada housekeeping departement. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menelaah permasalahan yang diangkat. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 6 orang yang diambil dengan menggunakan sensus sampling. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuisisioner, dan wawancara. Dengan menggunakan skala likert sebagai alat ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tanggapan para supervisor tentang pelaksanaan standar kinerja supervisor yaitu kemampuan bersikap sebagai pemimpin, kemampuan membuat rencana, kemampuan koordinasi, kemampuan mengarahkan, kemampuan pengawasan, dan kemampuan evaluasi. Secara keseluruhan kinerja dari supervisor dianggap tinggi.

Kata Kunci : Standar Kinerja, Supervisor, Housekeeping Departement, Grand Jatra Hotel

**STANDARD PERFORMANCE SUPERVISORS ON HOUSEKEEPING
DEPARTMENT IN GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU**

By : Arvi Yani
Consellor : Musadad, S.S., M.Sc
Email : arviyani01@gmail.com
Tourism Department
Faculty Of Social and Political Science
Riau University

ABSTRACT

General supervision is the direction and control to lower level employees in an organization or group of people who carry out supervision activities in call with the supervisor. Therefor, this research aims to determine the performance standards of supervisors at housekeeping departement in Grand Jatra Hotel Pekanbaru and constrains faced in carrying out duties and responsibilities as supervisors at housekeeping departement. This research used quantitativ descriptive method to examine the issues. Sample in this research was 6 people taken by using census sampling. The data collection techniques in this research using observation, quesionnaires, and interviews. Likert scale was used measuring instrument to determine the interval. Based on the result of research, supervisors response about the implementation of supervisor performance standard that is the ability to behave as a leader, ability to plan, coordination ability, directional ability, supervision ability, and evaluation ability. Overall, the performance of the supervisors is considered high.

Key word : *Standard Performance, Supervisor, Housekeeping Departement, Grand Jatra Hotel Pekanbaru*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pekanbaru sebagai ibukota provinsi Riau merasakan dampak dari perkembangan yang terjadi, terbukti dengan semakin banyaknya dibangun industri-industri, salah satunya industri pariwisata dibidang akomodasi atau penginapan. Hotel atau penginapan merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata.

Grand Jatra Hotel Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal. Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru terdapat beberapa departement yang berpengaruh besar dalam kegiatan operasional hotel tersebut, dan salah satu departement yang berperan penting dalam pengembangan hotel dan memberikan keuntungan pada hotel yaitu housekeeping departement yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, keamanan, bagi pengguna jasa hotel.

Perusahaan perhotelan memerlukan pemimpin yang mampu beradaptasi dengan situasi dan kemauan pelanggan. Pada situasi tertentu seorang pemimpin harus dapat mengalahkan dirinya sendiri demi kepentingan pelanggan. Hal seperti ini bukanlah sesuatu yang memalukan, mengingat tugasnya sebagai pelayan publik.

Di dalam peta organisasi dan level keterampilan, supervisor merupakan bagian integral dari

jajaran manajemen. Supervisor harus dapat menjalankan peran tengahnya dengan baik, karena seorang supervisor juga harus mampu menjaga stabilitas hubungan karyawan dengan manajemen sehingga tercipta suasana yang kondusif. Keinginan masing-masing pihak akan terwujud bilamana syarat-syaratnya disepakati bersama.

Selama observasi di lapangan yang dilakukan peneliti banyak menemukan ketidaksesuaian, yaitu kurangnya kecakapan yang dimiliki supervisor, seperti tidak semua nya bisa menjalankan sistem komputerisasi, kurangnya peran pemimpin sehingga terkadang karyawan tidak mentaati perintah dari supervisor, supervisor hanya mampu melakukan hal-hal yang bersifat teknis saja, selain itu juga pengangkatan jabatan supervisor bukan dilandasi oleh kemampuan yang cukup tetapi karena orang tersebut sudah lama bekerja di hotel, dan pada seksi laundry tidak pernah dilakukan evaluasi oleh supervisor dan juga selama peneliti melakukan OJT (*on job training*) selama 2 bulan pada seksi laundry hanya 2 kali diadakannya briefing.

Maka dilihat dari fenomena yang ada peneliti khawatir bila hal ini dibiarkan terjadi dapat mengakibatkan ketidak maksimalan pelayanan yang diberikan selain itu juga menutup kesempatan kepada orang-orang yang seharusnya lebih pantas untuk mendapatkan jabatan tersebut dengan kemampuan yang lebih mencukupi. Jadi, dari permasalahan yang ada penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Standar Kinerja Supervisor pada Housekeeping Departement di Grand Jatra Hotel Pekanbaru”**.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan standar kinerja supervisor pada housekeeping departement di Grand Jatra Hotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi supervisor dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan kemampuan kerja yang dimiliki

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut SK Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011), Hotel 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.

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Housekeeper adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel.

Menurut Rumesko (2002), *Housekeeping Department* berarti bagian yang bertugas bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan,

kerapihan, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet.

Rumekso (2001:4) “*housekeeping departement* adalah bagian yang bertugas menjaga, merawat, serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah suatu hotel”.

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

Ental dalam Masnur (2014), istilah supervisor harus diartikan sebagai seorang manajer pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi junior atau lainnya, yang mereka ini tak punya kewajiban untuk mengawasi.

Menurut Muliando, Ruddy Cahyadi dan Widjajakusuma (2006:3), berpendapat bahwa: “Supervisi adalah usaha mencapai hasil yang diinginkan dengan cara mendayagunakan bakat/kemampuan alami manusia dan sumber-sumber yang memfasilitasi, yang ditekankan pada pemberian tantangan dan perhatian yang sebesar-besarnya terhadap bakat/kemampuan alami manusia”.

Sedangkan menurut Agus Dharma (2001:3), berpendapat bahwa: “Supervisi adalah kegiatan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas melalui pengarahan dan umpan

balik (feedback) yang efektif dan efisien”.

Menurut Wijono yang dikutip Yusstanto (2010:3) berpendapat bahwa, “Supervisi sebagai kegiatan yang merencanakan, mengarahkan, membimbing, mengajar, mengobservasi, mendorong, memperbaiki, memercayai, dan mengevaluasi secara berkesinambungan anggota secara menyeluruh sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan yang dimiliki anggota”.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa seorang supervisor dalam menjalankan supervisinya harus efektif dan efisien membuat rencana, melaksanakan apa-apa yang sudah direncanakan, mengatur bagian beserta orang-orangnya, melaksanakan serta membagi tugas kepada bawahan, dan pada akhirnya melakukan pengarahan dan pengawasan atas jalannya setiap bagian dalam mencapai rencana yang telah ditetapkan. Supervisi biasanya dilakukan oleh manajer yang umumnya berada dibawah kordinasi manajer menengah. Supervisor mengupayakan agar para petugas pelaksana dilapangan dapat melaksanakan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan. Supervisor merupakan manajer tingkat pertama ang berhubungan langsung dengan karyawan.

Untuk menjadi seorang supervisor tidak lah mudah. Bagi seorang calon supervisor harus melakukan pengukuran terlebih dahulu, yaitu mengukur kemampuan dalam kemampuan-kemampuan yang diperlukan untuk menjadi seorang supervisor. Standar kinerja ini dipakai untuk mengukur, digunakan sebagai parameter kinerja yang harus dicapai untuk menentukan nilai

kinerjanya, oleh para atasan yang lebih tinggi. Dari hasil penilaian ini akan ditentukan apakah kinerja seseorang mencapai nilai maksimum, medium, atau minimum.

Standar kinerja meliputi kemampuan perencanaan dan pengkoordinasian, kemampuan mengarahkan dan kemampuan pengawasan dilapangan serta kemampuan mengevaluasi dan menganalisis. Adanya standar kemampuan ini menyebabkan timbulnya kompetisi antar supervisor untuk bekerja lebih baik. Dengan begitu mutu produksi dan pelayanan akan meningkat. Pelanggan pun akan terpuaskan. Kinerja yang terukur akan membantu kederisasi dan regenerasi kepemimpinan hotel.

Standar kinerja Supervisor menurut Bartono dan Ruffino (2010:135) adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan untuk bersikap sebagai pemimpin

Pada poin bersikap layaknya pemimpin, yang dinilai adalah apakah nilai-nilai kepemimpinan ada pada diri supervisor tersebut. Supervisor yang memenuhi standar adalah supervisor yang mampu bersikap disiplin, baik disiplin waktu, disiplin kerja, dan ketaatan pada segala aturan. Mempunyai sikap positif yang dapat dicontoh, jujur, adil, punya kepedulian, kesanggupan berkorban waktu, dan juga tenaga. Sikap mendidik termasuk standar seorang pemimpin. Sikap ini ada kaitannya dengan mutu pekerjaan yang harus selalu ditingkatkan demi peningkatan produktivitas.

2. Kemampuan membuat rencana

Rencana adalah wujud dari ide, pemikiran yang muncul dari hasil pengamatan ataupun penelitian yang dituliskan menjadi sebuah konsep perencanaan, untuk sesuatu yang akan dilakukan dimasa yang akan datang, dalam jangka pendek ataupun jangka panjang. Rencana pekerjaan merupakan rencana pendek, sementara yang terkait dengan kebijakan, anggaran, proyeksi bisnis dan prospek bisnis harus dimasukkan dalam rencana jangka panjang.

3. Kemampuan koordinasi

Standar ini untuk menilai kemampuan koordinasi supervisor, apakah dapat dengan baik mengatur pekerjaan dan anak buah, termasuk mengkoordinasi kegiatan seksi untuk pekerjaan sehari-hari.

4. Kemampuan mengarahkan

Pengertian mengarahkan adalah membawa, mendorong atau memerintahkan sekelompok orang untuk dapat ditujukan kepada suatu sasaran pekerjaan yang mana pekerjaan itu sudah direncanakan dan bersifat rutin, ataupun pekerjaan temporer untuk segera dilaksanakan.

5. Kemampuan pengawasan

Standar untuk kemampuan pengawasan mengukur kemampuan supervisor dalam bidang pengawasan pekerjaan. Jika supervisor mampu mencapai standarnya, maka ada harapan pengawasannya akan efektif. Perbandingan antara pelaksanaan standar pengawasan dengan hasil kerja anak buah lah

yang menentukan efektif tidaknya pengawasan supervisor.

6. Kemampuan melakukan evaluasi

Pekerjaan evaluasi meliputi penilaian dan analisis. Istilah baku untuk evaluasi kerja adalah performance reviews. Sebagaimana standar kinerja, standar penilaian juga harus ditetapkan terlebih dahulu agar jelas apakah yang dikerjakan sudah sesuai.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Grand Jatra Hotel Pekanbaru Jl. Tengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mal Pekanbaru, Pekanbaru – Riau. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Mei 2017.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2011:90).

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Populasi dalam objek penelitian adalah 6 orang. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus yaitu sampel yang dilakukan bila jumlah populasi relatif

kecil yaitu kurang dari 35 orang. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus. Maka dari itu peneliti menggunakan teknik sensus dengan mengambil keseluruhan supervisor pada housekeeping departement untuk dijadikan sampel yakni sebanyak 6 responden.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu : (1) metode survei, (2) metode observasi, dan (3) metode wawancara. Data primer diperoleh secara langsung dari Grand Jatra Hotel Pekanbaru dengan penyebaran/pengisian kuisisioner tentang standar kinerja supervisor kepada semua supervisor pada housekeeping departement yang menjadi sampel penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti mengetahui data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu Pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti berkaitan dengan standar kinerja supervisor pada housekeeping departement di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.
2. Wawancara, dilakukan terhadap semua Supervisor pada

housekeeping departement, Coordinator Supervisor dan juga Executive Housekeeper Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

3. Kuisisioner, diberikan kepada seluruh supervisor pada housekeeping departement di Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang berjumlah 6 orang.

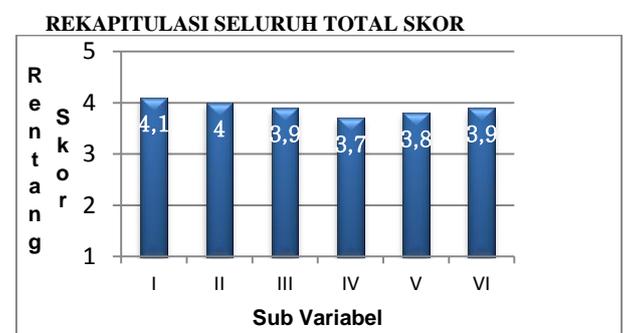
Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik deskriptif. Dalam penelitian ini, data dari responden akan dianalisis menggunakan *microsoft excel*.

Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini untuk menentukan jawaban dari setiap pertanyaan digunakan skala ordinal. Skala pengukuran Ordinal, adalah skala yang memberikan arti prioritas/peringkat/ranking. Ukuran ini tidak memberikan nilai absolut terhadap objek tetapi hanya memberikan peringkat saja. Sedangkan rentang yang digunakan adalah skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa subvariabel I yaitu kemampuan bersikap sebagai pemimpin memiliki jumlah rata-rata skor 4,1 yang termasuk kedalam kategori tinggi karena berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 . Sub variabel II kemampuan membuat rencana mendapatkan jumlah rata-rata skor 4 termasuk kategori tinggi. Sub variabel III kemampuan koordinasi mendapatkan jumlah rata-rata skor 3,9 termasuk kategori tinggi. Sub variabel IV kemampuan mengarahkan mendapatkan jumlah rata-rata skor 3,7 termasuk kategori tinggi. Sub variabel V kemampuan pengawasan mendapatkan jumlah rata-rata skor 3,8 dan termasuk kedalam kategori tinggi. Sub indikator VI kemampuan evaluasi mendapatkan jumlah rata-rata skor 3,9 dan termasuk kedalam kategori tinggi.

Kendala-Kendala yang dihadapi

Teori kendala (*Theory of Constraint*) mengakui bahwa kinerja setiap perusahaan dibatasi oleh kendala-kendalanya. Jika suatu perusahaan ingin memperbaiki kinerjanya, suatu perusahaan harus mengidentifikasi kendala-kendalanya, mengeksploitasi kendalanya dalam jangka pendek dan jangka panjang, kemudian menemukan cara untuk mengatasinya. Dalam wawancara yang peneliti lakukan kepada *Executive Housekeeper, Coordinator Housekeeping, Assistant Manager Laundry* dan juga kepada semua supervisor pada *housekeeping departement*, mereka menyebutkan banyak mendapatkan kendala yang mereka hadapi. Berikut hasil wawancara penulis mengenai

kendala-kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:

a. Kendala internal

1. Peralatan yang kurang memadai
2. Kurangnya jumlah PAR stok
3. Gapteg (gagap teknologi)
4. Kurangnya komunikasi dengan bawahan
5. Kurang nya jiwa kepemimpinan
6. Terlambatnya supply chemicals dari supplier

b. Kendala yang mengikat (*binding constraint*)

1. Kurangnya jumlah staff

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai standar kinerja supervisor pada housekeeping departement di Grand Jatra Hotel Pekanbaru sebagai berikut :

1. Pelaksanaan standar kinerja supervisor pada housekeeping departement di Grand Jatra Hotel Pekanbaru berdasarkan analisis observasi, wawancara, dan kuisisioner yang dilakukan, dari seluruh indikator yang peneliti ajukan bahwa pelaksanaan standar kinerja supervisor sudah menunjukkan kinerja yang tinggi. Hal ini didukung dengan lama bekerja supervisor dihotel Grand Jatra Pekanbaru, tentunya mereka sudah memahami bagaimana pelaksanaan tugas dan kewajibannya sebagai supervisor. Hanya saja terdapat beberapa kendala yang terjadi baik kendala yang berasal akibat kebijakan

- manajemen ataupun dari diri supervisor itu sendiri.
2. Dari hasil penemuan di lapangan, penulis melihat bahwa terdapat beberapa kendala diantaranya yaitu ; (1) kendala internal meliputi peralatan yang kurang memadai, kurangnya jumlah PAR stok, gapteg (gagap teknologi), Kurangnya komunikasi dengan bawahan, kurangnya jiwa kepemimpinan, terlambatnya supply chemicals dari supplier. (2) kendala yang mengikat yaitu kurangnya jumlah staff. Dari kendala-kendala tersebut yang paling menonjol yaitu kurangnya jumlah PAR stok dan juga terlambatnya supply chemicals dari supplier karena kedua hal tersebut merupakan bahan pokok yang wajib dipenuhi agar operasional dapat berjalan lancar.

Saran

Pada kesempatan ini penulis mengemukakan beberapa saran kepada pihak manajemen Grand Jatra Hotel Pekanbaru sebagai berikut :

1. Pelaksanaan standar kinerja supervisor sudah mendekati maksimal hanya saja ada beberapa kendala yang menghambat kinerja

supervisor tersebut. Alangkah baiknya apabila pihak manajemen lebih memperhatikan apa yang seharusnya sudah menjadi keharusan bukan hanya mencari keuntungan semata. Walaupun SDM nya bagus tetapi tidak didukung oleh peralatan yang memadai maka akan menghasilkan kinerja yang buruk kedepannya. Jadi diharapkan agar pihak manajemen dapat menambah peralatan yang kurang, menambah jumlah PAR stok, dan juga menyediakan stok chemicals di store.

2. Memberi pelatihan-pelatihan khusus untuk para supervisor. Pelatihan khusus bagi para supervisor sangatlah mendukung untuk dapat memaksimalkan supervisor tersebut dalam bekerja. Misalnya saja pelatihan tentang kepemimpinan, komunikasi, ataupun tentang sistem agar tidak dijumpai lagi supervisor yang kesulitan dalam memimpin, menyampaikan informasi ataupun gagap teknologi. Selain itu juga memberikan *cross training* agar kemampuan supervisor maupun staff dapat berkembang tidak hanya pada satu departement saja.

Daftar Pustaka

Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
Bartono, dan Ruffino. 2010. *Hotel Supervision*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset
Djohan, T.M. 1993. *Manajemen dan Tata Graha Hotel*. Medan

Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: UGM Offset
Perwani, Yayuk Sri. 1993. *Teori dan Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta

Subadra, I Nengah. 2006. *Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*

Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis Edisi Keenam*. Bandung: Alfabeta

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

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

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Jurnal dan Skripsi:

Masnur, Munazir Prio. 20014. "Pelaksanaan Tugas Supervisor pada Departement Front Office di Hotel Ibis Pekanbaru". Skripsi Pariwisata FISIP. Universitas Riau

<http://dir.unikom.ac.id/s1-final-project/fakultas-ekonomi/manajemen/2011/jbptuniko-mpp-gdl-denyfirman-24603/3-unikom-d-2.pdf/ori/3-unikom-d-2.pdf>