

**PENGAWASAN PELAKSANAAN TUGAS VILLA ATTENDANT DI BANYAN TREE
BINTAN RESORT**

By: Emia Rehjorena br Sihite
E-mail: emia.rehjorenasihite@gmail.com
Pembimbing: Teguh Widodo
E-mail: teguhwidodo@lecturer.unri.ac.id

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H. R Soebantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
- Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Implementation instructions are corrective actions in carrying out the tasks in accordance with predetermined plans, instructions and instructions, so that the objectives that have been provided can be obtained. It is important to supervise the company to be in accordance with the standards set by the company. but in addition to improvement, the banyan tree also provides feedback and also provides feedback to employees for good work during the work. This study discusses (1) to learn how to oversee the implementation of villa staff duties at Banyan tree Bintan Resort (2) and explore what are under supervision of the implementation of villa maid duties at Banyan Bintan Resort. This study uses a qualitative method by discussing descriptive, research subjects are supervisors of Banyan Tree Bintan Resort. Data collection is done is the collection, documentation, interviews. The villa clerk at Banyan Tree Bintan Resort in supervising his subordinates using standard operating procedures (SOP). Bosses in carrying out their duties Bosses carry out their duties very well in the results of interviews and meeting results based on guest satisfaction and the room occupancy rate is quite good. discuss housekeeping supervisors at the Villa Attendant supervision at the Banyan Tree Bintan resort, select employees in the Villa Attendant section, choose transportation used to allow villa officials, postpone Stock items that have not arrived at the hotel from Thai shipments to Bintan

Key Informan: performance of duty

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor Pariwisata terus berkembang pada era globalisasi dan perdagangan bebas. Dengan perkembangan yang begitu pesat maka sektor pariwisata menyumbangkan devisa negara dalam jumlah besar, dengan kata lain sektor pariwisata menjadi sorotan utama dalam membangun suatu bangsa lebih maju. Saat ini pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit, Sehingga setiap daerah berbondong-bondong meningkatkan daya Tarik wisata di daerahnya masing-masing.

Industri perhotelan merupakan jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunannya dengan memberikan jasa pelayanan penginapan, jasa pelayanan makan minum, dan jasa pelayanan penunjang lainnya yang disediakan bagi umum serta bertujuan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Mengingat industri perhotelan sangat penting maka memerlukan bagian-bagian *operasional* agar kegiatan industri perhotelan dapat berjalan dengan baik, bagian operasional tersebut meliputi: *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage department*.

Resort adalah 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. Contoh fasilitas tersebut adalah lapangan *golf*, *spa*, *jogging track*, *hiking* dan sebagainya (Pendit;1999).

Salah satu Pulau yang mengalami perkembangan pariwisata yang sangat pesat adalah Pulau Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia, dan beribukotakan Tanjung Pinang, Pulau Bintan mempunyai potensi pariwisata yang sangat bagus dan *relative* mudah dijual karena memenuhi semua kriteria 3A untuk sebuah destinasi wisata; *Attrractiveness* (daya Tarik), *Amenities* (fasilitas pendukung/akomodasi) dan *acces* (akses). Fasilitas pendukung atau akomodasi yang sudah terkelola dengan baik itu terdapat dikawasan Wisata Lagoi, Kabupaten Bintan.

Lagoi memiliki beberapa objek wisata yang dapat dikunjungi seperti Treasure Bay, Lagoi Bay, Eco Farm, dan lain-lain. Selain itu banyak hotel dan resort berbintang 5 (lima) dengan berbagai macam konsep dan berstandar Internasional. Berikut disajikan tabel hotel bintang 5 (lima) yang ada di Bintan:

Tabel 1.1 Hotel Bintang 5 di Kawasan Lagoi

No.	Nama Hotel	Alamat hotel
1	The Sanchayaha	Jl. Gurindam duabelas, plot 5, lagoibay, sebong lagoi, teluk sebong, kab. Bintan, kepulauan riau 29155, Indonesia
2	Club Med	Jl. Perigi Raya plot A11, lagoi Bintan Utara, Teluk Sebong, Sebong Lagoi, Kab. Bintan, Kepulauan Riau 29155, Indonesia

3	Nirwana Gardens Resort	Jl. Panglima Pantar, Sebung Lagoi, Teluk Sebung, Kab. Bintan, Kepulauan Riau 29155, Indonesia
4	Banyan Tree	Jl. Teluk Berembang Laguna Bintan Resort, Lagoi, teluk Sebung, Kab. Kepulauan Riau 29155, Indonesia

Sumber: *Housekeeping Banyan Tree Bintan Resort*

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa terdapat hotel bintang 5 lainnya yang setara dengan hotel dan Resort Banyan Tree yang tentunya menjadi pesaing bagi Banyan Tree sendiri. Dalam hal ini kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan haruslah lebih baik dari hotel yang lainnya. Banyan Tree merupakan salah satu hotel dan resort yang cukup menjanjikan dan ramai dikunjungi oleh para tamu atau pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari ramainya tingkat kunjungan tamu atau pelanggan yang menginap atau datang ke Resort. Berikut disajikan data tingkat hunian kamar di Resort Banyan Tree, Bintan:

Tabel 1.2 Jumlah tingkat hunian kamar di Banyan Tree Bintan Resort

No	Tahun	Occupancy Banyan Tree
1	2015	56,60%
2	2016	62,64%
3	2017	67,06%
4	2018	68,55%
5	2019	65,80 %

Sumber: Banyan Tree Bintan Resort

Dilihat dari table jumlah tingkat hunian kamar Banyan Tree Bintan Resort dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 dapat kita simpulkan bahwasanya Banyan Tree Bintan Resort setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan, namun pada tahun 2019 Banyan Tree Bintan Resort mengalami penurunan sebesar 3 koma sekian persen dari tahun sebelumnya hal ini disebabkan oleh faktor Alam musiman yang terjadi pada bulan Oktober-Maret yang menyebabkan turunnya minat wisatawan untuk berwisata. Oleh karena itu dibutuhkan kerja keras dari semua karyawan terutama di bagian *Housekeeping* Banyan Tree Bintan Resort untuk lebih meningkatkan daya jual Villa.

Petugas yang memelihara kebersihan adalah *Villa Attendant*. Berikut disajikan tabel jumlah karyawan *Housekeeping* Banyan Tree Bintan Resort:

Tabel 1.3 tabel jumlah karyawan Housekeeping Banyan Tree Bintan Resort

Jabatan	Jumlah
Manager	1
Supervisor	4
Villa Attendant	17
Public Area	3
Pool Attendant	3
Order Taker	1
Total	29

Sumber: *Order Taker Housekeeping Banyan Tree Resort*.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan diatas, dapat dirumuskan dan disimpulkan apa yang menjadi pokok penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Pengawasan Pelaksanaan tugas *Villa Attendant* di Banyan Tree Bintang Resort?
- 2) Bagaimana kendala Pengawasan Pelaksanaan Tugas *Villa Attendant* di Banyan Tree Bintang Resort.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk Mengetahui pengawasan Supervisor terhadap tugas *Villa Attendant*
- 2) Untuk Mengetahui kendala yang dihadapi Supervisor dalam mengawasi kinerja *Villa Attendant* di Resort Banyan Tree Bintang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna bagi penulis untuk penunjang atau syarat lulus bagi penulis, dan penulis dapat pengetahuan dari apa yang telah dibahas. Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi perusahaan sebagai kritik dan saran serta upaya memperbaiki kesalahan - kesalahan yang selama ini dilakukan oleh manajemen khususnya dibagian *housekeeping*. Selain itu tugas akhir ini dapat memberikan masukan bagi Resort Banyan Tree Bintang demi kemajuan operasional kerja hotel tersebut

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengawasan

Pengawasan lebih lengkap dikemukakan oleh Mocler (1972: 2) yang menyatakan bahwa pengawasan sebagai usaha sistematis menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang system informasi, umpan

balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar, menentukan dan mengukur deviasi-deviasi yang mengambil tindakan koreksi yang menjamin bahwa semua sumber daya yang dimiliki telah dipergunakan dengan efektif dan efisien.

Menurut G.R Terry, Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana atau selaras dengan standar (Purwanto, 2006: 67).

2.1.1 Teknik Pengawasan

Bohari dalam Tabroni (2012: 28) menjelaskan mengenai sifat-sifat pengawasan yaitu sebagai berikut:

- A. Pengawasan preventif adalah pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan untuk menghindari terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan.
- B. Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah terjadinya kesalahan didalam pelaksanaannya, dengan maksud agar tidak terjadinya pengulangan kesalahan, sehingga hasilnya sesuai dengan yang diinginkan.
- C. Pengawasan saat proses dilakukan, jika terjadi kesalahan segera diperbaiki.
- D. Pengawasan berkala adalah pengawasan yang dilakukan secara berkala
- E. Pengawasan mendadak adalah pengawasan yang dilakukan secara mendadak untuk mengetahui apa pelaksanaan atau peraturan-peraturan yang ada

- dilaksanakan atau tidak dilaksanakan dengan baik.
- F. Pengawasan pengamatan melekat adalah pengawasan yang dilakukan secara integrative mulai dari sebelum, pada saat dan sesudah kegiatan dilakukan.

Tujuan pengawasan menurut Siawandi (2009: 83-84) mengatakan bahwa tujuan pengawasan adalah:

1. Pengukuran kepatuhan terhadap kebijakan, rencana, prosedur, peraturan dan hukum yang berlaku
2. Menjaga sumber daya yang dimiliki organisasi
3. Pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi
4. Dipercayainya informasi dan keterpaduan informasi yang ada didalam organisasi

2.1.2 Prinsip-prinsip Pengawasan

Didalam pengawasan terdapat pula prinsip-prinsip yang harus diketahui. Sebab prinsip-prinsip pengawasan merupakan pedoman yang harus dipegang dan sangat berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Silalahi (2005:178) prinsip prinsip tersebut adalah:

- a. Pengawasan harus berlangsung terus-menerus bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan
- b. Pengawasan harus menemukan, menilai dan menganalisis data tentang pelaksanaan pekerjaan objektif
- c. Pengawasan bukan semata-mata untuk mencari kesalahan tetapi juga mencari atau menemukan kelemahan dalam pelaksanaan pekerjaan dalam pencapaian tujuan.

- d. Pengawasan harus memberi bimbingan dan mengarahkan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan tetapi harus menciptakan efisiensi (hasil guna)
- e. Pengawasan harus fleksibel
- f. Pengawasan harus berorientasi pada rencana dan tujuan yang telah ditetapkan
- g. Pengawasan harus membawa dan mempermudah melakukan tindakan perbaikan.

2.2 Supervisor

Didalam penjelasan yang telah saya jabarkan disini seorang pengawas itu ialah seorang *supervisor* yang bertanggung jawab mengatur bawahan dalam melaksanakan tugas.

Supervisor atau dalam bahasa Indonesia disebut Penyelia adalah jabatan dalam struktur perusahaan yang mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya dibawah arahan jabatan atasannya. Menurut Moekijat (1990:573) pengertian *supervisor* adalah seorang anggota dari manajemen lini depan pertama pada sebuah departemen *Housekeeping* yang akan bertanggung jawab terhadap pekerjaan kelompok kerjanya selama operasional berlangsung kepada tingkatan manajemen yang lebih tinggi.

2.3 Villa Attendant

Seorang *Supervisor* akan mengawasi bawahannya yaitu seorang *Villa Attendant*. Rumeckso (2002: 7) menyatakan bahwa *Villa Attendant* (*Room Boy*) merupakan petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu.

Agustinus Darsono buku Tata Graha Hotel dalam Rumeckso (2005: 25) menyatakan bahwa *Villa Attendant* atau

Room Boy merupakan petugas kamar yang harus berpenampilan rapi dan rapi. meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan, maupun teman sejawat.

2.4 Resort

Secara umum terdapat banyak kajian mengenai pengertian resort yaitu sebagai berikut:

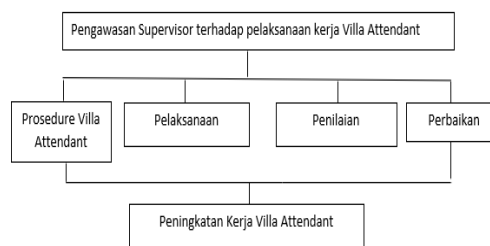
- a. Resort adalah suatu perubahan tempat tinggal sementara bagi seorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta Hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga dikaitkan dengan kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olahraga, kesehatan, konvensi, keagamaan, serta keperluan lainnya. (Dirjen pariwisata, 1988)
- b. Resort adalah tempat wisata atau rekreasi yang sering di kunjungi orang, dimana pengunjung datang untuk menikmati potensi alamnya (Homby,1974)
- c. Resort adalah sebuah Kawasan yang terencana, tidak hanya sekedar untuk menginap tetapi juga untuk istirahat dan reaksi (Chuck, 1988)
Jenis-jenis resort berdasarkan letak dan fasilitasnya (Lowson, 1995). Dapat di klarifikasi sebagai berikut:
 - a. *Mountain Resort Hotel* (yang terletak di daerah pegunungan).
 - b. *Health resort and Spa* (resort yang di bangun pada daerah yang memiliki potensi alam yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana penyehatan)
 - c. *Beach Resort Hotel* (yang terletak di daeraah pantai)
 - d. *Marina Resort Hotel* (resort yang terletak dikawasan marina atau pelabuhan laut)

- e. *Rural Resort and Country Hotel* (resort yang di bangun di daerah pedesaan jauh dari area bisnis dan keramaian)

2.5 Kerangka Berfikir

Uma Sukaran dalam Sugiyono (2011) berpendapat bahwa kerangka berfikir merupakan teori yang dinidentifikasikan untuk dapat memahami suatu isi deskripsi secara keseluruhan dari penelitian yang dilakukan.

Adapun kerangka berfikir terhadap penelitian Pengawasan Pelaksanaan Tugas *Villa Attendant* di Banyan Tree Bintang resort sebagai berikut:



Sumber: Dasar-dasar Manajemen. Sukarna, 2011.

2.6 Operasional variabel

Operasional Variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuk operasional variabel.

Variabel	Indikator	Sub
Pengawasan pelaksanaan Tugas Villa Attendant	Prosedur	1. Menentukan prosedur SOP a. Deskripsi kerja seorang Supervisor b. Tugas dan tanggungjawab menjadi seorang Supervisor saat berada dilapangan
	Pelaksanaan	1. Melaksanakan Tugas a. Memastikan semua <i>housekeeping</i> mengikuti operasional Prosedur b. Memastikan Villa Attendant Mendapatkan Kelengkapan Peralatan Kerja c. Mengecek semua kamar dalam mutu pengawasan kebersihan
	Penilaian	1. Memberi nilai atau hitungan a. Menetapkan standar kerja b. Mengkomunikasikan standar kerja kepada karyawan c. Mengukur kinerja karyawan d. Bandingkan kinerja sebenarnya dengan standar e. Mengambil Tindakan korektif f. Mendiskusikan hasil penilaian
	Perbaikan	1. Memperbaiki penyimpangan a. Menangani bawahan yang mengalami penurunan kinerja b. Melakukan Training ulang

Sumber: dasar dasar manajemen (2011)

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di muka dan ditinjau dari segi prosedur dan pola yang ditempuh oleh peneliti, maka penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Menurut Creswell (1998) dalam Gusti dan Mahadewi (2012), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah proses penelitian membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Beberapa definisi di atas dapat dipahami, penelitian kualitatif adalah

penelitian yang alamiah sesuai kondisi dilapangan tanpa adanya manipulasi dan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna yang sebenarnya. Jika dilihat dari jenis data yang dikumpulkan, maka penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian Kualitatif deskriptif, maksudnya mencatat secara teliti segala gejala atau keadaan (fenomena) yang dilihat dan didengar serta dibacanya (via wawancara atau bukan, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi atau memo, dokumen resmi atau bukan, dan lain-lain), dan penelitian harus membanding-bandingkan, mengkombinasikan, mengabstrakkan, dan menarik kesimpulan.

3.2 Lokasi Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada 7 Oktober-23 November 2019, di hotel Banyan Tree Bintan Resort 2019, di hotel Banyan Tree Bintan Resort yang terletak di Banyan Tree Resort Bintan di Jalan Teluk Berembang Laguna Bintan, Lagoi 21955 Bintan Resort, Indonesia.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Supervisor Housekeeper yang berjumlah 4 orang yang menjadi Informan dan Asst. Executive Housekeeper berjumlah 1 orang menjadi key Informan. Sesuai dengan jumlah supervisor Housekeeper dan Asst Executive Housekeeper di Banyan Tree Bintan Resort.

3.4 Jenis dan Sumber data

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di lapangan. Baik melalui wawancara maupun observasi dan data lainnya yang dianggap berkaitan dengan peneliti yang berguna sebagai kelengkapan data. Jadi dalam penelitian ini, data primer yang didapatkan adalah hasil dari data-data saat

peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi di Banyan Tree Bintan Resort, Lagoi, Kepulauan Riau, Indonesia

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh perantara atau data tersebut diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, bisa bersumber dari kepustakaan dokumentasi oleh Lembaga tertentu yang dipublikasikan (Raslan: 2004). Data sekunder dari penelitian ini bisa diperoleh dari buku, media cetak, dan ataupun media elektronik, internet, dan data pendukung lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan

Metode penulisan yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Observasi
Yaitu metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara system mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung
2. Dokumentasi
Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. (Husaini, 2011)
3. Wawancara
Melakukan tanya jawab kepada pihak yang berkepentingan agar penelitian yang dilakukan sesuai dengan masalah yang terjadi serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang sering terjadi pada Resort Banyan Tree Bintan

3.6 Analisis Data

Kegiatan analisis data pada penelitian ini terdiri dari analisis sebelum dilapangan dan selama dilapangan yang

merujuk kepada analisis data versi Miles and Huberman yaitu,” Aktivitas selama analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”

Menurut Miles dan Huberman (1984 :21 -23) dalam Emzir ada tiga macam kegiatan dalam analisi data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai reduksi data yang merujuk pada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi “data mentah” yang muncul dari catata-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Penyajian data (*data display*)

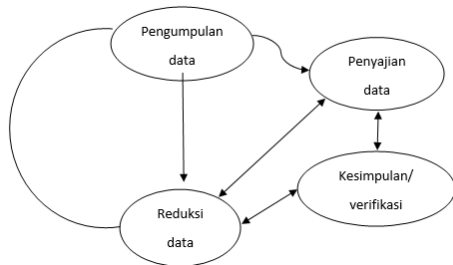
Data display adalah menyajikan data dalam bentuk matriks, *network*, *chart* atau grafik, dan sebagainya. Miles dan Huberman mendefinisikan, “Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan”.

Dengan penyajian data ini maka akan memudahkan penelitian dalam memahami apa yang terjadi dan sejauh mana data yang telah diperoleh, sehingga dapat menentukan langkah selanjutnya untuk melakukan tindakan yang lainnya.

3. Penarikan kesimpulan (*verification*)

Pada proses penelitian ini akan di ungkap makna dari data yang dikumpulkan. Data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang masih meragukan, kaku, kabur, sehingga kesimpulan tersebut di verifikasi dengan melihat kembali penyajian data maupun reduksi data sehingga kesimpulan yang diambil dan ditarik tidak menyimpang.

Model interaktif dalam analisis data yaitu data *reduction*, data *display*, dan *verification*, ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 3.1 komponen analisis data: model interaktif (Miles dan Huberman)

GAMBARAN UMUM BANYAN TREE BINTAN RESORT

4.1 Sejarah

Banyan Tree merupakan bagian dari Wah Chang *Coorporation* yang terdiri dari Banyan Tree Resort, Angsana Resort dan Alamanda Hotel Puket. Wah Chang *Coorporation* merupakan perusahaan yang didirikan oleh Dr.K.C.Li pada tahun 1916 di new York, Amerika serikat. Wah Chang *Cooperation* merupakan perusahaan yang bergerak di berbagai sektor usaha, diantaranya sektor pertanian, pertambangan, elektronik, dan pembangunan property. Seiring perkembangan dan perluasan usaha, Wah Chang *Coorporation* yang berpusat di Amerika Serikat di pindahkan ke Bangkok, Thailand dan kemudian berpindah lagi ke Singapura dari 1970 hingga sekarang ini.

Pada tahun 1984, Mr. Ho Kwon Ping, cucu dari Dr. K. C. Li menjadi presiden Wah Chang *Cooperation*. Beliau mendirikan Banyan tree Resort & Spa dengan property pertama Banyan Tree Resort & spa Phuket, Thailand pada September 1994.

Ide pendirian property ini berasal dari pengalaman hidup Mr. Ho Kwon Ping

beserta istrinya Ms. Claire Chang yang dahulu pernah tinggal di Kampung Nelayan di Pulau Lamma, yang Shue Wan, Hongkong. Dimana mereka hidup penuh dengan keromantisan dan intimasi selama tiga tahun sebelum bergabung dengan bisnis keluarganya.

Pemberian nama Banyan Tree berasal dari kisah pengalaman Mr. Ho Kwon Ping beserta istrinya Ms. Claire Chang selama tinggal dikampung nelayan di pulau Lamma, Yung Shue Wan, Hong Kong. Banyan Tree berarti pohon beringin yang menggambarkan suatu tempat yang penuh dengan perlindungan dan nuansa percintaan serta keintiman. Hal ini menjadi harapan Mr. Ho Kwon Ping dan istrinya, pada setiap pasangan untuk mengalami nuansa tersebut dalam kehidupan mereka, berapa pun usia dan darimana pun asal mereka, berikut penulis melampirkan lambang Banyan Tree dibawah ini.



BANYAN TREE
BINTAN

Adapun visi dan misi dari Banyan Tree adalah untuk mengembangkan resort dan hotel menjadi ke Level paling atas yang berakar pada budaya dan pelestarian lingkungan. Banyan Tree juga menawarkan sebuah pengalaman dalam pengasingan yang bernuansa keintiman dan keistimewaan akan perpaduan percintaan serta pemulihan kembali semangat gairah hidup dan sensualitas yang luar biasa.

HASIL PENELITIAN

5.1 Prosedur

Sesuai dengan judul Pengawasan Pelaksanaan Tugas *Villa Attendant* Di Banyan Tree Bintang Resort yang dimaksud penulis dengan Prosedur adalah Menentukan Prosedur sesuai dengan SOP dan menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah dibuat oleh perusahaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sehingga memperoleh hasil dari keadaan yang sama.

A. Deskripsi kerja seorang Supervisor

1. Arahkan dan kontrol semua Petugas *Villa Attendant* untuk memastikan bahwa semua operasional sehari-hari masalah ditangani tepat waktu dan harapan tamu terpenuhi.
2. Menetapkan area untuk pembersihan sesuai jadwal dan memantau proses pembersihan.
3. Memastikan bahwa kamar kosong dibersihkan tepat waktu, memeriksanya setelah selesai dibersihkan dan melaporkan kembali untuk *housekeeping* sekali selesai.
4. Melaporkan kegagalan dan gangguan teknik dan menindaklanjuti jadwal perbaikan.
5. Mengawasi kebersihan dan pemeliharaan *panthouse housekeeping* memastikan stok par benar masuk memesan.
6. Mengawasi kondisi tanaman baik di dalam maupun di luar ruangan dan melaporkan masalah apa pun kepada atasan Langsung.
7. Mengawasi operasi minibar memastikan bar diisi ulang secara tepat waktu dan efisien.
8. Mengawasi penerbitan, pengendalian, dan penerapan bahan kimia pembersih rumah tangga.
9. Untuk memenuhi setiap permintaan tamu *ad hoc* memastikan bahwa mereka benar dilayani.
10. Untuk mengawasi proses *turndown* memastikan waktu yang diminta secara khusus dipatuhi.
11. Melaksanakan administrasi departemen mengisi formulir dan daftar periksa sesuai kebutuhan tepat waktu.
12. Menjaga dan mematuhi kebijakan tentang hilang dan ditemukan dan melaporkan setiap masalah keamanan pengawas.
13. Menangani keluhan pelanggan jika memungkinkan, atau melaporkannya kepada penyelia.
14. Melatih, menasihati, mendisiplinkan dan mengembangkan karyawan bawahan.

5.2 Pelaksanaan Tugas

5.2.1 Memastikan Semua Karyawan *Housekeeping* Mengikuti Standart Operasional

Berikut kegiatan yang dilakukan *Supervisor* sebelum kegiatan pelaksanaan tugas dilakukan untuk memastikan semua karyawan *housekeeping* mengikuti standart operasional:

a. Mengadakan *breafing*

Wawancara dilakukan dengan *Supervisor* sebagai subjek satu mengenai tugas seorang *Supervisor* sebelum kegiatan dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahan terung Kembali

b. Mengingat S.O.P dalam bekerja

Wawancara dilakukan dengan *Supervisor* selaku Subjek satu terkait mengingatkan SOP dalam bekerja

c. Mengecek ulang pekerjaan Villa Attendant

Berdasarkan wawancara dengan *Supervisor* selaku Subjek Satu berikut ini mengenai tugas *Supervisor* dalam mengecek ulang pekerjaan Villa Attendant

d. Mengecek report

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan *Supervisor* pentingnya mengecek report selaku subjek satu

5.2.2 Memastikan Villa Attendant Mendapatkan Kelengkapan Peralatan Kerja

Berdasarkan indikator yang kita gunakan, tugas seorang *Supervisor* dalam melengkapi semua peralatan Villa Attendant adalah memastikan semua peralatan dan kelengkapan berfungsi dengan baik dan menanyakan ke Villa Attendant. sebagai berikut:

a. Melengkapi semua peralatan dan kelengkapan berfungsi dengan baik yang akan digunakan Villa Attendant dalam bekerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor housekeeping* selaku subjek satu berikut:

b. Menanyakan ke Villa Attendant kekurangan dan kendala yang dihadapi Villa Attendant dalam bekerja

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan *Supervisor housekeeping* terkait kekurangan dan kendala yang dihadapi Villa Attendant dalam bekerja

5.2.3 Mengecek Semua Kamar Tamu Dalam Mutu Pengawasan Kebersihan

Variabel tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas *Supervisor*. Ada tujuh indikator yang digunakan yaitu mengecek status kamar di sistem, mengecek *report Villa Attendant*, mengecek *set up amenities*, mengecek mini bar, mengecek *set up linen*, mengecek kebersihan dan keharuman villa, Mengawasi kondisi tanaman baik di dalam maupun di luar ruangan dan melaporkan masalah apa pun. Berikut indikator untuk mengetahui pelaksanaan tugas *Supervisor*

a. Mengecek status kamar disistem

Sebelum melakukan pengecekan kamar, baik seorang Villa Attendant maupun Supervisor akan terlebih dahulu mengecek status kamar karena dengan melihat status kamar tersebut seorang Supervisor akan tau mengarahkan Villa Attendant kamar mana yang harus terlebih dahulu dikerjakan,

b. Mengecek report Villa Attendant

Berikut ini wawancara dengan *Supervisor housekeeping* mengenai pengecekan report Villa Attendant yang dilakukan

c. Mengecek set up Amenities

Pengawasan pelaksanaan tugas Villa Attendant, tugas dari Supervisor salah satunya ialah mengecek set up amenities, berikut wawancara dengan salah satu Supervisor housekeeping Banyan Tree Bintan resort

d. Mengecek Mini Bar

Berikut ini wawancara dengan Supervisor housekeeping di Banyan Tree Bintan Resort mengenai pengecekan mini bar dengan Supervisor

e. Mengecek Set Up Linen

Pengecekan set up linen merupakan salah satu hal yang sering sekali diperhatikan oleh para tamu hotel pada saat masuk kamar hotel, tamu akan sangat terkesan dengan kamar apabila kamar tersusun dengan rapi dan bersih, itu akan membuat

rasa nyaman tersendiri bagi tamu hotel. Berikut ini wawancara dengan *Supervisor housekeeping* Banyan Tree Bintang Resort selaku Subjek Informan

f. Mengecek Set Up Linen

Pengecekan set up linen merupakan salah satu hal yang sering sekali diperhatikan oleh para tamu hotel pada saat masuk kamar hotel, tamu akan sangat terkesan dengan kamar apabila kamar tersusun dengan rapi dan bersih, itu akan membuat rasa nyaman tersendiri bagi tamu hotel. Berikut ini wawancara dengan *Supervisor housekeeping* Banyan Tree Bintang Resort selaku Subjek Informan

g. Mengecek kebersihan pool villa

Setelah mengecek keadaan didalam villa, selanjutnya *Villa Attendant* mengecek keadaan pool villa, berikut ini hasil wawancara dengan *Supervisor Housekeeping*

h. Mengawasi Kondisi Tanaman Baik Didalam Maupun Diluar Ruangan Dan Melaporkan Masalah Apapun

Setelah selesai mengawasi villa, *Supervisor* juga wajib mengawasi keadaan taman, berikut ini wawancara dengan *Supervisor* selaku subjek satu di Banyan Tree Bintang Resort

5.3 Penilaian

Penilaian kinerja merupakan sebuah evaluasi yang dilakukan untuk menilai kinerja karyawan dan juga untuk memahami kemampuan para karyawan. Hal ini dilakukan untuk bisa mengembangkan karir lebih lanjut bagi para karyawan yang bersangkutan, kata lainnya adalah penilaian kerja ini dilakukan untuk menilai dan juga digunakan digunakan untuk mengevaluasi kemampuan, keterampilan, menilai pencapaian, dan juga menilai kembali pertumbuhan pada setiap karyawan.

Dengan adanya penilaian kinerja ini juga bisa dilakukan untuk membuat

struktur gaji untuk para karyawannya, meningkatkan nilai gaji, membuat sebuah promosi, pemberian bonus bagi karyawan yang menunjukkan kinerja yang baik, dan bahkan bisa juga digunakan untuk penurunan jabatan.

Jika penilaian kinerja karyawan ini dilakukan dengan baik maka bisa digunakan untuk meningkatkan loyalitas dan motivasi bagi para karyawan, penilaian kinerja karyawan ini tentu akan menguntungkan bagi kedua belah pihak, baik untuk perusahaan maupun pihak pekerja. Alasan mengapa dilakukan penilaian adalah sebagai salah satu cara untuk mengidentifikasi kekuatan dan juga kelemahan setiap karyawan untuk menentukan posisi pekerjaan yang paling tepat.

Penilaian kinerja ini juga bisa digunakan untuk mengukur kemampuan potensial yang sebenarnya dimiliki oleh para karyawannya dan juga bisa dilakukan untuk memberikan program pelatihan kepada karyawan.

5.4 Perbaikan

Karyawan adalah salah satu sumber daya terpenting bagi setiap perusahaan untuk mencapai tujuannya, karyawan adalah sumber daya yang sangat spesifik karena mempunyai perilaku dan perasaan serta memiliki tujuan pribadi masing-masing. Karenanya, mengelola sumber daya manusia (karyawan) menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam menjalankan wujud visi dan misi perusahaan. *Supervisor* sebagai pimpinan harus mengetahui bagaimana cara-cara memperbaiki penurunan kerja bawahannya, agar tidak mengganggu operasional kerja dan agar mencapai tujuan-tujuan yang ditentukan perusahaan. Berikut adalah indikator yang dapat diterapkan *Supervisor* untuk memperbaiki penurunan kerja karyawan

Villa Attendant di Banyan Tree Bintang resort:

a) Berikan *feedback* yang jelas

Sebelum *Supervisor* menegur bawahan atas pekerjaannya, berikan *feedback* terhadap kinerjanya sebanyak mungkin. Dan apabila kualitas kerjanya menurun, *Supervisor* harus memberitahukan hal ini kepada bawahannya.

5.5 Kendala *Supervisor* dalam mengawasi kinerja *Villa Attendant* di Resort Banyan Tree Bintang

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan terkadang selalu saja ada kendala yang di alami. Begitu juga dengan *Supervisor* dalam mengawasi kinerja *Villa Attendant* di Banyan Tree Bintang resort. Berikut ini adalah hasil penelitian yang telah diperoleh melalui wawancara mendalam dengan subjek penelitian mengenai kendala apa saja yang dialami *Supervisor* dalam mengawasi kinerja *Villa Attendant* di Banyan Tree Bintang resort dimana hambatan *Supervisor* dalam mengawasi adalah kurangnya kendaraan operasional, keterlambatan kedatangan stok barang, dan cuaca yang kurang mendukung.

a. Kurangnya kendaraan operasional

Transportasi merupakan suatu alat penunjang pekerjaan seorang *Supervisor* sehingga lebih efisien dalam mengatur waktu, dengan keterbatasan kendaraan operasional akan mempengaruhi terlaksananya pekerjaan tepat waktu.

b. Keterlambatan kedatangan stok barang

Peralatan yang memadai merupakan kunci yang dapat membantu meningkatkan kemampuan *Villa Attendant* sehingga bisa mempermudah kinerja bawahannya, tanpa didukung oleh peralatan yang memadai maka *Villa*

Attendant di Banyan Tree Bintang Resort akan sulit menyalurkan kemampuan mereka dan hasil dari pelatihan yang telah dilakukan hotel itu sendiri.

c. Cuaca

Cuaca yang baik juga sangat mempengaruhi kelancaran pekerjaan *Villa Attendant* di Banyan Tree karena letak dan konsep dari resort ini adalah daerah nya yang terbuka oleh alam, sehingga jika terjadinya hujan ataupun badai juga akan mempengaruhi pekerjaan *Villa Attendant* tersebut

d. Lokasi

Lokasi juga mempengaruhi pekerjaan, sedangkan lokasi di Banyan Tree Bintang Resort memiliki medan yang sangat tinggi, sehingga sebelum *Villa Attendant* sampai pada villa, bukan hanya bekerja di villa saja menjadi tantangan tapi medannya.

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneltian tentang Pengawasan Pelaksanaan Tugas *Villa Attendant* di Banyan Tree Bintang Resort, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pengawasan pelaksanaan tugas *Villa Attendant* di Banyan Tree Bintang Resort dalam melakukan suatu pengawasan ke bawahannya dengan menggunakan standart operasional prosedur (SOP). *Supervisor* dalam melakukan pelaksanaan tugas *supervisor* melaksanakan tugasnya dengan sangat baik dilihat dari hasil wawancara dan dari hasil kerjanya berdasarkan kepuasan tamu dan tingkat hunian kamar yang cukup baik.
- b. kendala *Supervisor* housekeeping dalam pengawasan *Villa Attendant* di Banyan Tree Bintang resort, jumlah

Villa Attendant yang kurang membuat supervisor harus membagi-bagi waktu dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang Supervisor. Karena kendala yang sering terjadi apabila seorang Villa Attendant tidak dapat masuk kerja dikarenakan sakit maupun kendala internal maka yang harus menggantikan pekerjaan Villa Attendant itu ialah supervisor sehingga membuat pekerjaan supervisor agak terbengkalai dalam mengontrol Villa dan mengawasi Villa yang sudah siap dikerjakan oleh Villa Attendant yang lain dan yang sudah siap untuk di jual, kesulitan yang di alami oleh supervisor dalam pengawasan pelaksanaan tugas villa attendant juga salah satunya kurangnya transportasi yang digunakan untuk mengawasi villa attendant dilapangan karena jarak antara villa satu dengan yang lain cukup jauh dan berjarak karena jika ditempuh dengan berjalan kaki akan memakan waktu yang cukup lama bagi supervisor dalam mengawasi pekerjaan villa attendant dan kendala yang juga dihadapi oleh supervisor pada saat keterlambatan Stok barang yang belum sampai di hotel dari pengiriman Thailand ke Bintan karena semua *chemical* yang digunakan harus sesuai dengan standart yang ditentukan dan barang-barang tersebut berasal dari Thailand dan itulah kendala yang sering terjadi.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran terhadap supervisor housekeeping dalam pengawasan pelaksanaan tugas Villa Attendant di Banyan tree Bintan resort sebagai berikut:

1. Kepada pihak Manajemen
 - a. Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor dan supervisor memiliki kendala kurangnya karyawan dibagian Villa Attendant agar Pengawasan Pelaksanaan tugas Villa Attendant di Banyan Tree Bintan resort berjalan dengan baik, maka hendaknya Banyan tree menambahkan karyawan di bagian Villa Attendant dengan begitu maka pekerjaan yang hendak dilakukan dapat terlaksana dengan baik dan lebih lebih terarah dan pihak manajemen di Banyan Tree Bintan resort juga harus memerhatikan lagi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Supervisor
 - b. Kurangnya transportasi yang dimiliki di resort yang disebut dengan *buggy* sehingga Supervisor kewalahan dalam mengawasi kinerja Villa Attendant karena jika Supervisor melakukan pengawasan dengan berjalan kaki akan memakan banyak waktu sedangkan konsep villa tersebut adalah alam terbuka dan villa satu dengan villa yang cukup berjarak agak jauh. Oleh sebab itu untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh supervisor hendaknya Banyan Tree Bintan Resort mempertimbangkan untuk menambahkan jumlah Buggy agar tidak terjadi kendala dan waktu dalam bekerja lebih efisien.
 - c. kendala dalam keterlambatan *supply* barang juga menjadi hambatan yang di alami oleh supervisor, karena barang yang digunakan harus sesuai dengan standart hotel dan barang-barang itu seperti *chemical* harus dipesan dari Thailand lalu dikirim ke Banyan Tree bintan resort, sedangkan jarak tempuh antara Bintan dengan Thailand sangat jauh dan proses pengiriman nya harus transit dari Thailand ke Singapore dan

dari Singapore ke Bintan sehingga memakan banyak waktu, oleh sebab itu, sebelum stok barang habis maka harus selalu mengecek dan apabila stok barang sudah mulai habis maka cepat memberitahukan ke bagian store agar segera dipesan barang tersebut agar tidak terjadi Kembali kesalahan yang sama.

2. Kepada Supervisor untuk dapat meningkatkan kedisiplinan melalui sistem pengawasan yang diterapkan kepada karyawan dan akan lebih baik apabila dikembangkan agar dapat memberikan peningkatan bagi kualitas pelayanan Hotel dan kepuasan bagi pelanggan agar visi hotel dapat terlaksana dengan baik.
3. Kepada pelaksana yaitu Villa Attendant untuk dapat lebih gigih dan tekun dalam bekerja sehingga mendapat hasil yang maksimal dan menjadil karyawan yang terbaik sehingga menjadi karyawan employe of the year.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar, (2002). *Operasional Tata Graha Hotel (Hotel Housekeeping Operasional)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Bartono dan Ruffino (2010), *Hotel Supervision*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Bagyono, 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.

Conlow, Rick (2003), *Menjadi Supervisor Hebat*. Jakarta: PT Victory Jaya Abadi.

Dharma, Agus (2004), *Manajemen Superviso* Cet ke 6, Jakarta: PT RajaGravindo Persada.

Djohan, T.M. *Manajemen dan tata graha hotel*. Medan.

George R. Terry dan Leslie W. Rue (2003), *Dasar-dasar Manajemen*: Jakarta: Bina Aksara.

Gee, Chuck Y. 1988. *Resort Development and Management*. New York: Waston-Gupatil Publication.

Husain Usman dan Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Social*, Jakarta: PT Bumi Aksara, (2006).2009).

Kurniasih, S, (2009). *Prinsip Hotel Resort*. Jakarta.

Miles&Huberman, dalam Emzir. 1984. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Analisis data*. Cetakan Keempat. Jakarta: Rajawali pers.

Mocler, R J. (2006). *Control Manajemen*.

Rumekso, (2002). *Housekeeping hotel floor section*, Yogyakarta: Andi.

Sukarna, 2011. *Dasar- Dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju.

Bandung.Sugiyono,2015.. *Metodologi penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, penerbit CV. Alfabet: Bandung