

**PELAKSANAAN TUGAS SUPERVISOR PADA DEPARTEMEN FRONT  
OFFICE DI HOTEL IBIS PEKANBARU PROVINSI RIAU**

**By : Munazir Prio Masnur**  
**Email : Priomen@gmail.com**  
**Pembimbing : Dra. Hj. Syofia Achnes, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
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***

*This research purposed to get know how the supervisor implementation tasks in Front Office Department in Ibis Hotel Pekanbaru Riau Province and the faced constraints in the implementation tasks that supervisor did in front office department of Ibis Hotel.*

*This research used qualitative descriptive method to analyze the problems. The sample in this research are 12 samples by using census sampling. And then the techniques to collected data in this research are using observation, questionnaire and interview. And it was using likert scale to know the length of intervals.*

*Based on the research, respond from the staff about the implementation task of the supervisor in front office department in Ibis Hotel are planning, coordinating, briefing, controlling and evaluating. Which in briefing phase all staffs of front office thought that the tasks implementation that supervisor did in front office department of Ibis Hotel Pekanbaru are still less well.*

***Key words : Tasks Implementation, Supervisor, Front Office Department, Ibis Hotel***

## PENDAHULUAN

### 1. LATAR BELAKANG

Pariwisata memang sudah diakui keberadaannya sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama kegiatan sosial dan ekonomi. Hal ini juga sudah diakui oleh organisasi internasional antara lain PBB, Bank Dunia dan *World Tourism Organization* (WTO). Pada awal abad ke-20 kegiatan hanya dapat dinikmati oleh yang relatif memiliki kemampuan financial, namun kini dapat dinikmati oleh siapapun atau semua semua golongan. Hal itu membuktikan bahwa adanya perkembangan pariwisata diseluruh dunia.

Dengan demikian Pekanbaru sebagai kota yang berkembang dengan rutinitas yang padat memerlukan aspek penunjang terutama aspek pariwisata untuk memperkuat kota yang sedang berkembang ini salah satunya adalah perhotelan, karena di dalam daerah yang memiliki banyak potensi wisata harus memiliki tempat dimana para wisatawan bisa beristirahat dan menginap yaitu hotel, karena tempat akomodasi tersebut sangat dibutuhkan oleh para wisatawan yang datang. Berikut daftar hotel bintang 3 di Pekanbaru 2014 :

**TABEL. I**  
**DAFTAR HOTEL BINTANG 3 DI**  
**PEKANBARU 2014**

| No. | Nama Hotel               | Klasifikasi |
|-----|--------------------------|-------------|
| 1   | Hotel Furaya             | Bintang 3   |
| 2   | Hotel Ratu Mayang Garden | Bintang 3   |
| 3   | Hotel Sri Indrayani      | Bintang 3   |
| 4   | Hotel Grand Zuri         | Bintang 3   |
| 5   | Hotel Swiss Bel-         | Bintang 3   |

|    | Inn SKA Pekanbaru  |           |
|----|--------------------|-----------|
| 6  | Hotel I Shine      | Bintang 3 |
| 7  | Hotel Dyan Graha   | Bintang 3 |
| 8  | Hotel Ibis         | Bintang 3 |
| 9  | Hotel Drego        | Bintang 3 |
| 10 | Hotel Resty Menara | Bintang 3 |
| 11 | Hotel Indrapura    | Bintang 3 |

*Sumber : Bappeda Pekanbaru Tahun 2013*

Dari Tabel I di atas dapat dilihat hanya terdapat daftar klasifikasi hotel bintang 3, namun dapat dikatakan perkembangan hotel saat ini sangat pesat dari yang dulunya hanya ada beberapa bahkan kurang dari lima hotel lokal namun dari tahun ke tahun pembangunan hotel semakin banyak. Oleh karena itulah Provinsi Riau semakin memperbaiki diri dalam sektor pariwisata karena hotel sudah berkembang sangat pesat. Karena tingkat persaingan yang semakin ketat maka diperlukannya sikap profesionalisme dalam pengelolaan hotel agar lebih baik dari hotel-hotel pesaingnya.

Hotel Ibis Pekanbaru adalah akomodasi yang menyediakan berbagai kemudahan dalam fasilitas untuk anda yang ingin melepas lelah, dan tamu hotel juga dapat menikmati fasilitas rekreasi yang disediakan poroperti hotel yaitu kolam renang (*swimming pool*), spa, fitness centre. Selain itu hotel property juga menyediakan jasa sewa ruangan meeting/ ballroom untuk berbagai event dan acara dengan setting yang anda inginkan yang dapat menampung 50-1000 orang, tergantung tamu ingin menginginkan ruangan yang seperti

apa dan event seperti apa, namun untuk saat ini ballroom berkapasitas besar sedang di renovasi, jadi untuk sementara waktu ruangan tersebut belum bisa digunakan untuk waktu yang belum bisa ditentukan.

Diantara departement hotel yang memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional hotel adalah *Front Office Departement*. *Front Office Departement* adalah merupakan jantung dari sebuah hotel, dimana Departement ini adalah sumber dari segala kegiatan dan informasi. Mengingat betapa pentingnya peranan *Front Office Departemen*, maka pada kesempatan ini. Peneliti sangat tertarik untuk mengenal lebih dekat, sekaligus ingin lebih memahami bagaimana mekanisme operasional kerja *Front Office Departement*.

*Front office* adalah cermin dari kualitas hotel yang akan pertama kali dinilai tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di *front office department* dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun sekedar berkunjung di suatu hotel. Dorongan motivasi berupa slogan bagi karyawan kantor depan yang sangat dikenal adalah sebagai berikut:

**“WE DO NOT HAVE A SECOND CHANCE TO GIVE GOOD IMPRESSION TO OUR GUESTS”** (Kita tidak pernah mendapatkan kesempatan kedua untuk

memberikan impresi yang baik kepada para tamu kita).

**TABEL. II**  
**RATA-RATA TINGKAT HUNIAN**  
**KAMAR HOTEL BINTANG 3**  
**TAHUN 2011s/d 2013**

| No. | Hotel      | Occupancy |      |      |
|-----|------------|-----------|------|------|
|     |            | 2011      | 2012 | 2013 |
| 1   | Furaya     | 80 %      | 90 % | 85 % |
| 2   | Grand Zuri | 70 %      | 85 % | 75 % |
| 3   | Ibis       | 70 %      | 80 % | 65 % |

Sumber :HRD Hotel Ibis Pekanbaru, Furaya dan Grand Zuri

Pada Tabel II dapat dilihat bahwa Occupancy hotel Ibis Pekanbaru pada Tahun 2011 persentase tingkat hunian kamar berbeda tipis dengan hotel Furaya dan Grand Zuri, kemudian Occupancy Hotel ibis mengalami peningkatan pada tahun 2012, dikarenakan adanya ajang Pekan Olahraga Nasional (PON) ke XVIII 2012 yang menyebabkan semua hotel terisi penuh dari yang non-bintang hingga berbintang 5, dan kemudian tahun 2013 persentase hunian kamar menurun dari tahun-tahun sebelumnya dan dibanding hotel lain yang terdapat di tabel. Dan inilah salah satu alasan peneliti ingin meneliti di Hotel Ibis Pekanbaru.

Di dalam sebuah departemen tidak terlepas dari peran supervisor yang memiliki peran penting dalam menunjang operasional yang lebih baik. supervisor adalah orang yang berhubungan langsung dengan manajer. Namun dalam konteks tanggung jawab, supervisor mempunyai tugas yang tidak kalah

berat. Dalam banyak kasus, supervisor memiliki tugas yang strategis karena langsung terjun di lapangan melaksanakan semua rencana dari manajer. Supervisor memiliki bawahan yang dalam struktur organisasi disebut karyawan non manajerial atau staf. Dalam beberapa industri ada pula supervisor yang tidak mempunyai staf.

Selama observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti dan dari data-data yang peneliti dapat, peneliti melihat dan mendengar bahwa di *Front Office Departement* melaksanakan pekerjaan merangkap. Pada *Front Office Departement* memiliki 3 (tiga) supervisor yang salah satunya merupakan *Supervisor Belldriver/Bellboy* dan 2 (dua) supervisor lainnya adalah *Supervisor FDA (Front Desk Agent)* dan salah satunya adalah perempuan. Dari pengetahuan dan ilmu yang peneliti dapat selama ini bahwa di suatu Hotel menggunakan system kerja *shift*, dan memiliki 3(tiga) shift, yaitu *Morning Shift* (shift pagi), *Evening Shift* (shift siang) dan *Night Sift* (shift malam), dan di *Front Office Hotel Ibis* memiliki 3 (tiga) supervisor yang seharusnya di bagi 3 (tiga) shift, tetapi di lapangan, *schedule* yang peneliti dapat bahwa supervisor *Belldriver/Bellboy* setiap hari mendapat shift pagi saja dan sering keluar membawa marketing hotel, berarti pada shift selanjutnya tidak ada tugas yang terlaksanan oleh supervisor *belldriver/bellboy*. Dan sedangkan supervisor *receptionis* yang perempuan mendapat *schedule* pagi saja setiap hari, dan supervisor *receptionis* yang laki-laki lebih sering mendapat shift malam dan merangkap menjadi *night audit*. Jadi peneliti

melihat permasalahan yang terjadi, dengan kejadian pembagian shift kerja oleh supervisor yang penelliti dapat, peneliti merasa kurang evektifnya tugas supervisor di *front office* di karenakan supervisor tidak melaksanakan tugas secara maksimal, baik itu perencanaan, koordinasi, pengarahan, pengawasan dan evaluasi. Jadi, dari permasalahan tersebut peneliti ingin meneliti tentang **Pelaksanaan Tugas Supervisor Pada Departemen Front Office Di Hotel Ibis Pekanbaru.**

## 2. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang di atas, peneliti ingin melihat permasalahan yang terjadi di dalam Departemen *Front Office Hotel Ibis Pekanbaru*, dan permasalahan yang akan di bahas adalah bagaimana Pelaksanaan Tugas Supervisor Pada Departement *Front Office Hotel Ibis* yang ditangani selama ini.

## 3. IDENTIFIKASI MASALAH

Dari rumusan masalah di atas, peneliti ingin mengidentifikasi masalah yang terjadi tentang : “Bagaimana Pelaksanaan Tugas Supervisor pada Departemen *Front Office Hotel Ibis Pekanbaru*?”

## 4. BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu peneliti membatasi area penelitian hanya di *Front Office Hotel Ibis Pekanbaru* dan bagaimana Pelaksanaan Tugas Supervisor di *Front Office Hotel Ibis*.

## 5. TUJUAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk melihat Pelaksanaan Tugas Supervisor Front Office Hotel Ibis dalam menjalankan tugasnya.
2. Untuk melihat kendala yang dihadapi supervisor Front Office Hotel Ibis Pekanbaru dalam melaksanakan tugasnya.

## 6. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Mampu memahami dan menggali pengetahuan yang berkaitan dengan Pelaksanaan Tugas Supervisor di Front Office Hotel Ibis Pekanbaru
2. Mendapatkan pengalaman dan wawasan pengetahuan sebagai bahan pembelajaran.
3. Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan bagi Departmen Front Office Hotel Ibis Pekanbaru

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Hotel

**Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/ PW – 340/MPPT – 86** memberikan batasan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Selanjutnya dalam **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996** tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia pada pasal 61 dinyatakan bahwa “Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi

penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian/binatu dan penyediaan fasilitas lainnya. Peraturan Pemerintah tersebut secara implicit memberikan definisi mengenai kata “hotel”.

Menurut **Heldin dan Trizno (2007:10)**, Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

### 2. Pengertian Front Office

Menurut **Bagyono, (2008:6)** dalam bukunya yang berjudul *Hotel Front Office*, Front Office berasal dari bahasa Inggris “*Front* “ yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi Front Office adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau loby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka Front Office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

### 3. Pengertian Supervisor

**Etal, (1984:35)**, istilah supervisor harus diartikan sebagai seorang manajer pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi pegawai junior atau lainnya, yang mereka ini tak punya kewajiban untuk mengawasi.

Berdasarkan **Robbins (2010:126-127)**, pemimpin

(supervisor) adalah seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain dan memiliki otoritas manajerial. Sedangkan kepemimpinan adalah proses memimpin sebuah grup dan mempengaruhi grup mencapai tujuan.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bermaksud untuk memberikan uraian mengenai suatu gejala social yang diteliti secara mendalam.

### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Di dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian yang dilakukan di Hotel Ibis Pekanbaru Jl. Soekarno Hatta Kav.148 Provinsi Riau. Dan peneliti melakukan penelitian dengan jangka waktu penelitian yang dimulai dari bulan Juni s/d September 2014.

### **3. Populasi dan Sampel**

Menurut Nawawi (2001: 141) mengatakan bahwa populasi adalah

totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung, maupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas. Adapun dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh staf Front Office yang bekerja di Hotel Ibis Pekanbaru yang berjumlah 12 orang yang berada di bawah pimpinan supervisor Front Office.

(Nawawi, 2001 : 144), Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Namun peneliti akan menggunakan sampel sensus yaitu sampel yang dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil yaitu kurang dari 35 orang., atau peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Maka dari itu peneliti akan mengambil sampel sebanyak 12 orang dari anggota populasi yaitu staff *Front Desk Agent (FDA)*.

**OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN**

| Variabel                            | Subvariabel           | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Teknik Pengumpulan Data            |
|-------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Tugas dan Tanggung Jawab Supervisor | Perencanaan pekerjaan | Membuat <i>working schedule front office</i><br>Penetapan pekerjaan yang akan dikerjakan para staff front office<br>Menempatkan staff front office sesuai seksinya<br>Pengajaran cara melakukan pekerjaan yang diberikan kepada para staff front office<br>Penetapan waktu penyelesaian kerja yang diberikan kepada staff front office | Obsevasi<br>Wawancara<br>Kuesioner |
|                                     | Koordinasi            | Memiliki target yang sama<br>Memiliki kapasitas individu yang seimbang<br>Mengkoordinir semua individu untuk saling membantu<br>Ada prosedur yang berlaku bagi yang berkoordinasi<br>Ada kesatuan komando otoritas pengatur<br>Memiliki kesamaan waktu dan jadwal kerja                                                                |                                    |
|                                     | Pengarahan            | Briefing selama 10 menit sebelum kerja<br>Minute meeting untuk koordinasi<br>Diskusi atau rapat terbatas untuk satu seksi<br>Memperjelas tugas setiap anggota seksi<br>Technical meeting untuk menghadapi event                                                                                                                        |                                    |
|                                     | Pengawasan            | Pengawasan kualitas SDM yang rendah.<br>Pengawasan material yang digunakan<br>Pengawasan peralatan yang sudah tua, rusak, jumlahnya tidak memadai<br>Pengawasan jumlah dan jenis material dan energy yang tidak seimbang<br>Pengawasan lingkungan kerja                                                                                |                                    |
|                                     | Evaluasi              | Evaluasi terhadap masing-masing individu maupun prestasi yang tampak<br>Evaluasi pelaksanaan prosedur kerja, apakah sesuai dengan SOP seksinya<br>Evaluasi mutu pelayanan<br>Evaluasi pemakaian alat komunikasi dan system komunikasi<br>Evaluasi keterampilan                                                                         |                                    |

Sumber : Bartono PH, SE dan Ruffino EM, SE

**PEMBAHASAN****1. Identitas Responden**

Dalam hal ini peneliti tidak memasukkan identitas responden

secara detail. Di karenakan menurut peneliti tidak dibutuhkan. Responden dalam penelitian ini yaitu para staf *Front Office*.

## 2. Perencanaan Pekerjaan

### a. Membuat *working schedule front office*

pelaksanaan tugas perencanaan dengan indikator membuat *working schedule front office* menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik lebih tinggi dari pada kriteria yang lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 46..

### b. Penetapan pekerjaan yang akan dikerjakan para staff front office

pelaksanaan tugas perencanaan dengan indikator penetapan pekerjaan yang akan dikerjakan para staff front office menunjukkan hasil baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik lebih tinggi dari pada kriteria yang lainnya yaitu 7 responden dari 12 respondendengan persentase 59% dan jumlah skor 43.

### c. Menempatkan staff front office sesuai seksinya

pelaksanaan tugas perencanaan dengan indikator menempatkan staff front office sesuai seksinya menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi dari pada kriteria yang lainnya yaitu 10 responden dari 12 responden dengan persentase 83% dan dengan jumlah skor 38.

### d. Pengajaran cara melakukan pekerjaan yang diberikan kepada para staff front office

pelaksanaan tugas perencanaan dengan indikator pengajaran cara

melakukan pekerjaan yang diberikan kepada para staff front office menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi dari pada kriteria yang lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dengan jumlah skor 40.

### e. Penetapan waktu penyelesaian kerja yang diberikan kepada staff front office

pelaksanaan tugas perencanaan dengan indikator penetapan waktu penyelesaian kerja yang diberikan kepada staff front office menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi dari pada kriteria yang lainnya yaitu 9 responden dari 12 responden dengan persentase 59% dan dengan jumlah skor 37.

Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa total skor dari 5 (lima) indikator yang ada yaitu 201, dimana total skor tersebut didapat setelah semua jumlah skor dijumlahkan. Dapat disimpulkan bahwa *Supervisor* dalam melaksanakan tugas perencanaan belum bisa dikatakan baik karena berada pada rata-rata total skor kurang baik yaitu 154-202.

## 3. Koordinasi

### a. Memiliki target yang sama

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator memiliki target yang sama menunjukkan hasil baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik lebih tinggi dari pada kriteria yang

lainnya yaitu 7 responden dari 12 responden dengan persentase 59% dengan jumlah skor 43.

**b. Memiliki kapasitas individu yang seimbang**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator memiliki kapasitas individu yang seimbang menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi dari pada kriteria yang lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 40.

**c. Mengkoordinir semua individu untuk saling membantu**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator mengkoordinir semua individu untuk saling membantu menunjukkan hasil yang seimbang. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik dan kurang baik sama yaitu masing-masing 6 responden dari 12 responden dengan persentase 50%-50%.

**d. Ada prosedur yang berlaku bagi yang berkoordinasi**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator ada prosedur yang berlaku bagi yang berkoordinasi menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 40.

**e. Ada kesatuan komando otoritas pengatur**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator ada kesatuan komando otoritas pengatur menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 6 responden dari 12 responden dengan persentase 50% dan dengan jumlah skor 38.

**f. Memiliki kesamaan waktu dan jadwal kerja**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator memiliki kesamaan waktu dan jadwal kerja menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 9 responden dari 12 responden dengan persentase 75% dan dengan jumlah skor 37.

Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa total skor dari 6 (enam) indikator yang ada yaitu 240, dimana total skor tersebut didapat setelah semua jumlah skor dijumlahkan. Dapat disimpulkan bahwa *Supervisor* dalam melaksanakan tugas koordinasi belum bisa dikatakan baik karena berada pada rata-rata total skor kurang baik yaitu 184-242.

**4. Pengarahan**

**a. Briefing selama 10 menit sebelum kerja**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator briefing selama 10 menit sebelum kerja menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang

memilih kriteria baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 7 responden dari 12 responden dengan persentase 59% dan dengan jumlah skor 43.

**a. Minute meeting untuk koordinasi**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator minute meeting untuk koordinasi menunjukkan hasil yang kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 40.

**b. Diskusi atau rapat terbatas untuk satu seksi**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator diskusi atau rapat terbatas untuk satu seksi menunjukkan hasil yang kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 9 responden dari 12 responden dengan persentase 75% dan dengan jumlah skor 37.

**c. Memperjelas tugas setiap anggota seksi**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator memperjelas tugas setiap anggota seksi menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 7 responden dari 12 responden dengan persentase 59% dan dengan jumlah skor 43.

**d. Technical meeting untuk menghadapi tamu group, VIP dan VVIP**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator technical meeting untuk menghadapi tamu group, VIP dan VVIP menunjukkan hasil yang kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 6 responden dari 12 responden dengan persentase 50%.

Dari semua penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa total skor dari 5 (lima) indikator yang ada yaitu 195, dimana total skor tersebut didapat setelah semua jumlah skor dijumlahkan. Dapat disimpulkan bahwa *Supervisor* dalam melaksanakan tugas pengarahan belum bisa dikatakan baik karena berada pada rata-rata total skor kurang baik yaitu 154-202.

**5. Pengawasan**

**a. Kualitas SDM yang rendah**

pelaksanaan tugas pengawasan dengan indikator Kualitas SDM yang rendah menunjukkan hasil yang seimbang. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik dan kurang baik sama yaitu masing-masing 6 responden dari 12 responden dengan persentase 50%-50% dan dengan jumlah skor 42.

**b. Pengawasan material yang digunakan**

pelaksanaan tugas pengawasan dengan indikator material yang digunakan menunjukkan hasil yang kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 8

responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 40.

**c. Peralatan yang sudah tua, rusak, jumlahnya tidak memadai**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator peralatan yang sudah tua, rusak, jumlahnya tidak memadai menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 44.

**d. Jumlah dan jenis material yang terlalu banyak sementara energy terbatas**

pelaksanaan tugas koordinasi Jumlah dan jenis material yang terlalu banyak sementara energy terbatas menunjukkan hasil yang kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 40.

**e. Lingkungan kerja**

pelaksanaan tugas koordinasi dengan indikator Lingkungan kerja menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 44.

**6. Evaluasi**

**a. Evaluasi terhadap masing-masing individu maupun prestasi yang tampak**

pelaksanaan tugas evaluasi dengan indikator Evaluasi terhadap masing-masing individu maupun prestasi yang tampak menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 10 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 46.

**b. Evaluasi pelaksanaan prosedur kerja, apakah sesuai dengan SOP seksinya**

pelaksanaan tugas evaluasi dengan indikator Evaluasi pelaksanaan prosedur kerja, apakah sesuai dengan SOP seksinya menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 8 responden dari 12 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 40.

**c. Evaluasi mutu pelayanan**

pelaksanaan tugas evaluasi dengan indikator Evaluasi mutu pelayanan menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih kriteria kurang baik lebih tinggi daripada kriteria lainnya yaitu 7 responden dari 12 responden dengan persentase 59% dan dengan jumlah skor 41.

**d. Evaluasi pemakaian alat komunikasi dan system komunikasi**

pelaksanaan tugas evaluasi dengan indicator Evaluasi pemakaian alat komunikasi dan system komunikasi menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih criteria baik lebih tinggi daripada criteria lainnya yaitu 7 responden dari 12 responden dengan persentase 59% dan dengan jumlah skor 43.

**e. Evaluasi keterampilan**

pelaksanaan tugas evaluasi dengan indicator Evaluasi keterampilan menunjukkan hasil kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan persentase responden yang memilih criteria kurang baik lebih tinggi daripada criteria lainnya yaitu 7 responden dari 12 responden dengan persentase 59% dan dengan jumlah skor 37.

Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa total skor dari 5 (lima) indikator yang ada yaitu 207, dimana total skor tersebut didapat setelah semua jumlah skor dijumlahkan. Dapat disimpulkan bahwa *Supervisor* dalam melaksanakan tugas evaluasi sudah bisa dikatakan baik karena berada pada rata-rata total skor baik yaitu 203-25

Dari seluruh jumlah total skor di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh Pelaksanaan Tugas *Supervisor* di Hotel Ibis Pekanbaru dinyatakan KURANG BAIK dikarenakan jumlah total skor keseluruhan adalah 1053 yaitu 67,5% dimana total tersebut berada pada rata-rata kurang baik yaitu 808-1058.

**7. Kendala-Kendala yang Dihadapi Supervisor**

a. Perencanaan

Yang menjadi kendala di tahap ini yaitu kebingungan untuk mengatur *schedule*. Dari informasi yang peneliti dapat bahwa di *Front Office* kekurangan karyawan jadi itulah yang menjadi kebingungan dalam mengatur *schedule*.

b. Koordinasi

pada bagian ini supervisor mengalami sedikit kendala bahwa untuk koordinasi mereka sempat terjadi *miss communication* (salah faham) tentang *event* dan masalah tamu, di karenakan mereka terlalu sibuk, sehingga informasi-informasi yang seharusnya cepat menjadi terlambat.

c. Pengarahan

pengarahan yang dilaksanakan oleh supervisor kurang berjalan dengan baik, karena pekerjaan mereka terlalu banyak atau merangkap, untuk *briefing* sebelum kerja atau pergantian *shift* sudah pasti dilaksanakan, dan untuk yang kegiatan lain kurang untuk dilaksanakan karena pekerjaan yang banyak dan waktu yang sempit.

d. Pengawasan

pada bagian ini supervisor tidak melaksanakan dengan maksimal dan efektif, alasan hampir sama dengan alasan pada penjelasan dibagian atas karena kurangnya waktu dan besarnya beban kerja yang diberikan. Jadi informasi-informasi yang didapat oleh supervisor didapat dari laporan-laporan staf tentang peralatan, jumlah dan material yang dibutuhkan, dan lain-lain. Jadi disini peran supervisor untuk mengawasi tidak berjalan dengan maksimal.

## e. Evaluasi

pada bagian ini sudah berjalan dengan baik, tapi hanya pelaksanaannya ada keterlambatan, sehingga pelaksanaannya berjalan lambat dengan alasan yang sama karena banyaknya pekerjaan dan sempitnya waktu. Dan semua hasil evaluasi langsung diserahkan kepada atasan. Tetapi walaupun setelah ada pengevaluasian, belum ada tindakan yang nyata dari pihak manajemen khususnya tentang kurangnya karyawan di *Front Office* Hotel Ibis Pekanbaru.

karena berada pada total skor kurang baik yaitu 808-1058. Dan hasil wawancara supervisor mengakui bahwa pelaksanaan tugas tersebut terhambat dikarenakan kurangnya staff yang ada di *front office*, sehingga beban pekerjaan terlalu besar.

## 2. Saran

Pada kesempatan ini peneliti mengemukakan beberapa saran kepada pihak manajemen Hotel Ibis Pekanbaru. Pelaksanaan tugas supervisor yang baik sangatlah penting untuk menunjang tingkat occupancy dan pelayanan hotel, jika tidak terlaksana maka pelayanan akan berkurang atau kurang maksimal dan occupancy menjadi turun karena kurang puasnya para tamu hotel. Manajemen harus cepat tanggap dalam melihat permasalahan yang ada dan cepat dalam menindak lanjuti permasalahan tersebut.

## PENUTUP

### 1. Kesimpulan

total skor untuk perencanaan berjumlah 201 yang berarti pelaksanaannya kurang berjalan dengan maksimal karena berada pada rata-rata skor kurang baik yaitu 154-202, kemudian untuk indikator koordinasi berjumlah 240 yang berarti pelaksanaannya kurang berjalan dengan maksimal karena berada pada rata-rata skor kurang baik yaitu 184-242, kemudian pada indikator pengarahan berjumlah 195 yang berarti pelaksanaannya kurang berjalan dengan maksimal karena berada pada rata-rata skor kurang baik yaitu 154-202, kemudian pada indikator pengawasan berjumlah 210 yang berarti pelaksanaannya sudah baik karena berada pada rata-rata skor baik yaitu 203-251, kemudian pada indikator evaluasi berjumlah 207 yang berarti pelaksanaannya sudah baik karena berada pada rata-rata skor baik yaitu 203-251. Jadi seluruh total skor yang peneliti rekap yaitu 1053, yang berarti seluruh pelaksanaan tugas supervisor *Front Office* Hotel Ibis kurang maksimal atau kurang baik

## Daftar Pustaka

- Bagyono. 2008. *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Bartono PH dan Ruffino EM. 2007. *Hotel Communication Managemen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Hasibuan, Malayu SP. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kartono, Kartini. 2008. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kirkpatric, S.A., & Locke, E.A. 1991. *Leadership : Do traits matter? Academy of Management Executive*, pp. 48-60

- Manurung, Heldin dan Trizn Robbins, Stephen dan Mary Cultur. 2010. *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: Kesaint Blanc PT. Glora Aksara Pratama
- Nuraini, Hj. T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Syam
- Rachmawati, Hj. Ike Kusdyah, SE, MM. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Rakhmat, Jalaludin. 1994. *Metode Analisis Data Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Rivai, Veitzhal dan Dedy Mulyadi. 2011. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi Edisi 3*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Suastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Pariwisata*. Jakarta: PT. Perca
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogjakarta: Andi
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa