

**TANGGUNG JAWAB ROOM SERVICE SUPERVISOR PADA
DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE EMERALD
GARDEN INTERNASIONAL HOTEL MEDAN**

Oleh : May TriladyChriseraTampubolon

E-mail : maytampubolon11@gmail.com

Pembimbing : Andi M. RifiyanArief

Program StudiPariwisata – JurusanIlmuAdministrasi

FakultasIlmuSosialdanIlmuPolitik

Universitas Riau

Kampus Bina WidyaJl.H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. BaruPekanbaru 28293 –

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

A supervisor has an important role in a company, which is responsible as a planner, a supervisor and a tutor. A supervisor is also responsible for his staffs works. This study is aiming to find out about The Room Service Supervisor Responsibilities in F&B Service Departement in Emerald Garden International Hotel Medan. This study uses a qualitative metode of descriptive approach. The Informants on this research are the Supervisor, the Order Takers, and the Waiters. The data was collected by doing observation, interview, and documentations. The result of this study reveals the Room Service Supervisor Responsibilities in the F&B Service Departement in Emerald Garden International Hotel Medan. The Room Service Supervisor Responsibilities on the successful operational covers supervising the staff in every preparation and serving the guests, making schedule, and taking care of the guests complaints.

Keyword : Responsibilities, Supervisor, F&B Service, Room Service.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata dapat dilihat dari tahun ketahun dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia serta besar devisa yang diterima. Para wisatawan yang berkunjung sangat membutuhkan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta menginap bila perjalanan memakan waktu lebih dari 24 jam. Maka bermunculan berbagai jenis angkutan, rumah makan, biro perjalanan, penginapan, dan sarana lainnya. Diantara berbagai jenis penginapan ada yang disebut dengan hotel.

Disebutkan dalam peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif RI Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 bahwa, hotel merupakan penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Provinsi Sumatera Utara (Sumut) menjadi salah satu tujuan wisata yang banyak diminati oleh wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara karena memiliki kekayaan pariwisata yang sangat potensial. Industri pariwisata di Sumatera Utara sudah sangat berkembang pesat oleh karena itu banyak berdiri hotel yang menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan kepada wisatawan khususnya di Medan.

Kota Medan adalah Ibu Kota Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kota Medan merupakan pintu

gerbang wilayah Indonesia bagian barat dan juga sebagai pintu gerbang bagi para wisatawan untuk menuju objek wisata Brastagi di daerah dataran tinggi Karo, objek wisata orangutan di bukit lawang, dan juga objek wisata Danau Toba. karena banyaknya pengunjung yang datang ke kota medan sehingga menjadikan kota ini banyak berdiri hotel-hotel berbintang untuk mendukung akomodasi daerah kota medan.

Emerald Garden International Hotel merupakan hotel dengan nuansa bersahabat dengan fasilitas baik dan kualitas pelayanan memuaskan menurut sebagian besar tamu. Sebagai Hotel bintang 4 (empat) *Emerald Garden International Hotel* mempunyai 158 kamar. Selain memiliki 158 kamar, *Emerald Garden International Hotel* juga memiliki Fasilitas pendukung lainnya yaitu, *fitness centre, Lobby Lounge, Banquet, Spa & Massage, Mushola, basement* untuk parkir kendaraan roda dua & roda empat, kolam renang, *Meranti Restaurant* dan *The Palace Chinese Restaurant* yang menawarkan pengalaman bersantap sambil menatap kolam renang dan juga menyediakan *room service* yang buka 24 jam.

Food and beverage service departement merupakan departement yang berhadapan langsung dengan tamu, sehingga diperlukan pelayanan yang prima. Tugas dan Tanggung Jawab *Food and Beverage Service* adalah melayani makan dan minum, mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak *management*, memberikan pelayan dan menjaga hubungan baik dan harmonis pada tamu.

Porsi tugas *room services supervisor* adalah 70 % operasional dan 30 % administrasi. Seorang *room services supervisor* harus memberikan contoh atau keteladanan bagi seluruh *staff* di bawahnya dengan menjalankan tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan dengan maksimal. Dengan keteladanan yang diberikan oleh *room service supervisor*, maka seluruh *staff* akan semakin bersemangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dalam menjalankan operasional *room service* sehingga pelayanan yang diberikan pun akan lebih kondusif dan berkualitas. Begitu juga sebaliknya jika seorang *room service supervisor* kurang maksimal dalam pelaksanaan tanggung jawabnya, maka akan mempengaruhi operasional *room service* sehingga tidak berjalan dengan kondusif karena kinerja *staff* di bawahnya yang kurang maksimal karena minimnya pengawasan langsung dari *room service supervisor* sehingga mendapatkan komplain dari tamu karena ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *room service waiter*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin lebih mengetahui peranan *room service supervisor* dalam proses operasional *room service*. Dengan demikian penulis mengambil judul “**Tanggung Jawab Room Service Supervisor Pada F&B Service Departement Emerald Garden International Hotel Medan**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas,

maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab *room service supervisor* pada department *f & b service* Emerald Garden Internasional Hotel?
2. Bagaimana kendala yang terjadi pada pelaksanaan tanggung jawab *room service supervisor* pada *f & b service* Emerald Garden Internasional Hotel?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam proposal ini meliputi

- a) Untuk mengetahui pelaksanaantanggung jawab *room service supervisor* pada department *f & b service* Emerald Garden Internasional Hotel
- b) Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada pelaksanaan tanggung jawab *room service supervisor* pada *f & b service* Emerald Garden Internasional Hotel.

1.3.2. Manfaat penelitian

- a. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan informasi dan menjadi masukan bagi pihak Emerald Garden Internasional Hotel Medan dalam bidang *room service* khususnya *room service supervisor* agar menjalankan tanggung jawab nya dengan baik.
- b. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan

bagi ilmu pariwisata khususnya bidang perhotelan, serta dapat menambah wawasan bagi penulis ataupun peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tanggung Jawab

Mustari (2014) berpendapat bahwa tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), negara dan Tuhan.

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012) dalam bukunya *Food & Beverage Service Operational*, ada 6 uraian tanggung jawab *room service supervisory* yaitu :

1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional dalam satu *shift* kerja secara langsung
2. Mengawasi bawahan dalam persiapan dan melayani tamu
3. membuat *schedule*
4. Menangani keluhan tamu
5. Membantu bawahan dalam pekerjaan sulit
- 6 Membuat laporan kepada *room service manager*

2.2. Hotel

Berdasarkan keputusan dari menteri parpostel No.34/HK103/MPPT/1987 disebutkan bahwa *hotel* adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan keseluruhan bagian atau bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi

masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Sementara *resort* memiliki definisi sebagai berikut : tempat menginap yang mempunyai banyak fasilitas khusus yang digunakan wisatawan untuk kegiatan bersantai, berolahraga dan berkeliling sambil menikmati keindahan alam yang ada di sekeliling resort tersebut.

2.2.1. Karakteristik Hotel

Menurut Arief (2005) karakteristik atau sifat hotel adalah sebagai berikut :

1. Hotel merupakan usaha yang tergolong industri yang padat modal karya
2. Sangat dipengaruhi oleh keadaan atau perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, keamanan dari suatu negara atau masyarakat dimana hotel tersebut berada
3. Beroperasi 24 jam tanpa mengenal libur
4. Menganggap dan memperlakukan tamu sebagai raja dan sebagai raja dan sebagai partner dalam usaha, karena usaha hotel sangat bergantung dari banyaknya tamu

2.3. *Food and Beverage Departement*

Menurut komar (2014) *Food and Beverage Departement* adalah satu department dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman di hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat dinas (*convention*), dan pesanan makanan dari luar (*outside catering*).

2.4. Jenis-jenis Restoran

2.4.1. Restoran Formal

Restoran formal/*dinning room* adalah sebuah restoran yang berpenampilan mewah, dengan pelayanan khusus dan harga makanan yang mahal. Di samping itu menu yang dihidangkannya akan dipilih, tamu yang datang ke sana adalah orang-orang yang menggunakan pakaian lengkap (*full dress*).

- Ciri-ciri *dinning room* restoran
- Penampilan restoran kelihatan mewah
 - Terdapat alat-alat yang berkualitas baik dan indah
 - Service* yang digunakan adalah *French Service* dan *Russian Service*
 - Menu yang disajikan adalah menu pilihan
 - Kemampuan *waiter* harus baik
 - Tamu pilihan dan pakaian lengkap
 - Waktu buka lebih banyak untuk *dinner*
 - Entertainment*/musik yang sendu dan apik

2.4.2. Restoran sederhana/unformal

Restoran sederhana/unformal adalah restoran yang penampilannya sederhana dan mengutamakan pelayanan yang cepat (*quick service*). Restoran ini dapat dibagi menjadi :

- Coffe Shop/Brasserie*
Coffe shop adalah suatu restoran yang pada umumnya terdapat dalam hotel dengan menghadirkan makanan internasional dan menggunakan pelayanan cepat. Restoran ini akan dibuka 24 jam. Sekecil-kecilnya hotel, harus

memiliki *coffe shop*/restoran yang beroperasi 24 jam untuk melayani tamu.

- Cafetaria* atau *Café*
Cafetaria adalah sebuah restoran kecil yang menghadirkan makanan ringan seperti *cake* (kue-kue), kopi, teh, dan makanan terbatas.
- Canteen*
Canteen adalah sebuah restoran kecil dan tidak formal yang terdapat di sekolah, kantor, yang dipergunakan untuk makan dan beristirahat oleh para karyawan dan mahasiswa. Makanan yang dijual sangat terbatas dan pelayanannya sangat cepat.
- Night Club/Supper Club*
Night club adalah sebuah restoran yang dibuka di malam hari, yaitu di atas jam 23.00 dengan menggunakan pelayanan yang mewah dan dekorasi yang megah.
- Speciality* Restoran
Speciality restoran adalah sebuah restoran Khusus yang dapat dilihat dari makanannya yang dihidangkan, dekorasi yang digunakan, waktu buka, dan jenis-jenis yang digunakan yaitu :
 - Chinese Restoran*
 - Seafood Restoran*
 - Fizaria Restoran*

2.5. Room Service

Room service adalah bagian dari *F & B service* yang bertugas/memiliki tanggung jawab dalam melayani makan dan minum di kamar. *Room services* section di

hotel dibuka dalam waktu 24 jam sehari, sehingga diharapkan dapat melayani tamu yang membutuhkan pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu secara maksimal. Pelayanan ini dapat dilakukan dengan menggunakan tray atau menggunakan *trolley*. Tingkat kesibukan paling tinggi adalah pada saat melayani tamu breakfast. Selain melayani makan dan minum, *room service* juga melayani *fruit basket* yang diletakkan di kamar-kamar tamu.

Di hotel besar *room service* dapat berdiri sendiri. Artinya, *room service* tersebut memiliki kantor/*station* yang terdapat pimpinan *staff* dan peralatan. Sedangkan pada hotel kecil, *room service* bisa dirangkap oleh restoran, sehingga berada di bawah tanggung jawab *restaurant manager*.

2.6. Pemahaman

Menurut Bloom dalam Sudijono (2009), Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti dan memahami sesuatu setelah hal tersebut diketahui dan diingat. Kata lainnya, yaitu memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Jadi, seseorang dapat dinyatakan memahami sesuatu apabila orang tersebut mampu memberikan penjelasan maupun uraian yang lebih rinci tentang hal yang telah diketahuinya tersebut dengan menggunakan bahasanya sendiri.

Menurut Winkel (1996), Pemahaman mencakup kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Winkel sendiri mengambil dari taksonomi Bloom, yaitu suatu taksonomi yang dikembangkan untuk

mengklasifikasikan tujuan instruksional.

2.7. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang dibutuhkan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaan, mulai dari bagaimana cara yang harus dilaksanakan (Nurdin Usman, 2002).

2.8. Supervisor

Menurut Moekijat (1990), supervisor adalah seorang anggota dari manajemen lini depan yang bertanggung jawab atas pekerjaan dari kelompoknya kepada tingkat manajemen yang lebih tinggi. Sedangkan Raphael, R. Kavanaugh dan Jack D. Ninemeeier (2001) mengemukakan *supervisor* adalah seorang yang bertanggung jawab mengelola karyawan level bawah atau karyawan lainnya yang tidak mempunyai bawahan.

Seorang *supervisor* mempunyai banyak peran dalam organisasi perusahaan, yaitu :

1. Sebagai perencana, seorang *supervisor* harus merencanakan jadwal kerja harian. Dan pada saat yang sama harus membagi pekerjaan kepada para *staff* bawahannya sesuai dengan kemampuan mereka.
2. Sebagai seorang *manager*, seorang *supervisor* adalah bagian dari tim manajemen suatu perusahaan. Dalam prakteknya, dia juga merupakan seorang *manager* operasi.

3. Sebagai seorang pemimpin dan pembimbing, seorang *supervisor* memimpin *staff* bawahannya dan membimbing mereka dalam melakukan tugas sehari-hari. Bahkan, dia juga berperan sebagai pemberi inspirasi

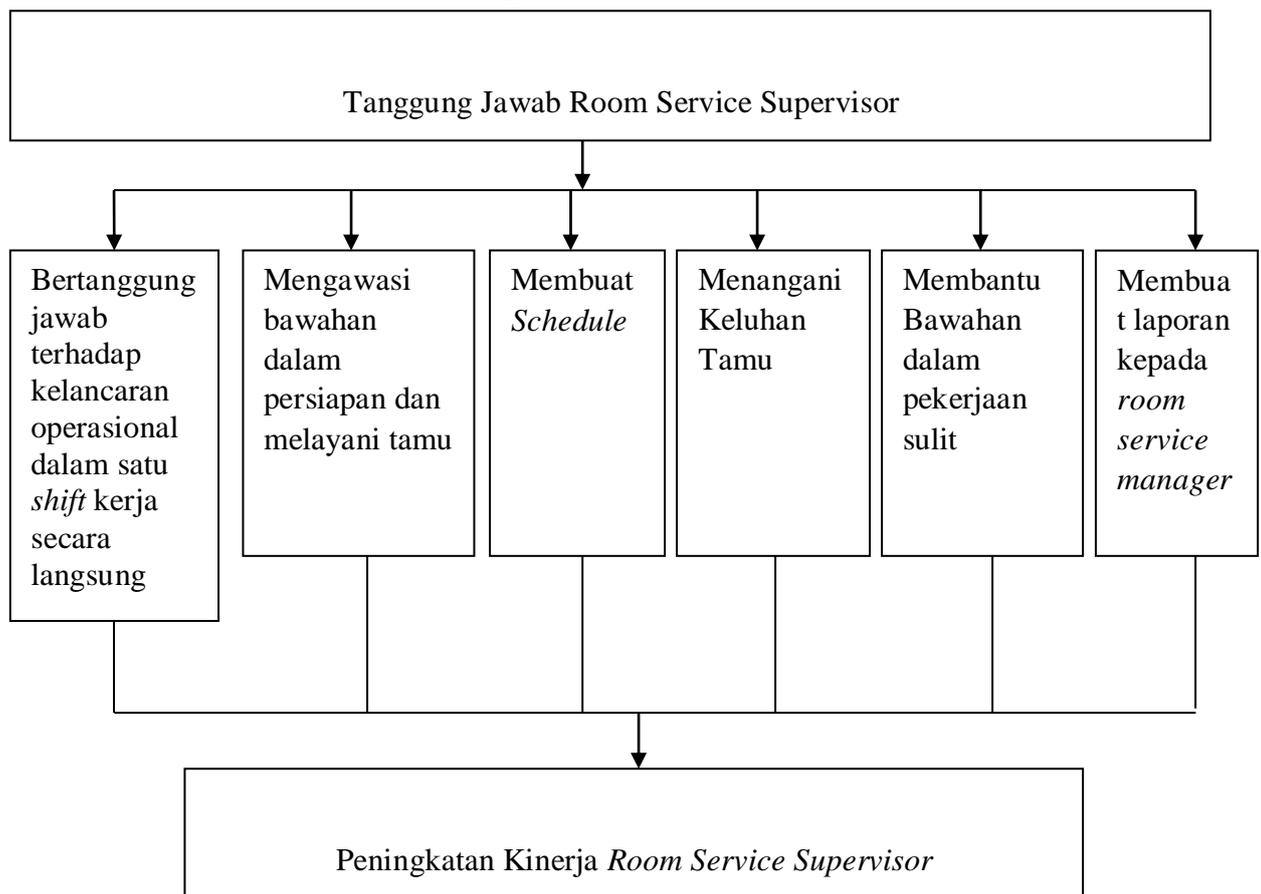
4. Sebagai mediator, seorang *supervisor* bertindak sebagai penghubung dan juru bicara antar manajemen dan pekerja.

5. Sebagai seorang inspektur, peran penting seorang *supervisor*

adalah untuk menegakkan disiplin. Dalam hal ini termasuk memeriksa kemajuan pekerjaan terhadap jadwal yang telah ditentukan, menilai kinerja pekerja secara berkala dan melaporkan penyimpangan yang terjadi jika ada, serta dapat menyusun aturan dan ketentuan yang harus diikuti oleh bawahannya selama bekerja.

2.9. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan data penulis diambil dari buku I Gede Agus Mertayasa (2012)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. (Bogdan dan Taylor 1975) mendefinisikan “metode kualitatif” adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan dan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan November 2019-Maret 2020.

3.2.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Emerald Garden Internasional Hotel Medan yang beralamat di Jl. KL Yos Sudarso No.1 Medan.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah seorang yang ingin di peroleh suatu informasi atau seseorang yang memberikan keterangan dalam penelitian. Dalam penelitian ini subjek yang digunakan adalah seorang narasumber. Narasumber adalah mereka yang tidak hanya memberikan keterangan tentang suatu hal kepada peneliti saja, akan tetapi juga bisa memberikan saran tentang sumber yang bersangkutan (Moleong, 2006)

Adapun dalam penelitian penulis mengambil subjek penelitian sebanyak 1 orang terdiri dari 1 *room service supervisor* (Bapak Joko Seno) dan 1 *key informan* sebanyak 2 orang yang terdiri dari 1 *room service waiter* (Bapak Fajar) dan 1 *order taker* (Ibu Asni) pada Meranti

Restaurant Emerald Garden Internasional Hotel Medan. Dan objek penelitian ini mengenai pelaksanaan tanggung jawab *room service supervisor*. Pemilihan narasumber dalam penelitian ditentukan secara sengaja, dimana narasumber sendiri merupakan orang-orang yang sudah memahami betul dan dapat memberikan informasi yang benar berkaitan dengan masalah peneliti

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Menurut Sugiono (2016), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari data-data saat peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di Emerald Garden Internasional Hotel Medan. Dalam penelitian ini penulis mendapat data primer dari hasil wawancara dengan *room service supervisor*, *room service waiter*, serta *order taker*.

3.4.2. Data Sekunder

Menurut Sugiono (2016), menyatakan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain ataupun dokumen. Data yang didapat atau diperoleh oleh peneliti yaitu berasal dari berbagai sumber yang telah ada seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara :

3.5.1 Observasi

Observasi adalah cara mengumpulkan data berlandaskan pada pengamatan langsung maupun secara tidak langsung, untuk

memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian terhadap gejala fisik objek penelitian. Secara langsung artinya peneliti terjun ke lapangan dan mengamatinya, adapun secara tidak langsung ialah pengamatan dengan melalui alat bantu baik audio, visual dan lain sebagainya. Dengan demikian maka pengertian observasi dalam penelitian kualitatif secara esensial adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, kondisi, konteks, ruang beserta maknanya dalam upaya pengumpulan data penelitian (lihat satori,2009)

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono,2009). Jadi peneliti dalam hal ini akan mewawancarai room service supervisor, room service waiter dan order taker untuk memperoleh informasi secara langsung

3.5.3. Dokumentasi

Menurut Hamidi (2004), dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari

lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Menurut sugiono (2013), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.6. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif deskriptif, yaitu analisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi dan data.

Jadi dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menyajikan hasil wawancara, observasi dan melakukan analisa terhadap masalah yang ditemukan dilapangan. Sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan menarik kesimpulan.

3.7. Operasional Variabel.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
----------	--------------	-----------	------------------

Tanggung jawab <i>room service supervisor</i> pada f & b Departement Emerald Garden Internasional Hotel	Tanggung Jawab	Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional dalam satu <i>shift</i> kerja secara langsung	a. observasi b. dokumentasi c. wawancara
		Mengawasi bawahan dalam persiapan dan melayani tamu	
		Membuat <i>schedule</i>	
		Menangani Keluhan Tamu	
		Membantu bawahan dalam pekerjaan sulit	
		Membuat laporan kepada <i>room service manager</i>	

Sumber : I Gede Agus Mertayasa (2012)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Emerald Garden Internasional

4.1.1. Sejarah Emerald Garden Internasional

Hotel Emerald Gardenia International Medan berada pada lokasi yang strategis tepatnya di Jl.K.L.YosudarsoNo.1 Medan, dekat dengan pusat perbelanjaan, Bandara Polonia, Pelabuhan Belawan dan Stasiun Kereta Api.Melihat perkembangan pariwisata khususnya di bidang jasa akomodasi di Indonesia yang semakin berkembang, maka Bapak Arsyad Lis mempunyai gagasan yang mantap untuk mendirikan sebuah hotel yang bertaraf internasional untuk menampung arus wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

Adapun lokasi tempat berdirinya Hotel Emerald Garden Internasional Medan ini adalah di Eks. PTP. IX seluas 1.8 Ha. Emerald Garden Internasional termasuk salah satu Grup Mujur Timber yang sudah berdiri sebelumnya dan merupakan induk dari berbagai bidang usaha. Emerald Garden Internasional resmi dibuka untuk umum pada tanggal 15 Desember 1995 dengan *General Manager* pertama adalah Mr. Dough King. Hotel Emerald Garden Internasional Medan mulai beroperasi dengan 163 kamar.

Ditinjau dari *Under The Government Regulation* (pembagian sesuai dengan peraturan pemerintah), Hotel Emerald Garden Internasional Medan adalah sebagai hotel yang menyandang predikat bintang empat

bertaraf internasional dan didukung dengan beroperasi aktif sepanjang tahun (*year round hotel*) ditinjau dari *Grade System* sesuai dengan pemerintah yang disahkan mengenai tarif kamar.

4.2. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab Supervisor Room Service Pada Departement Food and Beverage di Emerald Garden Internasional Hotel Medan

4.2.1. Bertanggung Jawab Terhadap Kelancaran Operasional Room Service Dalam Satu Shift Kerja Secara Langsung

seorang supervisor memang orang pertama yang bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional *room service* yang sedang berlangsung, karena apabila terjadi masalah yang disebabkan karyawannya maka supervisor adalah orang pertama yang seharusnya mengatasi masalah tersebut dan mencari tau apa penyebab masalah yang terjadi hingga memberikan solusi pada masalah tersebut. Maka dari itu supervisor harus mampu belajar dalam segala hal, memiliki pengetahuan yang luas, dan juga profesional sehingga operasional berjalan lancar karna tanggung jawab *supervisor* dilaksanakan dengan baik.

4.2.2. Mengawasi Bawahan dalam Persiapan dan Melayani Tamu

Supervisor room service memiliki wewenang untuk mengawasi bawahannya yaitu *order taker* dalam penerimaan pesanan tamu dari kamar, dan juga mengawasi *room service waiter* dalam mempersiapkan peralatan dan

makanan yang sudah ditata untuk diantar ke kamar tamu dan supervisor juga selalu melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan bawahannya secara mendetail agar tidak terjadi kesalahan pada saat persiapan dan melayani tamu room service.

4.2.3. Membuat Schedule

supervisor sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dalam pembagian jadwal kerja karyawan yang mana dalam pembagian hari masuk kerja dan libur diatur dengan baik sehingga karyawannya merasa puas dengan hasil pembagian jadwal kerja tersebut. Terlebih lagi kegiatan yang ada di restoran dan *room service* tercover dengan baik dan juga *supervisor* membuat jadwal kerja tersebut sesuai prosedur perusahaan.

4.2.4. Handling Complaint atau Menangani Keluhan Tamu

Ada saja tamu yang complaint terhadap pihak perusahaan terutama hotel. Oleh karena itu, *supervisor* harus melihat serta harus benar-benar paham dan bijaksana dalam menangani *complaint* tamu. Yang mana *supervisor* harus mendengarkan penjelasan dari bawahan dan tamu tentang peristiwa yang terjadi dan tidak boleh menyalahkan bawahannya di depan tamu, walaupun tamu adalah raja. Dan *supervisor* tidak boleh menolak untuk menangani keluhan tamu jika bawahannya sudah tidak mampu *handle* dan keluhan tamu tersebut sudah diluar kendali bawahan.

4.2.5. Membantu Bawahan Dalam Pekerjaan Sulit

Seorang *supervisor* harus membantu bawahannya pada saat

bawahannya mengalami kesulitan saat melakukan pekerjaan yang sulit. misalnya seperti, mempersiapkan peralatan makan hingga menata makanan diatas *trolley* dan mengantarkan pesanan makanan dan minuman yang banyak dari tamu sehingga tidak memungkinkan *waiter* untuk mengantarkannya sendirian ke kamar tamu, kemudian membantu *order taker* yang kesulitan dalam menerima pesanan makanan dari tamu yang merupakan tidak standart hotel atau diluar menu hotel.

4.2.6. Membuat Laporan Kepada Room Service Manager

sudah kewajiban *supervisor* untuk membuat laporan kepada *manager* karena laporan tersebut berisi tentang kegiatan operasional *room service* yang berlangsung dan dari laporan tersebut *manager* dapat melihat bagaimana operasional *room service* berjalan, sudah baik atau masih ada yang harus diperbaiki lagi.

4.2.7. Koordinasi Dengan Departement Lain

room service tidak dapat berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari department lain. maka dari itu *supervisor room service* berkoordinasi atau menjalin kerja sama dengan department *front office*, *housekeeping*, *kitchen*, *lobby lounge*, *engineering*, dan *steward* agar operasional *room service* dapat berjalan lancar.

4.2.8. Memeriksa Kehadiran Setiap Karyawan

Supervisor bertanggung jawab untuk memeriksa kehadiran setiap karyawan, untuk melihat apakah karyawan disiplin terhadap waktu dalam hal kehadiran. Dan untuk melihat apakah karyawan *standby* 15 menit sebelum jam kerja, tujuannya

agar dapat melakukan *briefing* 15 menit sebelum jam kerja. supervisor selalu memperhatikan kehadiran karyawannya agar tercipta disiplin waktu dalam bekerja, walau terkadang tidak secara langsung memperhatikan kehadiran karyawannya, melainkan dengan melihat sistem *finger print*.

4.3. Kendala yang Terjadi pada Pelaksanaan Tanggung Jawab Room Service Supervisor pada F & B Service Emerald Garden Internasional Hotel.

4.3.1. Kurangnya Ketersediaan Peralatan Makan Room Service

kurangan ketersediaan peralatan *room service* yang bersih karna pihak *steward* lebih mendahulukan mencuci peralatan *kitchen* daripada peralatan *room service*. Dan untuk hal itu *supervisor* langsung mengambil tindakan dan berkoordinasi pada *leader steward* agar pihak *steward* lebih memperhatikan peralatan *room service* yang bersih dan agar pihak *steward* mendahulukan mencuci peralatan *room service*.

4.3.2. Trolley Rusak

Roda *trolley* yang digunakan *room service* sering macet dan pihak *engineering* yang bertugas memperbaiki *trolley* tidak cepat untuk memperbaiki *trolley*. Namun, *supervisor* tidak membiarkan hal tersebut begitu saja melainkan *supervisor* langsung mengkoordinasikannya kepada *leader engineering* agar pihak *engineering* cepat dalam menjalankan tugas untuk memperbaiki *trolley*.

4.3.3. Kurangnya Persediaan Napkin Yang Bersih

kurangnya persediaan napkin yang bersih di *room service*, karena lamanya pihak *laundry* memproses pencucian napkin dan juga lebih mendahulukan mencuci linen *housekeeping*. Dan untuk hal itu *supervisor* berkoordinasi langsung dengan pihak *laundry* agar pihak *laundry* dengan cepat memproses pencucian napkin.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, *room service supervisor* benar-benar memahami tanggung jawabnya sebagai *supervisor*. Setelah penulis simpulkan bahwa kinerja *supervisor* mulai dari mengawasi bawahan dalam persiapan dan melayani tamu, membuat *schedule*, membantu bawahan dalam pekerjaan sulit, membuat laporan kepada *room service manager* sudah baik. Tetapi, ada 2 indikator yang belum baik yaitu indikator bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional dan indikator menangani keluhan tamu yang mana *supervisor* kurang memperhatikan ketersediaan peralatan *room service* yang bersih dan saat ada *complain supervisor* tidak langsung menanganinya. Maka dari itu, Setelah penulis rangkum secara keseluruhan pelaksanaan tanggung jawab *room service supervisor* adalah cukup baik.

2. Meskipun terkadang ada beberapa kendala yang terjadi pada saat berjalannya operasional *room service* seperti kurangnya ketersediaan peralatan makan yang bersih, *trolley* rusak, dan minimnya ketersediaan napkin yang bersih. namun

supervisor selalu berusaha mencari solusi dari kendala-kendala yang terjadi agar operasional room service berjalan lancar. Dimana solusi tersebut adalah berkoordinasi kepada 3 section yaitu steward, engineering dan laundry.

5.2. Saran

1. Diharapkan supervisor room service dapat lebih meningkatkan lagi setiap tanggung jawabnya sebagai supervisor kepada bawahannya agar bawahannya dapat bekerja lebih baik lagi sehingga kualitas pelayanan yang diberikan section room service di Emerald Garden Internasional Hotel lebih baik lagi.

2. Sebaiknya pihak dari room service di Emerald Garden Internasional Hotel Medan perlu lebih meningkatkan koordinasi dengan steward, engineering dan laundry Emerald Garden Internasional Hotel Medan, agar steward lebih cekatan lagi dalam pencucian peralatan makan room service, dan agar laundry lebih cepat dan mendahulukan proses pencucian dan pengeringan napkin, serta engineering agar sesegera mungkin datang setelah menerima telepon dari room service untuk memperbaiki trolley yang rusak.

3. Perlu adanya kerja sama yang baik dan hubungan yang harmonis antara setiap karyawan dan atasan dalam melaksanakan pekerjaan agar tercipta suasana kerja yang kondusif dan yang mampu menciptakan prestasi kerja karyawan sehingga kinerja karyawan semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abdul Rahman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta :Graha Ilmu.
- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*.Surakarta :Alfabeta
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif. Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang : UMM Press
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)* Untuk Sekolah Perhotelan.Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Marsum, W.A. 2005. *Resstoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi
- Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.34/HK103/MPPT/1987. *Definisi Hotel*
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta : Andi
- Moekijat. 1990. *Asas-asas Perilaku Organisasi*. Bandung :MandarMaju
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda karya

- Mulyadi, A.J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta :Rajawali Gradindo
- Mustari. 2014. *Nilai Karakter :Refleksi Untuk Pendidikan*. Jakarta : Grafindo
Persada
- Nurdin Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung :
CV. SinarBaru.
- Soekresno.2001.*Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto,Endar dan Sri Sulati ningrum. 2000. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia
- Sugiyono.2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Wardiyanta.2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja. Edisi Kelima*. Depok : PT Raja grafindo Persada