

# **SUPERVISI KARYAWAN ROOM BOY SECTION PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT HOTEL FAVE PEKANBARU**

**Oleh : Rada Asmawi**

radaasmawi91@yahoo.co.id

**Pembimbing : Andri Sulistyani**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## ***Abstract***

*Supervision is the way of company to improve the quality of employees work result. This research aimed to describe the application of supervisory task of the housekeeping department at Fave Hotel Pekanbaru. Related to supervision and performance evaluation and coordinate work for employees. Supervisor must strive to maintain the stability of employees relations within management so as to create a conducive environment and also the communication with employees. In this research uses a qualitative method. Data was collected by using observation, interviews, and documentation. Here the researcher conducted an interview with a housekeeping supervisor. The results show that the supervisory at Fave Hotel Pekanbaru is fair on the division of work tasks. And it can be concluded that supervisor must be able to provide good examples of their employees and able to solve a problem quickly and accurately.*

***Key words : Supervision, Coordination, Evaluation, Briefing***

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Peran seorang *room boy section* sangat penting terhadap bersihnya suatu kamar dan tak lepas pula dari kegiatan-kegiatan supervisi dalam mengawasi langsung pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya untuk kemudian apabila ditemukan masalah, maka akan segera diberikan petunjuk atau bantuan yang bersifat langsung guna mengatasinya. Secara umum yang dimaksud supervisi adalah kegiatan-kegiatan yang terencana seorang atasan melalui aktifitas bimbingan, pengarahan, motivasi dan evaluasi pada staffnya dalam melaksanakan kegiatan atau tugas sehari-hari (Bartono, 2010).

Dengan adanya supervisi tersebut maka karyawan akan lebih terarahkan lagi, karena tugas supervisor salah satunya juga untuk merangkul karyawannya agar dapat meningkatkan kinerja yang baik dan menghasilkan pekerjaan yang baik pula. Dengan menjalinkan hubungan yang baik dan erat antara supervisor dan *room boy section* maka jika ada suatu masalah yang terjadi ditempat

kerja akan cepat dapat diatasi dengan baik (Bartono dan Ruffino :2010:45).

Kemampuan supervisor untuk memimpin bawahannya akan sangat memengaruhi produktivitas unit kerjanya. Efektifitas kepemimpinan seorang supervisor diukur oleh dua faktor utama, yaitu faktor keluaran (*output*) dan faktor manusia. Faktor keluaran adalah tingkat hasil yang dicapai unit kerja yang merupakan petunjuk seberapa baik pencapaian sasaran yang telah direncanakan. Faktor keluaran ini mencakup produktivitas, kualitas, kemampuan dan efisiensi. Faktor manusia menunjukkan tingkat kerjasama di kalangan karyawan dan kepuasan bekerja di perusahaan bersangkutan.

Agar dapat memimpin secara efektif, seorang supervisor harus mampu berkomunikasi dengan jelas, mengharapkan yang terbaik dari orang-orangnya, berpegangan pada tujuan, dan berusaha memperoleh komitmen. Kejelasan berkomunikasi merupakan prinsip yang sangat penting dan prinsip-prinsip lainnya sebenarnya hanya berfungsi sebagai penunjang.

### 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka masalah yang akan dibahas pada penulisan ini yaitu:

1. Bagaimana supervisi yang dijalankan terhadap karyawan *room boy section* pada Fave Hotel Pekanbaru ?
2. Apa sajakah kendala yang dijalankan dialami supervisor dalam sistem yang dijadwalkan ?
3. Apa solusi perbaikan terhadap teknik supervisi yang dilakukan karyawan *room boy section* di Fave Hotel Pekanbaru ?

### 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana supervisi yang dijalankan terhadap karyawan *room boy section* pada Fave Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala yang dijalankan supervisor dalam sistem yang dijadwalkan.
3. Untuk mengetahui solusi perbaikan terhadap teknik supervisi yang dilakukan karyawan *room boy section* di Fave Hotel Pekanbaru.

## 1.4 MANFAAT PENULISAN

### 1. Akademis

Sebagai rujukan peneliti selanjutnya tentang pentingnya kerjasama dan motivasi dalam bekerja didalam hotel dan sebagai tambahan informasi dibidang perhotelan terutama dibidang *Housekeeping Department*.

### 2. Praktis

Dapat menambah wawasan dan dibidang perhotelan dan membandingkan antara teori yang didapat selama perkuliahan dan praktek kerja nyata di lapangan dan untuk hotel sebagai bahan masukan dan saran bagi pihak hotel untuk meningkatkan kinerja baik supervisi maupun *room boy*.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Supervisor

Menurut Raphael, R. Kavanaugh dan Jack D. Ninemeire (2001:21) mengatakan bahwa supervisor adalah : *“Someone who manages entry level or other employee who do not have responsibility”*. Dapat diterjemahkan bahwa supervisor adalah seseorang yang bertanggung jawab mulai dari level bawah atau pekerja lainnya yang tidak memiliki atasan yang bertanggung jawab terhadap mereka.

Istilah dari supervisor mulai dikenal tahun 60-an ketika hotel dan usaha lain yang memakai modal asing mulai beroperasi di Indonesia. Operasi dengan manajemen internasioanl ini merupakan lembaran baru bagi posisi supervisor, yang kini banyak dipakai untuk menyebut pengawas di perusahaan investasi asing di sector rill, dan dibekali sistem pengawasan modern. Istilah supervisor kemudian menggeser istilah mandor, meski posisinya sebagai posisi yang diincar oleh para karyawan tingkat bawah masih tetap bertahan. Supervisor harus menjaga stabilitas hubungan karyawan dengan manajemen sehingga tercipta suasana yang kondusif. Keinginan masing-masing pihak akan dapat terwujud bila mana syarat-syaratnya

disepakati bersama (Bartono dan Ruffino, 2010:2).

#### 2.1.2 Pengertian Supervisi

Istilah Supervisi berasal dari bahasa inggris yang terdiri dari dua suku kata yaitu super dan vision yang artinya dalam bahasa indonesia adalah dengan memperhatikan, mengamati, dan mengarahkan sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa supervisor adalah pengawasan utama dan pengontrolan tertinggi.

Supervisi sebagai salah satu dari fungsi manajemen yang telah berkembang secara umum, yang dimaksud dengan supervisi adalah melakukan pengamatan secara langsung dan berkala oleh atasan terhadap pekerjaan yang mempunyai bersifat langsung untuk mengatasinya (Bartono PH, SE & Ruffino EM, SE 1996). Bortono (2010) menyatakan bahwa supervisi adalah salah satu bagian proses atau kegiatan dari fungsi pengawasan dan pengendalian.

#### 2.1.3 Pengertian Karyawan

Menurut Hasibuan(2002), pengertian karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang

besarannya telah ditentukan terlebih dahulu.

Sedangkan Menurut Subri(2002), karyawan merupakan setiap penduduk yang masuk ke dalam usia kerja (berusia di rentang 15 hingga 64 tahun), atau jumlah total seluruh penduduk yang ada pada sebuah negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan akan tenaga yang mereka produksi, dan jika mereka mau berkecimpung/berpartisipasi dalam aktivitas itu.

#### **2.1.4 Pengertian Room Boy Section**

Menurut Sulastiyono (2011:124) *room boy section* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan perlengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah *room boy* sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy* tersebut adalah *Room Supervisor*.

Ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan *Room section* adalah kamar-kamar tamu dengan mempersiapkan kamar tamu untuk siap dijual (*ready for sale*). Untuk melaksanakan tugas dengan baik seorang *Room Attendant* harus mengetahui ketentuan – ketentuan yang berlaku di *room boy section* sehingga setiap *room boy section* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yang nantinya akan mendatangkan kepuasan kepada tamu dengan pihak hotel.

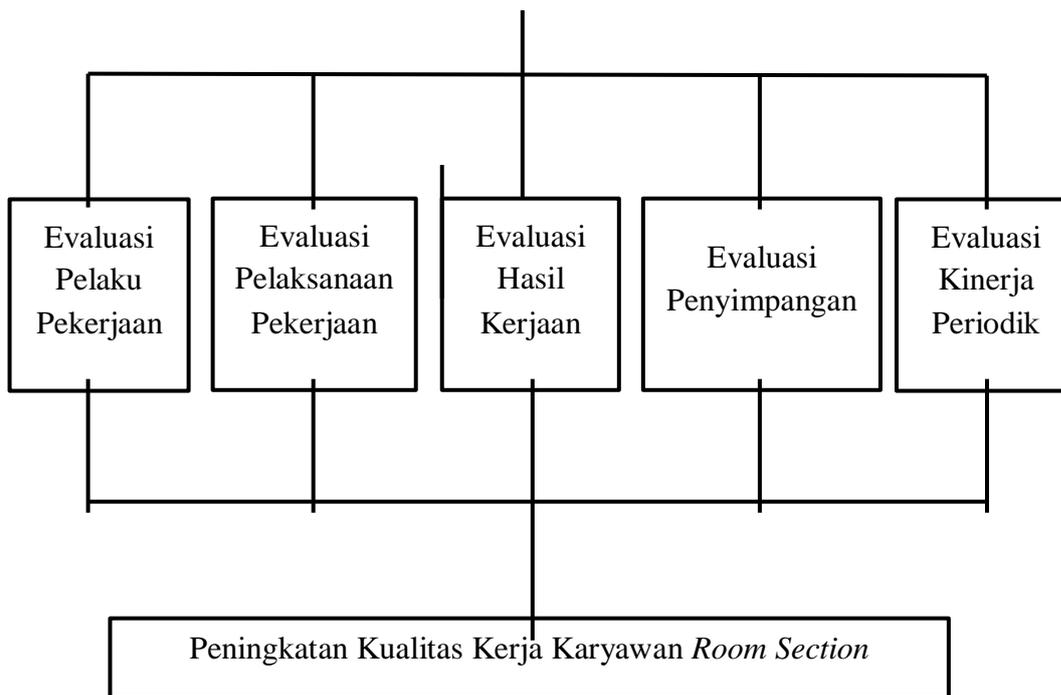
## **2.2 Kerangka Berfikir**

#### **2.1.5 Pengertian Housekeeping**

Bagian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. *Housekeeping* dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pelayanan, kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel, maka bagian *housekeeping* juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian Kantor Depan Hotel (*Front Office*), bagian Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*), bagian *engineering*, bagian keuangan (*Accounting*), dan bagian Personel (Agus Sulastiyon, 2008).

#### **2.1.6 Pengertian Hotel**

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Maksudnya adalah perjanjian seperti membeli barang yang disertai dengan perundingan-perundingan sebelumnya (*Hotel Proprietors Act, 1959*).



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode penelitian

Metode penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian.

#### 3.2 Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan

pendekatan deskriptif, dimana peneliti menggambarkan kondisi dan keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian (Kusmayadi dan Sugiarto, 2010). Sesuai dengan kaidah penelitian kualitatif, maka peneliti berperan sebagai instrumen utama selama berada di lokasi penelitian. Proses penelitiannya bersifat fleksibel mengikuti perkembangan situasi dan kondisi objek penelitian dengan memanfaatkan metode wawancara dan observasi yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif. Karakter penelitian seperti inilah yang mengharuskan peneliti bersikap jeli, kritis, dan analisis dalam melihat setiap fenomena yang tampak oleh subjek-subjek pemberi informan maupun objek yang diobservasikan.

### 3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian ini adalah Supervisor Housekeeping hotel Fave Pekanbaru, yang melakukan

pengawasan kerja terhadap bawahannya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam bersama narasumber (informan).

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1 Kendala-Kendala Supervisor Dalam Melaksanakan Tugasnya

#### 4.1.1 Evaluasi Pelaku Pekerjaan

1. Gangguan Fisik seperti flu, demam dan sebagainya bisa jadi karena faktor cuaca atau dari stamina badan yang sedang turun atau terlampau dipaksakan saat kelelahan fisik.
2. Gangguan Depresi, mudah marah, penyebabnya banyak bisa dari internal maupun eksternal seseorang.
3. Pegawai yang tampak lamban dalam bekerja atau malas-malasan beberapa contoh kendalanya adalah tingginya beban kerja yang melebihi kemampuan dimana waktu yang tersedia dan sistem pendukung terbatas.
4. pegawai tampak asal kerja tanpa rasa tanggung jawab, salah satunya bisa dipengaruhi oleh perbedaan status pekerjaan, karena dari pihak manajemen biasanya membedakan beban kerja kontrak dan *daily worker*, yang level senior diberikan beban kerja yang agak tinggi sedangkan yang *daily worker* akan diberikan beban kerja yang lebih rendah.
5. Sengaja menyimpang dari aturan kerja, untuk kendala biasanya ada satu hal yang membuat karyawan kecewa,

atau merasa kurang diperhatikan.

6. Melakukan hal yang aneh atau kurang wajar, kendalanya setiap manusia pasti ada yang mengalami titik jenuh dalam arti kata karena sudah melakukan pekerjaan yang itu-itu saja. Dan itu bisa membuat karyawan merasa jenuh dan bosan, kemudian adanya bentrokan dari luar juga ada.

#### 4.1.2 Evaluasi Pelaksanaan Pekerjaan

1. Pekerjaan yang tidak lancar karena informasi yang tidak jelas kendalanya adalah biasanya ini berpengaruh pada sifat karyawan tersebut, bisa karena *roomboy* tersebut sedang terburu-buru karena hotel menggunakan sistem untuk melakukan *follow up* sesuatu itu harus cepat karena ada waktu yang diberikan untuk sebuah pelayanan.
2. Mesin yang rusak memperlambat penyelesaian kendalanya, banyak faktor salah satunya karena terlalu sering digunakan atau jam kerja dari mesin tersebut terlampau dipaksakan.
3. Jumlah tenaga hari itu kurang, sedangkan beban kerja sangat tinggi kendalanya adalah ada beberapa faktor contohnya menerima tamu tanpa melakukan reservasi, kita memprediksi besok 50 kamar

- tapi tiba-tiba bisa menjadi 80 atau 90 kamar.
4. Banyak material yang tidak sesuai dengan keperluan biasanya material itu akan distopkan kalau seandainya tidak layak sentrimen, contoh kalau linennya tidak bersih maka tidak boleh kita paksakan untuk dipasang oleh *roomboy*.
  5. Ada pemadaman listrik pekerjaan jadi terganggu biasanya terjadi karena ada permasalahan seperti dari pihak PLN sedang memperbaiki adanya pohon tumbang yang mengenai tali kabel sehingga harus melakukan pemadaman listrik yang terjadi disekitar tempat tersebut.
  6. Banyaknya terjadi *complaint* dari para tamu terhadap hasil kerja biasanya terjadi karena tidak sesuai dengan yang mereka inginkan.

#### 4.1.3 Kendala Evaluasi Hasil Kerja

1. Supervisor memeriksa perlengkapan *roomboy* sebelum bekerja kendalanya adalah terkadang ada *guest amenities* yang tidak lengkap karena stok barang pada *purchasing* yang belum

## 5. KESIMPULAN

Di dalam menjalankan tugasnya, seorang supervisor tidak harus menggunakan kultur asing dan meniru semua segala

- sampai sehingga perlengkapan *roomboy* menjadi terhambat.
2. Supervisor membuat laporan harian kendalanya adalah salah info dengan pihak *front office* dalam membuat status kamar.

#### 4.1.4 Kendala Evaluasi Penyimpangan

1. *Human Error*, jika kesalahan ada pada manusianya kendalanya banyak baik dari intern maupun ekstern karyawan tersebut.
2. *Machine error*, jika kesalahan terjadi pada alat atau mesin kendalanya terjadi karena salah satu faktor yaitu beratnya beban kerja yang diberikan pada mesin itu seperti terlalu memaksakan mesin tetap beroperasi.
3. *Material Error*, jika kesalahan terdapat pada kualitas material kendalanya adalah tidak selalu mengecek tanggal kadaluarsanya.
4. *System Error*, jika prosedurnya salah maka kendalanya adalah sistem yang lelet dan membuat program tidak bisa mengupdate informasi-informasi terbaru seperti adanya *event* atau status kamar.

kkebijakan yang selalu digunakan di negara lain karena kebijakan itupun belum tentu tepat untuk diterapkan disini. Supervisor harus mampu mengolah nilai-nilai atau budaya asing tanpa kehilangan budayanya sendiri. Supervisor adalah pembina kelompok sekaligus pemberdaya yang mendorong kreativitas bawahannya. Oleh karena itu dia

harus memiliki banyak kelebihan dan keahlian.

Pengawasan supervisor terhadap sumber daya manusia telah dilaksanakan dengan baik yang meliputi pengawasan pekerjaan dan cara kerja. Begitu pula dengan pengawasan terhadap material yang meliputi pengadaan, stok dan penyimpanan material. Pelaksanaan yang dilakukan oleh supervisor pada peralatan kerja sudah baik yaitu meliputi: pemakaian dan perbaikan.

## 6. SARAN

Diharapkan supervisor dapat meningkatkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab terutama pada penerapan pengawasan pekerjaan *roomboy* yang meliputi pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan. Manajemen bisa menambah ruang lingkup tugas dan tanggung jawab untuk supervisor, segera melengkapai semua kebutuhan operasional kerja dan memberikan apresiasi/penghargaan kepada *roomboy* yang kinerjanya bagus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bartono, PH, Ruffino EM.2010. *Hotel Supervision*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dharma, Agus.2003. *Manajemen Supervisi*. Cetakan Kelima, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sri, Endar. 1996.*Definisi Hotel*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sulastiyono, A.2010. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Cetakan Kedua, Yogyakarta: Alfabeta.
- Sulastiyono, A.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto.M,A., D.1995. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Margono, S.2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan:Komponen MKDK*, Jakarta: Rineka Cipta
- Nurkancana, W.1986. *Pendidikan Teknik Evaluasi*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Veithzal, R.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Sumber Lain:**
- <http://wisatadanperhotelan.blogspot.co.id/2015/01/pengertian-hotel-secara-umum.html>: diakses pada 12.15 Juli 2018.
- <http://wisatadanperhotelan.blogspot.co.id/2015/01/pengertian-hotel-secara-umum.html>: diakses pada 15.10 28 Juli 2018.
- <http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-fungsi-tugas-dan-tanggung-jawab-supervisor-secara-lengkap/>: diakses pada 20.28 19 Agustus 2018.
- <https://teukujalal.wordpress.com/subjek-penelitian/>: diakses pada 14.42 22 Agustus 2018.

<https://afud1428.files.wordpress.com/2011/02/kemampuan-yang-perlu->

dimiliki-supervisor.pdf: diakses pada 19.30 24 agustus 2018.