

**PENERAPAN TUGAS PENGAWASAN SUPERVISOR DI DEPARTEMEN  
*HOUSEKEEPING* HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**



**RICKY BAYUANDRY FERNANDO**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode Maret 2016**

**PENERAPAN TUGAS PENGAWASAN SUPERVISOR DI DEPARTEMEN  
HOUSEKEEPING HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**

**Ricky Bayuandry Fernando<sup>1</sup>, Yuliana<sup>2</sup>, Hijriyantomi Suyuthie<sup>3</sup>**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**

**Jurusan Pariwisata**

**FPP Universitas Negeri Padang**

**email: fernando25ryu@gmail.com**

**Abstract**

This research aimed to describe the application of supervisor's supervisory tasks of the housekeeping department at Pangeran Beach Hotel Padang, evaluated from four indicators which are: monitoring of the human resources, the use of materials, work equipment and work systems. The research uses a qualitative descriptive survey method. Data was collected by using observation, interviews, and documentation. The results showed that the application of supervisor's supervisory tasks of the housekeeping department at Pangeran Beach Hotel Padang is fair, although there are some indicators that supervision can not be implemented properly by the supervisor. Such as oversight of the mental condition of the employees, the use of materials, procurement and storage of the work equipment, the implementation of the Standard Operating Procedure. As for the performance assessment, employee recruitment and employee career system is not implemented by supervisors because it is not the task of the housekeeping supervisor at Pangeran Beach Hotel Padang.

**Keyword: Controlling, Supervisor, Housekeeping**

<sup>1</sup> Mahasiswa Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2016

<sup>2</sup> Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

## A. Pendahuluan

Hotel Pangeran Beach adalah salah satu hotel bintang empat yang berada di Kota Padang dan memiliki fasilitas terlengkap, mewah, serta memiliki departemen-departemen yang dapat menunjang kelancaran operasional hotel tersebut. Salah satu departemen yang sangat penting keberadaannya pada sebuah hotel adalah departemen *housekeeping*. Departemen *Housekeeping* di Hotel Pangeran Beach Padang dipimpin oleh seorang *Housekeeping Manager* dan dibantu oleh dua orang supervisor.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 20), “Supervisor adalah: seorang manajer pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi pegawai junior”. Dengan kemampuan *leadership* dan *human skill* yang dimilikinya, ia akan memengaruhi anak buahnya agar perilaku mereka sejalan dengan misi departemen demi keberhasilan perusahaan. Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 59) pokok-pokok pengawasan supervisor meliputi; “pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan, pengawasan terhadap material yang digunakan, pengawasan terhadap peralatan kerja, dan pengawasan terhadap sistem kerja”. Tugas pengawasan ini bertujuan untuk bisa mengontrol jalannya perencanaan dan *SOP* yang telah ditetapkan supaya bisa mencapai hasil kerja yang diinginkan perusahaan.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari wawancara terhadap beberapa orang yang pernah magang serta pengamatan dan wawancara kepada beberapa karyawan saat melakukan prapenelitian pada bulan Mei 2015 di departemen *housekeeping* Hotel Pangeran Beach Padang, dimana 5 dari 5

karyawan *housekeeping* menyatakan kurangnya pengawasan supervisor yang menyebabkan terjadinya kesalahan-kesalahan kecil yang berdampak timbulnya keluhan-keluhan dari tamu. Seperti pengawasan terhadap sumber daya manusia yang mana supervisor tidak mengawasi kondisi psikis karyawan *housekeeping* yang mendapat masalah diluar pekerjaan yang mengganggu psikis karyawan saat bekerja, supervisor kurang peduli terhadap kualitas pekerjaan karyawan saat membersihkan kamar, supervisor juga tidak mengawasi karyawan dalam mengambil *room supplies* yang tidak sesuai dengan jumlah keperluan operasional harian, seperti dalam pengambilan *guest towel* dan supervisor kurang memperhatikan ketersediaan peralatan kerja serta supervisor tidak mengawasi penerapan *SOP* karyawan dalam bekerja dimana saat mengeringkan kamar mandi tamu yang mana dikeringkan dengan menggunakan handuk tamu. Dapat dilihat bahwa sangatlah penting tugas pengawasan supervisor demi kelancaran operasional perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Pangeran Beach Padang yang ditinjau dari empat indikator yaitu: pengawasan terhadap sumber daya manusia, penggunaan material, peralatan kerja dan sistem kerja.

## **B. Metodologi Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan metode *survey*. Sumber data adalah lima orang *roomboy housekeeping* yang rata-rata telah bekerja selama 2-3 tahun, dua orang supervisor yang telah bekerja selama empat tahun serta satu orang *housekeeping manager* yang telah bekerja selama tujuh tahun dengan menggunakan teknik pemilihan *purposive sampling*.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti terhadap sasaran. Data primer tersebut adalah data penerapan tugas pengawasan supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Pangeran Beach Padang ditinjau dari empat aspek yaitu; pengawasan terhadap sumber daya manusia, penggunaan material, peralatan kerja, dan sistem kerja yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Data sekundernya adalah data tentang tugas dan tanggung jawab supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Pangeran Beach Padang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan menggunakan alat bantu panduan observasi dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model *Miles* dan *Huberman* dengan melakukan tiga tahapan, yaitu: reduksi data, *display data* dan penarikan kesimpulan.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

#### **a. Pengawasan terhadap sumber daya manusia**

##### **1) Mengawasi pekerjaan karyawan**

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap pekerjaan karyawan dilakukan setiap hari, namun supervisor kurang tegas dalam menjalankannya karena supervisor tidak menegur sama sekali dan tidak mempermasalahkan adanya karyawan yang mengeringkan kamar mandi tamu menggunakan handuk tamu.

## 2) Pengawasan kondisi psikis karyawan

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap kondisi psikis karyawan dilakukan setiap hari, namun pengawasan supervisor masih kurang karena mengetahui jika ada karyawan yang mengalami masalah psikis setelah sehari-hari dan itupun jika ada karyawan lain yang melaporkannya.

## 3) Pengawasan hubungan antar individu

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap hubungan antar individu karyawan dilakukan setiap hari, dan supervisor akan membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara sesama karyawan.

## 4) Pengawasan terhadap iklim kerja

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap iklim kerja karyawan dilakukan setiap hari, agar membuat suasana kerja yang kondusif serta suasana yang nyaman dan berjalan baik, dilakukan dengan cara mengajak bicara dan bercanda serta membantu pekerjaan karyawan.

### **b. Pengawasan terhadap material yang digunakan**

#### 1) Pengadaan material

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap pengadaan material dilakukan setiap hari, dengan mengecek stok material yang tersedia dan akan meng*order* jika ada material yang kurang.

## 2) Penggunaan material

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap penggunaan material dilakukan setiap hari, namun supervisor kurang bijak dalam menangani masalah pembagian jatah material untuk operasional harian dimana menyebabkan ada karyawan yang kekurangan.

## 3) Stok material

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap stok material dilakukan setiap hari, dimana supervisor melakukan pengecekan terhadap tempat penyimpanan materialnya dan mengecek *form* yang ada serta memprosesnya jika ada yang kurang ataupun sudah rusak.

## 4) Penyimpanan material

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap penyimpanan material dilakukan setiap hari, dimana supervisor melakukan pengecekan terhadap stok material dan penyimpanan materialnya.

### **c. Pengawasan terhadap peralatan kerja**

#### 1) Pengadaan

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap pengadaan peralatan dilakukan setiap hari, dimana supervisor melakukan pengecekan terhadap kebutuhan kerja karyawan dan kondisi peralatan yang ada. Namun supervisor kurang bisa menjalankan pengadaan peralatan karena untuk pengadaan barang-barang tertentu dilakukan oleh *owner*.

## 2) Pemakaian

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap pemakaian peralatan dilakukan setiap hari, dimana supervisor melakukan pengecekan terhadap karyawan yang sedang bekerja secara langsung, namun terbatasnya jumlah peralatan menjadi kendala bagi karyawan.

## 3) Perbaikan

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap perbaikan peralatan dilakukan saat ada kerusakan peralatan kerja.

## 4) Penyimpanan

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap penyimpanan peralatan dilakukan dengan melakukan pengecekan kondisi peralatan setiap hari namun dalam penyimpanannya kurang dijalankan dengan baik dimana penyimpanan peralatan tidak semuanya dipisahkan sesuai jenisnya dan penyimpanannya hanya ditumpuk saja.

### **d. Pengawasan terhadap sistem dan prosedur kerja**

#### 1) Pelaksanaan SOP

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap pelaksanaan *SOP* oleh karyawan dilakukan setiap hari, namun supervisor kurang tegas dalam menjalankannya karena supervisor tidak menegur karyawan yang mengeringkan kamar mandi dengan handuk tamu.

## 2) Perekrutan karyawan

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap sistem perekrutan karyawan tidak dilakukan oleh supervisor, melainkan *housekeeping manager*.

## 3) Penilaian kinerja karyawan

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap penilaian kinerja karyawan, tidak ditemukannya kejelasan mengenai pemberian penilaian untuk kinerja karyawan serta tidak adanya formulir penilaian secara resmi.

## 4) Sistem karir

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan supervisor terhadap sistem karir karyawan tidak bisa dijalankan dengan baik, karena banyak karyawan yang telah bekerja lebih dari dua tahun namun belum melihat adanya satu orang pun yang dipromosikan.

## 2. Pembahasan

### a) Pengawasan terhadap sumber daya manusia

Dua orang supervisor ini tidak menerapkan pengawasan pekerjaan karyawan dan pengawasan terhadap kondisi psikis karyawan dengan baik. Mereka tidak memberikan teguran ataupun sanksi kepada karyawan yang sudah jelas-jelas melanggar *SOP* seperti mengeringkan kamar mandi dengan menggunakan handuk tamu. Mereka beralasan handuk khusus mengeringkan kamar mandi tidak tersedia. Mereka juga tidak bisa mengetahui secara langsung dan pasti keadaan psikis karyawannya dan menganggap bahwa tidak pernah ada karyawannya

yang mengalami masalah psikis sejauh ini. Padahal demi kelancaran operasional, semua peralatan dan material kerja harusnya tersedia. Namun dua orang supervisor ini telah menerapkan pengawasan terhadap hubungan antar individu dan pengawasan terhadap iklim kerja karyawan dengan baik dan sejauh ini belum ada masalah baik antar sesama karyawan maupun terhadap iklim kerja karyawan.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2011: 83), “Pengawasan terhadap sumber daya manusia yang diarahkan untuk mengukur dan menilai sejauh mana rencana dapat dilaksanakan dan tujuan dapat direalisasikan”.

#### **b) Pengawasan terhadap penggunaan material**

Berdasarkan temuan peneliti, dua orang supervisor ini telah menerapkan pengawasan terhadap pengadaan material, stok material dan penyimpanan material dengan baik dan sejauh ini belum ada kendala terkait hal tersebut. Karena supervisor setiap harinya mengecek *store room daily report* dan *roomboy report* serta stok yang tersedia dan segera *mengorder* jika ada material yang kurang. Namun dua orang supervisor ini tidak menerapkan pengawasan terhadap penggunaan material dengan baik. Mereka tidak menegur karyawan yang mengambil *guest towel* sesukanya meskipun ada karyawan lain yang kekurangan dan bahkan tidak kebagian. Supervisor beralasan jika kebutuhan karyawan tersebut lebih mendesak. Padahal seharusnya supervisor bisa membagi jumlah material yang tersedia sesuai dengan kebutuhan operasional.

Dasar pengawasan material adalah sistematika pengadaan barang dan mekanisme pengadaan yang terencana, faktor penggunaan material, stok barang yang cukup dan berkualitas, sistem penyimpanan yang teratur dan tepat guna dan keperluan harian untuk dijual atau dipakai (Bartono dan Ruffino, 2010).

**c) Pengawasan terhadap peralatan kerja**

Dua orang supervisor ini belum menerapkan pengawasan terhadap pengadaan peralatan dan penyimpanan peralatan dengan baik. Mereka beralasan bahwa untuk pengadaan barang-barang tertentu harus mendapat persetujuan dari *owner* saja. Penyimpanan peralatannya tidak semuanya dipisahkan sesuai jenisnya dan hanya diletakkan menumpuk dan terlihat berantakan, karena mereka beralasan agar mudah saat mengambilnya untuk keperluan kerja keesokan harinya. Namun dua orang supervisor ini sudah menerapkan pengawasan terhadap pemakaian peralatan dan perbaikan peralatan kerja dengan baik. Karena sejauh ini belum ada kendala terkait pemakaian dan perbaikan peralatan kerja.

Tugas supervisor adalah mengawasi pemakaian alat-alat operasional itu agar tetap dapat berfungsi dengan baik dan menghasilkan yang terbaik. Pengawasan alat kerja memiliki cakupan pengadaan, pemakaian, perbaikan dan penyimpanan (Bartono dan Ruffino, 2010).

**d) Pengawasan terhadap sistem kerja**

Dua orang supervisor ini tidak menerapkan pengawasan terhadap sistem kerja seperti pelaksanaan *SOP* kerja oleh karyawan, perekrutan karyawan, penilaian kinerja dan sistem karir karyawan dengan baik.

Mereka tidak memberikan teguran ataupun sanksi kepada karyawan yang sudah jelas-jelas melanggar *SOP* seperti mengeringkan kamar mandi dengan menggunakan handuk tamu. Mereka beralasan bahwa handuk khusus untuk mengeringkan kamar mandi tidak tersedia di Hotel. Namun untuk perekrutan dan penilaian kinerja karyawan memang tidak dilakukan karena bukan tugas dan tanggung jawab supervisor di departemen *housekeeping* Hotel Pangeran Beach Padang. Sedangkan untuk sistem karir karyawan, mereka hanya menyarankan karyawan untuk dipromosikan. Namun hal tersebut tergantung keputusan pihak manajemen untuk menaikkan/mempromosikan jabatan karyawan.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 81-84), sistem yang harus diawasi oleh supervisor adalah sebagai berikut; “Sistem pelaksanaan *SOP*, sistem perekrutan karyawan, sistem penilaian kinerja karyawan dan sistem pendidikan.

## **D. Kesimpulan Dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

- a. Pengawasan supervisor terhadap sumber daya manusia telah dilaksanakan dengan baik yang meliputi pengawasan pekerjaan dan cara kerja, hubungan antar individu dan iklim kerja. Namun hanya pengawasan terhadap kondisi psikis karyawan yang masih kurang bisa diperhatikan dengan baik.
- b. Pengawasan supervisor terhadap material telah dilaksanakan dengan cukup baik yang meliputi pengadaan, stok dan penyimpanan material.

Namun pengawasan terhadap penggunaan material oleh karyawan masih kurang dilaksanakan dengan baik.

- c. Pengawasan supervisor terhadap peralatan kerja telah dilaksanakan dengan baik yang meliputi: pemakaian dan perbaikan. Namun pengawasan terhadap pengadaan dan penyimpanan peralatan kerja kurang bisa dilaksanakan dengan baik.
- d. Pengawasan supervisor terhadap sistem kerja kurang dilaksanakan dengan baik yaitu pengawasan pelaksanaan *SOP*, namun untuk penilaian kinerja karyawan, perekrutan karyawan, dan sistem karir belum bisa dilaksanakan oleh supervisor karena bukan tugas supervisor.

## **2. Saran**

- a. Diharapkan manajemen bisa menambah ruang lingkup tugas dan tanggung jawab untuk supervisor, segera melengkapi semua kebutuhan operasional kerja dan memberikan apresiasi/penghargaan kepada karyawan yang kinerjanya bagus. Bagi karyawan yang kinerjanya masih buruk/kurang, diberikan pelatihan mengenai tata cara bekerja yang baik sesuai *SOP* hotel. Kualifikasi untuk posisi supervisor harus dinaikkan serta hasil evaluasi supervisor hendaknya ditindaklanjuti oleh atasannya.
- b. Diharapkan supervisor meningkatkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab terutama pada penerapan pengawasan pekerjaan karyawan yang meliputi pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan, pengawasan penggunaan material, pengawasan peralatan kerja dan pengawasan sistem kerja yang ada di departemen *housekeeping*.

- c. Diharapkan kepada Jurusan Pariwisata agar dapat menambah pembelajaran mengenai supervisor dengan melakukan praktek bagaimana menjadi seorang supervisor. Karena mahasiswa lulusan D4 Manajemen Perhotelan diharapkan untuk menempati posisi sebagai supervisor ketika terjun ke dunia kerja.
- d. Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terhadap tugas pengawasan supervisor, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tugas dan tanggung jawab supervisor yang meliputi; perencanaan, koordinasi, pengarahan dan evaluasi.

**Catatan:** Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP., M.Si dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM.

#### **Daftar Pustaka**

- Bartono dan Ruffino. 2010. *Hotel Supervision dan Uji Kompetensi untuk Pendidikan Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Yuniarsih, Tjutju & Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Alfabeta.