

**PELAKSANAAN TUGAS SUPERVISOR HOUSEKEEPING DALAM  
PENGAWASAN ROOM BOY HOTEL PESONNA PEKANBARU**

**Indro Susilo, Siti Sofro Sidiq**  
[indrosusilo.24@gmail.com](mailto:indrosusilo.24@gmail.com)

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

***Abstract***

*The Implementation Supervisor is someone who is given the position on control, oversee, and be held responsible for his or her subordinates. The presence of a supervisor also optimizes the productivity of an employee in accordance to the standard operational procedure. The aim of this research is to understand the obstacles a housekeeping supervisor at pesonna hotel pekanbaru faces in overseeing the hotel's Room Boy and how he/she anticipates it. The method of research to be used is the qualitative method, the informant that will be used is a housekeeping supervisor and five other employees, specifically the Room Boys, the data collection will be done by way of interview, observation and documentation. The result of this research will uncover the challenges a supervisor faces in overseeing Room Boys at Pesonna Hotel Pekanbaru, it will also uncover the mitigation prepared.*

*Keywords: Implementation Supervisor, Housekeeping Department, Room Boy*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Pesonna hotel pekanbaru merupakan hotel (\*\*\*) bintang tiga yang mana salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun wisata lokal. Hotel pesonna yang memiliki kamar dengan jumlah 134 dengan 12 lantai. Pesonna hotel pekanbaru terdapat bebrapa departement yang berperan penting dalam suatu kegiatan operasional hotel tersebut salah satunya departement housekeeping yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, keamanan, bagi pengguna jasa hotel. Pengelolaan karyawan dan mekanisme pengawasannya tidak lepas dari pengaruh kepentingan yang harus diperhatikan secara keseimbangan.

organisasi dapat terlaksana sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan demikian jika terjadi kesalahan atau penyimpangan-penyimpangan yang tidak sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, maka segera diambil langkah-langkah yang dapat meluruskan kagiatan berikutnya sehingga terarah pelaksanaannya. Pengawasan adalah suatu proses dalam rangkaian kagiatan untuk mengusahakan agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik apa yang telah ditetapkan. Arti penting pengawasan adalah :

1. Pengawasan dilakukan untuk menjamin bahwa pekerjaan dilaksanakan dengan aman, dan mengikuti setiap proses dan petunjuk mengenai karya yang telah ditetapkan dalam perencanaan.
2. Setiap orang yang diawasi sesuai dengan tingkat kemampuan mereka dengan tingkat resiko tugas.

3. Pengawas diikutsertakan dalam melaporkan dan menyelidiki pelaksanaan pekerjaan dan membuat laporan, sasaran-saran kepada pengurus.
4. Pengawas ikut serta dalam mengidentifikasi penyimpangan kerja.

Berikut ini merupakan tabel nama bagian karyawan Housekeeping.

Tabel. I.1  
Nama Bagian Karyawan  
Housekeeping

No	Bagian Karyawan Housekeping	Jumlah Karyaw an	Jumlah Keseluru han
1	Karyawan di Bagian Executive Housekeeping	1	11
2	Karyawan di Bagian Supervisor	1	
3	Karyawan di Bagian Room Boy	5	
4	Karyawan di Bagian Public Area	4	

Sumber: HRD Hotel Pesonna Pekanbaru, 2018

Berdasarkan observasi dilapangan dari Tabel I.1 dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, karyawan Housekeeping hotel pesonna pekanbaru berjumlah 11 orang, adapun bagian-bagian nya yaitu Executive Housekeeping, Supervisor, Room Boy dan Public Area. jadi dengan jumlah karyawan dan bagian-bagian tersebut seorang supervisor harus menjalankan tanggung dan tugasnya sebagai seorang supervisor.

Berikut merupakan tabel jumlah kamar dan jumlah Room Boy dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel I. 2  
Jumlah Kamar dan Jumlah Karyawan Room Boy Housekeeping Serta Room Occupancy

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar	Jumlah Room Boy	Room Occupancy Perhari
1	Hotel Pesonna Pekanbaru	134	5	70

Sumber : Housekeeping Hotel Pesonna Pekanbaru, 2018

Berdasarkan observasi dilapangan dari Tabel I.2 dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, jumlah karyawan Housekeeping 5 orang, dengan jumlah kamar 134 dengan jumlah Occupancy perhari 70. Dengan kondisi supervisor satu orang membuat suatu pengawasan dibagian Housekeeping kurang maksimal dan kurang berjalannya suatu standar operasional prosedur (SOP).

Raphael, R. Kavanaugh dan Jack D. Ninemeire (2000: 21) Supervisor merupakan seseorang yang bertanggung jawab mulai dari level bawah atau pekerjaan lainnya yang tidak memiliki atasan yang bertanggung jawab terhadap mereka. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa supervisor adalah seorang yang betugas bertanggung jawab mengatur dan mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya agar sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan. Pengelolaan karyawan dan mekanisme pengawasannya tidak lepas dari pengaruh kepentingan yang harus diperhatikan secara keseimbangan.

Supervisor pada tahap pengawasan bertujuan untuk membantu karyawan apabila ditemui kesulitan dalam tugasnya, dan juga untuk menilai apakah karyawan telah menggunakan waktunya dengan baik serta telah melaksanakan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Perlu diketahui pengertian supervisor Secara umum merupakan seorang didalam suatu organisasi yang bertanggung jawab terhadap kelompok kerjanya ataupun seorang yang bertanggung jawab atas pekerjaan bawahannya.

Adapun SOP ( Standar Operasional Prosedur) supervisor housekeeping dalam pengawasan room boy hotel pesonna pekanbaru antara lain :Tabel I.3

Standar Operasional Prosedur Supervisor Housekeeping Hotel Pesonna Pekanbaru

1.	Memastikan seluruh karyawan housekeeping memenuhi dan mengikuti housekeeping standar operasional dan job deskription
2.	mengecek semua kamar tamu dalam hal mutu pengawasan kebersihan, kerapian dan kenyamanan. (termasuk kamar-kamar) sehari-hari.
3.	Memastikan semua room attendant dan linen mendapatkan kelengkapan peralatan dan perlengkapan kerja sehari-hari.
4.	Memastikan perlengkapan linen dan towel dipantry-pantry (Room Stetion) tersedia dengan cukup sesuai par stock yang ditetapkan dalam kondisi rapi, teratur serta pintu selalu dalam keadaan terkunci.
5.	Mengecek dengan seksama semua kamar-kamar sheck out sebelum dikembalikan ke system dengan

status kamar siap jual, jika kamar tidak dibersihkan dengan baik sesuai standard set up, pastikan room attendant untuk mengulang dan membersihkan sesuai standar set up yang ditentukan.
--

Sumber : Housekeeping Hotel Pesonna Pekanbaru, 2018

Berdasarkan observasi dilapangan dari Table I.3 dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, Selama dalam masa penelitian sewaktu prasurfe dilapangan penulis mengamati pengawasan Supervisor yang kurang maksimal ke Room Boy, kurang maksimal penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) kerja. Hotel Pesonna Pekanbaru memiliki 11 karyawan Housekeeping, karyawan yang bertugas dibagian Room 5 orang dan dibagian Publik Area 4 orang, dengan jumlah kamar 134 masing-masing Room Boy mendapat jatah pembersihan kamar lebih kurang 26 kamar. Supervisor dibagian housekeeping hanya 1 orang merangkap tugas dibagian Public Area, Order Taker, Room Boy, dan Laundry.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang kurang maksimal ke Room Boy dan kurang maksimal penerapan SOP ( Standar Operasioanl Prosedure) kerja. Maka dilihat dari fenomena yang ada peneliti khawatir bila hal ini dibiarkan terjadi dapat mengakibatkan ketidak maksimalan pelayanan yang diberikan kepada tamu, dari permasalahan yang ada penulis tertarik untuk meneliti tentang “**Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping Dalam Pengawasan Room Boy HotelPesonna Pekanbaru**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas,

dapat disimpulkan apa yang menjadi pokok penelitian maka penulis dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

**“Bagaimana Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping Dalam Pengawasan Room Boy HotelPesonna Pekanbaru?”**

**“Bagaimana kendala Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping dalam Pengawasan Room Boy Hotel Pesonna Pekanbaru?”**

## 1.3 Manfaat Penelitian dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Manfaat Peneliti

a. Bagi perusahaan, peneliti ini bisa dijadikan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan pengawasan, khususnya Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping Dalam Pengawasan Room Boy Housekeeping Hotel Pesonna Pekanbaru.

b. Bagi penulis, peneliti ini bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan mengetahui arti penting Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping Dalam Pengawasan Room Boy Hotel Pesonna Pekanbaru.

c. Sumber informasi bagi peneliti berikutnya yang berminat untuk meneliti lebih dalam pada permasalahan yang sama di masa akan datang.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping dalam Pengawasan Room Boy Hotel Pesonna Pekanbaru.

b. Untuk mengetahui kendala Pelaksanaan Tugas Supervisor

Housekeeping dalam Pengawasan Room Boy Hotel Pesonna Pekanbaru.

### 5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat untuk : 1) Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang pariwisata umumnya, dan dibidang perhotelan khususnya. 2) Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya. 3) Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman atau sumber

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Definisi Pelaksanaan

Dalam hal ini, George R. Terry (1986) mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha mengerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut. Dari pengertian diatas, pelaksanaan (*Actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran tugas dan tanggung jawabnya.

### 2. Definisi Standart Operational Procedure (SOP)

Menurut Tjipto Atmoko (2011), *standard operating procedure* merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedur sesuatu tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. *Standard operational*

*procedure* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

### 3. Definisi Supervisor

Mulianto Ruddy Cahyadi dan Widjajakusuma (2006: 3) berpendapat bahwa supervisor adalah usaha mencapai hasil yang diinginkan dengan cara menggunakan bakat atau kemampuan alami manusia dan sumber-sumber yang memfasilitasi, yang ditekankan pada pemberian tantangan dan perhatian yang sebesar-besarnya terhadap bakat atau kemampuan alami manusia.

Wijono yang dikutip Yusstanto (2013: 3) berpendapat bahwa supervisi adalah sebagai kegiatan yang merencanakan, mengarahkan, membimbing, mengajar, mengobservasi, mendorong, memperbaiki, mempercayai dan mengevaluasi secara berkesinambungan anggota secara menyeluruh sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan yang di miliki anggota.

### 4. Definisi Housekeeping

Menurut Agusnawar (2000: 20) menyatakan bahwa housekeeping berasal dari kata house yang berarti rumah, wisma, hotel, dan to keep yang berarti merawat atau memelihara. Jadi housekeeping adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memeperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya.

Menurut Richard Komar (2014: 22) mengemukakan bagian pendukung

utama Front Office adalah Housekeeping. Tujuan dasar departemen ini adalah untuk menyediakan ruangan atau kamar kosong dan kamar siap pakai, membersihkan kamar-kamar yang telah terisi, dan membantu Front Office memberi tahu keberadaan kamar. Beberapa hotel memperkerjakan para penjahit wanita dan petugas gudang. Room boy / Room maid ataupun pembersihan kamar ditugaskan untuk membersihkan khususnya dalam kamar hotel. Setiap hari Executive Housekeeping menugaskan Room boy / Room Maid untuk membersihkan kamar pada jam kerja menurut Sfit. Jumlah kamar bagi Room boy / Room maid berkisar antara 10 sampai 18 kamar sehari.

## 5. Definisi Pengawasan

Brantas (2009: 195) Mengatakan bahwa sifat dan waktu dalam pengawasan di bedakan atas :

1. Preventive control adalah pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan.
2. Respressive control adalah pengawasan yang dilakukan setelah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaannya, dengan maksud agar tidak terjadi pengulangan kesalahan, sehingga hasilnya sesuai dengan yang diinginkan.

## 6. Definisi Room Boy

Agustinus Darsono buku Tata Graha Hotel dalam Rumecko (2005: 25) menyatakan bahwa room boy merupakan petugas kamar yang harus berpenampilan baik dan rapi, meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun teman sejawat.

Agus sulastiyono dalam Rumecko (2005: 25) menyatakan bahwa room boy merupakan petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada

waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur. Mereka akan mendapatkan kesan yang pertama atas hotel secara keseluruhan hanya dengan melihat kerapian tempat tidur tamu. Oleh sebab itu tempat tidur harus dipersiapkan serapi mungkin sebelum tamu masuk ke kamarnya.

## 7. Pengertian Hotel

Berdasarkan **Keputusan Menteri Parpostel No 94/HK103/MPPT 1987**, pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

didalam kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. pada rekening.

## METODE PENELITIAN

### 1. Desain Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. **Sukmadinata (2006 : 72)** berpendapat, “penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang diperuntukkan pada deskripsi fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia”.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Pesonna Hotel Pekanbaru yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No. 445, Pekanbaru 28116 Riau Indonesia. Mobil : +62813 6389 4086, Phone : +62 761 7807800, Fax : +62 761 8403078.

### **Waktu Penelitian**

Waktu penelitian di Hotel Pesonna Pekanbaru yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman No. 445, Pekanbaru 28116 sewaktu surfe dilapangan ± selama 4 bulan, penulis dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir.

### **3. Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah *key informan*. *Informan* adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. *Key informan* dalam penelitian ini yaitu Supervisor dan Room Boy Housekeeping Hotel Pesonna Pekanbaru.

### **4. Jenis dan Sumber Data**

#### **Data Primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini, pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara mendalam. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam Housekeeping Hotel Pesonna. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari beberapa jurnal, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan. Sumber data sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa sejarah singkat Pesonna Hotel Pekanbaru, gambaran umum perusahaan. Data ini berbentuk arsip dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian serta berupa buku dan internet sebagai media pendukung.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Sebagaimana yang diungkapkan oleh **Basrowi & Suwandi (2012:33)** “Observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis. Observasi ini dilakukan untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala masalah yang terjadi”. Penulis akan mengamati kegiatan pelaksanaan tugas supervisor housekeeping dalam pengawasan roomboy hotel pesonna pekanbaru.

#### **Wawancara**

Wawancara dipaparkan oleh **Sugiyono (2012 : 16)** bahwa “Wawancara merupakan cara pengumpulan data yang digunakan apabila penulis akan melaksanakan studi pendekatan dalam mencari permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Untuk memperoleh informasi-informasi tersebut serta data lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai penguat yakni dengan memberikan pertanyaan yang sudah penulis siapkan sebelumnya.

#### **Studi Dokumentasi**

Seperti yang dinyatakan **Sugiyono (2012 : 240)**, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang. Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini berupa foto dan video yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi. Dokumentasi dianalisis sebagai peran pendukung wawancara untuk melihat keabsahan data. Dokumentasi diambil pada saat kegiatan

karyawan dalam koordinasi kerja. Dokumentasi membantu peneliti mendeskripsikan tema penelitian.

## **6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep **Miles & Huberman(1992)** yaitu interactive model yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah sebagai berikut :

### **Reduksi Data (Data Reduction)**

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen.

### **Penyajian Data (Data Display)**

Data ini disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif adalah dalam bagian teks naratif dengan penyajian data.

### **Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)**

Dalam hal ini akan diungkap makna dari data yang dikumpulkan. Data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang masih kabur, tentatif, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang

## **HASIL DAN PENELITIAN**

### **Gambaran Umum Allium Batam Hotel**

Hotel Pesonna merupakan sebuah hotel berbintang tiga (\*\*\*) yang salah satunya ada dipekanbaru yang terletak di jalan sudirman pusat kota,

pesonna sendiri memiliki seatu arti yaitu pegadaian selalu optimalkan nilai-nilai aset. Hotel pesonna tidak hanya ada di pekanbaru tetapi hotel pesonna juga tersebar luas di 9 kota besar di indonesia adapun lokasi hotel pesonna sendiri yaitu :

\*Hotel Pesonna surabaya.

\*Hotel Pesonna Makasar.

\*Hotel Pesonna Pekanbaru.

\*Hotel Pesonna Semarang.

\*Hotel pesonna Yogyakarta Maliyoboro.

\*Hotel Pesonna Gresik.

\*Hotel Pesonna Pekalongan.

\*Hotel Pesonna Tegal.

\*Hotel Pesonna Tugu Yogyakarta.

Hotel pesonna memiliki jumlah 12 lantai dimana lantai tersebut memiliki kegunaan yang berbeda-beda, dilantai bassment (B) dipergunakan untuk parkir dan tempat office Hrd, Housekeeping, Engginering, dan security. Di lantai ground (G) digunakan untuk lobby, employee ( tempat makan).

Lantai 1 digunakan untuk Coffe Shop dan swimming pool. Lantai 2 digunakan untuk meeting dan kamar, lantai 3-11 digunkan untuk kamar dan dilantai 12 gunakan untuk meeting dan tempat mushola. Hotel pesonna memiliki jumlah kamar 134 yang mana kamar-kamar tersebut memiliki tive yang berbeda-beda, kamar dengan tive suite terletak dilantai 11 dan kamar dengan tive delux terletak di lanati 2-10.

### **1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping Dalam Pengawasan Room Boy Hotel Pesonna Pekanbaru**

#### **a. Preventive control**

pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan–penyimpangan. Dapat disimpulkan bahwa tindakan ini dilakukan untuk menghindari atau mencegah terjadinya

suatu masalah yang tidak diinginkan. Berdasarkan teori diatas preventive control dapat dikelompokkan dan dikaitkan berdasarkan standar operasional prosedur supervisor housekeeping yaitu, memastikan seluruh karyawan housekeeping mengikuti standar operasional, Memastikan seluruh karyawan housekeeping mengikuti tata tertib, Memastikan Room Attendan Mendapatkan Kelengkapan Peralatan Kerja, Memastikan persediaan linen tersedia dengan cukup.

#### **4. Memastikan Seluruh Karyawan Housekeeping Mengikuti Standar Operasional**

##### **Kendala berdasarkan Jumlah Karyawan**

a. Mengadakan breafing

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, breifing merupakan suatu tempat yang penting baik itu untuk suprvsior ataupun untuk room boy karena tanpa adanya suatu breifing kita tidak tau akan jon dis yang kita kerjakan sewaktu bekerja. Breifing disini dari wawancara diatas sebagai tempatnya supervisor mengoreksi kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh room boy dari breifing ini supervisor memberikan masukan-masukan ke room boy supaya bekerja untuk lebih baik lagi dan bagi room boy tempatnya suatu perbaikan kerja suatu ajarng anatra kedekatan atasan dan bawahan untuk sering-seringan dalam hal masalah pekerjaan.

b. Mengingatnkan S.O.P dalam bekerja

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, standar operasional prosedur bagi supervisor sangatlah penting, karena standar operasional prosedur menentukan suatu pekerjaan seseorang berhasil atau tidaknya. Sebagian room boy berargumen supervsior ada yang

mengigantkan ke room boy dan tidak mengingatkan ke room boy standar opsional prosedur tersebut. Standar operasional prosedur merupakan pedoman bagi perusahaan untuk mendapatkan kerja yang maksimal dan kerja kita menjadi terarah sewaktu bekerja.

c. Meriview ulang pekerjaan room boy

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, supervisor di hotel pesonna pekanbaru selalu meriview kerja room boy tujuannya untuk kerja room boy menjadi lebih baik lagi didalam bekerja. Makanya sebagai supervisor selalu mengingatkan kepada bawahannya supaya bawahannya tau letak dari kesalahan yang mereka buat dengan meriview ulang kerja room boy akan tau letak dari kesalahan yang mereka lakukan, dengan begitu kerja room boy akan lebih baik lagi dalam bekerja itulah harapan supervisor hotel pesonna pekanbaru.

d. Mengecek repoart

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, pengecekan repoart di hotel pesonna pekanbaru khususnya di departement housekeeping sangatlah penting bagi supevisor karena report yang room boy isi itu merupakan pedoman bagi supervisor untuk mengecek kerja room boy dan meredaykan kamar yang dikerjakan oleh room boy. Repoart ini bertujuan untuk melihat status kamar yang room boy kerjakan di system tidaklah sama dengan repoart yang ad sama room boy disistem itu hanya status kamar yang belum dikerjakan sementara direpoart room boy itu merupakan yang pertamanya satus check out menjadi vecant clean kamar tersebut sudah siap untuk diperiksa dan dijual dan diinfokan ke front office.

## **5. Memastikan Room Attendant Mendapatkan Kelengkapan Peralatan Kerja**

Varibel tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas supervisor. Ada tiga indikator yang bisa digunakan mengukur Preventive control, yaitu Mengecek kelengkapan room boy dan kelengkapan peralatan di pantry (Gudang), Menyediakan peralatan, Menanyakan peralatan ke room boy. Berikut indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas supervisor yaitu :

- a. Mengecek kelengkapan room boy dan kelengkapan peralatan di pantry (Gudang).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, pengecekan peralatan room boy itu sangatlah penting sewaktu kita bekerja tanpa ada peralatan baik itu atasan dan bawahan tanpa ada peralatannya tidak bisa bekerja, tujuan dari pengecekan peralatan ini untuk memudahkan supervisor didalam mengantisipasi kekurangan-kekurangan yang nantinya akan terjadi, superve membuktikan supervisor di hotel pesonna pekanbaru sudah menjalankan tugasnya untuk kelancaran didalam bekerja.

- b. Menyediakan peralatan dan perlengkapan

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, supervisor di hotel pesonna pekanbaru selalu menyediakan perlengkapan kerja bawahannya, supaya bawahannya dapat bekerja. Didalam kutipan wawancara diatas room boy beranggapan supervisor sudah melakukan tugasnya sebagai supervisor. Supervisor hotel pesonna pekanbaru selalu menyediakan perlengkapan kami dalam bekerja.

- c. Menanyakan ke room boy

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, kelengkapan kerja itu tidak cukup dengan berpanduan log book saja, tetapi juga kita harus menanyakan siapa yang memakai barang tersebut contohnya yang memakai barang ini room boy kita tanyakan kepada room boy karena mereka tahu peralatan apa saya yang kurang. Supervisor di hotel pesonna pekanbaru sudah menjalankan tugasnya salah satunya yaitu menanyakan kelengkapan kerja room boy, menanyakan disini dalam arti supaya supervisor bisa mengetahui jenis barang apasajah yang kurang, dan sebagai atasan juga harus tanggap dalam hal seperti ini.

## **6. Memastikan Persediaan Linen Tersedia Dengan Cukup**

Varibel tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas supervisor. Ada tiga indikator yang bisa digunakan mengukur Preventive control, yaitu Mengecek look book linen, Mengecek stok linen di pantry (Gudang), Menanyakan ke room boy. Berikut indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas supervisor yaitu :

- a. Mengecek log book linen

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, pentingnya log book dalam melihat barang masuk dan barang keluar. Semuanya sudah sudah dicatat apabila kita mengingatnya maka tidak akan ingat baik itu barang masuk dan barang keluar, dengan adanya log book kita tidak susah payah lagi untuk mengahapal karena sudah ada log book, log book tersebut merupakan alat bantu dalam pengingatan mengecek persediaan barang.

- b. Mengecek stok linen di pantry (Gudang)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, supervisor di hotel pesonna

pekanbaru belum terlalu maksimal dalam menjalankan tugasnya sebagai supervisor, supervisor di hotel pesonna pekanbaru hanya satu orang dan merangkap kerjanya baik itu mengawasi kerja public area, mengawasi room boy dan menjadi order taker jadi kerja supervisor di hotel pesonna pekanbaru harus membagi-bagi waktu dalam menjalankan tugasnya sebagai supervisor.

- c. Menanyakan kekurangan ke room boy Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, kelengkapan kerja itu tidak cukup dengan berpanduan log book saja, tetapi juga kita harus menanyakan siapa yang memakai barang tersebut contohnya yang memakai barang ini room boy kita tanyakan kepada room boy karena mereka tahu peralatan apa saja yang kurang. Supervisor di hotel pesonna pekanbaru sudah menjalankan tugasnya salah satunya yaitu menanyakan kelengkapan kerja room boy, menanyakan disini dalam arti supaya supervisor bisa mengetahui jenis barang apasajah yang kurang, dan sebagai atasan juga harus tanggap dalam hal seperti ini.

#### **b. Respressive control**

pengawasan yang dilakukan setelah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaannya, dengan maksud agar tidak terjadi pengulangan kesalahan, sehingga hasilnya sesuai dengan yang diinginkan. Berdasarkan teori diatas Respressive control dapat dikelompokkan dan dikaitkan berdasarkan standar operasional prosedur supervisor housekeeping yaitu, Mengecek semua kamar tamu dalam hal mutu pengawasan kebersihan dan Mengecek semua kamar-kamar check out.

### **7. Mengecek Semua Kamar Tamu Dalam Hal Mutu Pengawasan Kebersihan**

Varibel tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas supervisor. Ada lima indikator yang bisa digunakan mengukur respressive control, yaitu Mengecek status di system, Mengecek repoart room boy, Mengecek set up amenitis, Mengecek set up linen, Mengecek kebersihan dan keharuman kamar (Room). Berikut indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas supervisor yaitu :

- a. Mengecek status kamar disystem Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, alat bantu supervisor dalam pengecekan kamar yaitu dengan menggunakan system maksudnya disini yaitu dengan mengetahui status kamar tanpa mengetahui status kamar supervisor tidak bisa mengecek kamar tersebut status disini yaitu occupied clean, occupied dirty, vacant clean, house use, sleep out dan out of order status itu untuk mengetahui status kamaar masing-masing sedangkan gest in house ini prinan dari system sebagai pengingat untuk supervisor dalam pengecekan kamar, supaya kerja supervsiro terbantu dan gampang dalam pengecekan kamar. dengan adanya alat bantu tersebut kerja supervisor dapat berjalan dengan lancar.
- b. Mengecek repoart room boy Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, pengecekan repoart di hotel pesonna pekanbaru khususnya di departement housekeeping sangatlah penting bagi supevisor karena report yang room boy isi itu merupakan pedoman bagi supervisor untuk mengecek kerja room boy dan meredayakan kamar yang dikerjakan oleh room boy. Repoart ini bertujuan

untuk melihat status kamar yang room boy kerjakan di system tidaklah sama dengan report yang ada sama room boy di sistem itu hanya status kamar yang belum dikerjakan sementara di report room boy itu merupakan yang pertamanya status check out menjadi vacant clean kamar tersebut sudah siap untuk diperiksa dan dijual dan diinfokan ke front office.

c. Mengecek set up amenities

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, pengecekan amenities ini bertujuan apakah sudah sesuai dengan set up an atau belum dan apakah amenities di kamar tersebut sudah lengkap atau belum. Jadi supervisor mengecek kamar yang telah dikerjakan oleh room boy mengecek ulang itu untuk memastikan lagi apakah kamar tersebut sudah mengikut standar atau belum. Itulah gunanya mengecek ulang kerja room boy menutupi kesalahan-kesalahan yang belum mengikuti standar set up amenities.

d. Mengecek set up linen

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, salah satu syarat dari kamar itu siap jual yaitu linen harus bersih, linen harus sesuai dengan lipatannya dan penempatan linennya harus sesuai dengan standar jadi kerja supervisor mengecek ulang set up an linen. Room boy yang sudah hampir siap dalam membersihkan kamar supervisorpun mengecek kerjanya supaya supervisor bisa mereadykan kamar dan menginfokan ke front office.

### **1. Mengecek Semua Kamar-Kamar Check Out.**

Varibel tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas supervisor. Ada dua indikator yang bisa digunakan mengukur responsive control, yaitu Mengecek status di sistem dan Gest in House, dan

Mengecek kamar yang diguni tamu. Berikut indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas supervisor yaitu :

a. Mengecek status di sistem dan Gest in House

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, alat bantu supervisor dalam pengecekan kamar yaitu dengan menggunakan system maksudnya disini yaitu dengan mengetahui status kamar tanpa mengetahui status kamar supervisor tidak bisa mengecek kamar tersebut status disini yaitu occupied clean, occupied dirty, vacant clean, house use, sleep out dan out of order status itu untuk mengetahui status kamar masing-masing sedangkan gest in house ini prinan dari system sebagai pengingat untuk supervisor dalam pengecekan kamar, supaya kerja supervisor terbantu dan gampang dalam pengecekan kamar. dengan adanya alat bantu tersebut kerja supervisor dapat berjalan dengan lancar.

b. Mengecek kamar yang dihuni tamu

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, bagi supervisor pengecekan kamar yang sudah check out sangat penting karena pengecekan ini bertujuan untuk melihat kelengkapan barang-barang hotel apabila barang hotel ada yang hilang maka tamu tersebut bisa kita panggil kembali untuk mengganti rugi barang hotel tersebut, departement housekeeping dan front office selalu bekerja sama dalam melakukan pengecekan kamar dan lain sebagainya. Sedangkan room boy menganggap supervisor belum terlalu menjalankan pengecekan kamar yang statusnya check out dan sebagian room boy lainnya beranggapan supervisor sudah menjalankan pengecekan kamar yang statusnya check out.

## 2. Mengecek Semua Kamar Tamu Dalam Hal Mutu Pengawasan Kebersihan

### a. Mengecek status kamar disystem

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, alat bantu supervisor dalam pengecekan kamar yaitu dengan menggunakan system maksudnya disini yaitu dengan mengetahui status kamar tanpa mengetahui status kamar supervisor tidak bisa mengecek kamar tersebut status disini yaitu occupied clean, occupied dirty, vacant clean, house use, sleep out dan out of order status itu untuk mengetahui status kamar masing-masing sedangkan gest in house ini prinan dari system sebagai pengingat untuk supervisor dalam pengecekan kamar, supaya kerja supervisiro terbantu dan gampang dalam pengecekan kamar. dengan adanya alat bantu tersebut kerja supervisor dapat berjalan dengan lancar.

### b. Mengecek repoart room boy

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, pengecekan repoart di hotel pesonna pekanbaru khususnya di departement housekeeping sangatlah penting bagi supevisor karena report yang room boy isi itu merupakan pedoman bagi supervisor untuk mengecek kerja room boy dan meredayan kamar yang dikerjakan oleh room boy. Repoart ini bertujuan untuk melihat status kamar yang room boy kerjakan di system tidaklah sama dengan repoart yang ad sama room boy disistem itu hanya status kamar yang belum dikerjakan sementara direpoart room boy itu merupakan yang pertamanya satus check out menjadi vecant clean kamar tersebut sudah siap untuk diperiksa dan dijual dan diinfokan ke front office.

### c. Mengecek set up amenities

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bawah, pengecekan set up linen belum terlalu dijalankan oleh supervisor karena supervisor harus membagi-bagi waktu dalam melakukan pengawasan ke room boy. Hotel pesonna pekanbaru didepartemen housekeeping meliki supervisor hanya satu orang yang harus di heandling oleh supervisor pengawasan ke room boy, pengawasan di public area dan jadi order taker, dengan banyaknya tugas supervisor membuat pengawasan ke room boy kurang berjalan dengan baik superve dilapangan seprti itu berdasarkan penulis melakukan wawancara ke room boy.

### e. Mengecek kebersihan dan keharuman kamar (*Room*)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, salah satu syarat dari kamar itu siap jual yaitu linen harus bersih, linen harus sesuai dengan lipatannya dan penempatan linennya harus sesuai dengan standar jadi kerja supervisor mengecek ulang set up an linen. Room boy yang sudah hampir siap dalam membersihkan kamar supervisorpun mengecek kerjanya supaya supervisor bisa meredayan kamar dan menginfokan ke front office.

## 2. Kendala Pelaksanaan Tugas Supervisor Housekeeping Dalam Pengawasan Room Boy Hotel Pesonna Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahawa,

1. Kurangnya karyawan di bagian Housekeeping khususnya dibagian Supervisor yang hanya satu orang, membuat Supervisor kurang maksimal dalam melakukan suatu pengawasan

baik itu pengawasan di Room Boy dan pengawasan di Public Area. Supervisor Hotel Pesonna Pekanbaru merangkap kerja baik itu dibagian Order Taker, laundry, mengawasi Room Boy dan Public Area jadi kerja Supervisor kurang maksimal karena terbatasnya suatu pengawasan.

2. Kurangnya karyawan dibagian Housekeeping khususnya dibagian order taker membuat seorang supervisor harus jadi order taker karena dibagian ini begitu berperan dalam departemen housekeeping karena terbatasnya karyawan di bagian order taker membuat seorang Supervisor melakukan pembagian waktu dalam melakukan tugasnya, terlebih lagi supervisor harus melakukan pengawasan ke public area maupun Room Boy karena job deskripsi khususnya supervisor di hotel pesonna Pekanbaru sistemnya merangkap.
3. Supervisor harus membagi-waktu dalam melakukan pengawasan karena hotel pesonna Pekanbaru memiliki satu Supervisor kerjanya merangkap baik itu jadi Order Taker, Mengawasi Public Area dan mengawasi Room Boy.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang supervisor housekeeping dalam pengawasan roomboy pesonna hotel Pekanbaru, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan tugas supervisor housekeeping dalam pengawasan room boy hotel pesonna Pekanbaru dalam melakukan suatu pengawasan ke bawahannya dengan menggunakan standar operasional prosedur (SOP). Supervisor dalam melakukan pelaksanaan tugas supervisor melakukan tugasnya dilihat dari standar

operasional prosedur yaitu dengan 5 variabel dan disetiap variabelnya memiliki indikator masing-masing. Supervisor mejenlankan standar operasional prosedur dan dipembuktiannya terlihat sewaktu praturfe dilapangan dan mewawancarai room boy hotel pesonna Pekanbaru.

2. Kendala supervisor housekeeping dalam pengawasan room boy hotel pesonna Pekanbaru, kurangnya karyawan dibagian room boy, dibagian public area, dibagian order taker dan dibagian supervisor membuat supervisor harus membagi-bagi waktu dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang supervisor. Supervisor hotel pesonna Pekanbaru tidak hanya fokus ke pengawasan room boy saja tetapi supervisor hotel pesonna Pekanbaru harus merangkap kerja baik itu mengawasi public area dan jadi order taker.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sehubungan dengan supervisor housekeeping dalam pengawasan room boy hotel pesonna Pekanbaru sebagai berikut :

1. Hotel pesonna Pekanbaru harus menambahkan karyawannya khususnya di bagian departemen housekeeping, hotel pesonna Pekanbaru harus menambah supervisor lagi yaitu dibagian public area. supaya kerja supervisor bisa terbantu dan tidak membagi-bagi waktu lagi dalam bekerja.
2. Sebagai HRD harus merekrut karyawan lagi khususnya di bagian supervisor dan dibagian order taker supaya kerja supervisor bisa lebih fokus dibagian bidangnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusanwar, 2000. *Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional)*. PT. Gramedia Pusat Utama, Jakarta.
- Bohari. 1992. *Pengawasan Keuangan Negara*. Rajawali Press, Jakarta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Bandung.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen. Edisi 2*. Cetakan Kedelapanbelas. BPFE. Yogyakarta.
- Hamzah, Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Harahap, Sofyan, 2001. *Sistem Pengawasan Manajemen*. Quantum, Jakarta.
- Hadari Nawawi, 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Marnis, 2006. *Pengantar Manajemen*. Unri Press, Pekanbaru.
- Manullang. 2006, *Dasar-Dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdayakarya, Bandung.
- Reksohadiprodjo, Sukanto. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta BPFE Yogyakarta.
- Richard Komar, 2014. *Manajemen Perhotelan*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*. ANDI, Yogyakarta.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section: CV Andi OFFSET*.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, P. Sondang. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siswandi dan Indra Iman. 2009. *Aplikasi Manajemen Perusahaan*. Mitra Wicana Media, Jakarta.
- Sulastiyono, Agus, 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*. Alfabeta, Bandung.
- Sule Erni Trisnawati, dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar manajemen*. Prenada media, Jakarta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Mandar Maju, Bandung.
- Sarwoto. 2010. *Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen*. Ghalia Indonesia, Yogyakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2002. *Teori Peranan*. Bumi Aksara. Widjaja, Jakarta.
- Siswandi, Indra Iman. 2009. *Aplikasi Manajemen Perusahaan*. Mitra Wicana Media, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Usman, Husaini, Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Wiludjeng, Sri. 2007. *Pengantar Manajemen*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Wardianta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Raja Wali Pers, Jakarta.