

**EVALUASI KINERJA *SUPERVISOR HOUSEKEEPING* DI
RIAD HOTEL BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh:

DEFLIANDRA PUTRA

191000293302006

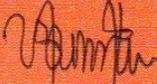
**PROYEK AKHIR PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2023**

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada Sidang Proyek Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 15 Agustus 2023

Pembimbing I,


Vina Kumala, S.E., M.M. Ak
NIDN. 1017057103

Pembimbing II,


Eddi Novra, M.Par
NIDN. 1027076903

Menyetujui:

Ketua Program Studi Perhotelan,


Wina Asty, S.Pd, M.M. Par
NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Rindu Kumala Sari

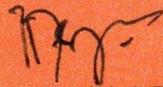
NIM : 21240021

Judul : Penerapan Standar Operasional Prosedur Persediaan Barang Bagian Gudang
(Studi Pada Hotel Sakura Syariah Lubuk Basung)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, Februari 2023

Penguji I



Dewi Angraini, S.E., M.M
NIDN. 1026067401

Penguji II



Wina Asty, S.Pd., MM.Par
NIDN. 1019048301



Menyetujui :
Dekan

Rohi Yuliani, S.ST.Par
NIDN. 1031078602

TOURISM FACULTY

HOSPITALITY

Last Project, 15 August 2023

Defliandra Putra

Performance Evaluation of Housekeeping Supervisors at Riad Hotel

Bukittinggi

ABSTRACT

Defliandra Putra (2023) Based on the initial observational information that the researchers obtained, housekeeping employees stated that there was a lack of supervisory supervision which caused small problems that had an impact on room cleanliness. Such as supervision of human resources where supervisors do not supervise housekeeping employees, this is evidenced by the lack of implementation of SOPs carried out by housekeeping employees. Supervisors also do not supervise employees in taking room supplies that are not in accordance with the number of daily operational needs, such as in taking guest towels and supervisors paying little attention to the availability of work equipment and supervisors not supervising the application of employee SOPs at work where when drying guest bathrooms which are dried using guest towels. It can be seen that the supervising task of the supervisor is very important in the smooth operation of the company. Equipment that has been used for a long time will make the quality of service decrease so that it will have an impact on the level of guest satisfaction. Therefore it is necessary to update the equipment used so that the maximum results obtained are in accordance with guest expectations. Therefore the implementation of SOP is very necessary in order to provide maximum service to guests. Based on the description above, the researcher is interested in researching and takes the title "Supervisor's Evaluation of the Implementation of SOP (Standard Operating Procedures) on Housekeeping Performance at Riad Hotel Bukittinggi" This research is an evaluation research using a qualitative approach method. According to Sugiyono (2013) evaluation research is research that uses a systematic way to determine the effectiveness of a program, action or policy of another object under study when compared to the goals or standards applied. a. The supervisor's supervision of human resources has been carried out properly which includes supervision of work and work methods, relationships between individuals and work climate. However, it is only the supervision of employees' conditions that cannot be properly considered b. The supervisor's supervision of the work system is not implemented properly, namely supervising the implementation of SOPs, but for evaluating employee performance, employee recruitment and career systems cannot be carried out by supervisors because that

is not the job of supervisor a. It is expected that management can increase the scope of duties and responsibilities for supervisors, immediately complete all work operational needs and give appreciation or awards to employees who have good performance. For employees whose performance is still poor/low, training is given on good work procedures in accordance with hotel SOPs. Qualifications for supervisors must be increased and supervisor evaluation results should be followed up by their superiors. b. It is expected that supervisors will improve the implementation of duties and responsibilities, especially in the implementation of employee work supervision which includes supervision of the human resources employed, supervision of material use, supervision of work equipment and supervision of work systems in the housekeeping department. c. It is expected that supervisors provide adequate training to housekeeping employees regarding SOP. This training should include detailed explanation of SOPs, implementation methods and use of relevant equipment. d. It is expected that supervisors must carry out active supervision of housekeeping employees. This includes ensuring that SOPs are followed properly, and providing assistance when needed. e. It is expected that supervisors must regularly monitor housekeeping performance to ensure that SOPs are followed consistently. This can be done through routine checks, use of checklists, or using appropriate monitoring software. It is expected that supervisors must carry out active supervision of housekeeping employees. This includes ensuring that SOPs are followed properly, and providing assistance when needed. e. It is expected that supervisors must regularly monitor housekeeping performance to ensure that SOPs are followed consistently. This can be done through routine checks, use of checklists, or using appropriate monitoring software. It is expected that supervisors must carry out active supervision of housekeeping employees. This includes ensuring that SOPs are followed properly, and providing assistance when needed. e. It is expected that supervisors must regularly monitor housekeeping performance to ensure that SOPs are followed consistently. This can be done through routine checks, use of checklists, or using appropriate monitoring software.

Keywords: Performance monitoring evaluation

FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN

Proyek Akhir, 15 Agustus 2023

Defliandra Putra

Evaluasi Kinerja *Supervisor Housekeeping* Di Riad Hotel Bukittinggi

ABSTRAK

Defliandra Putra (2023) Berdasarkan informasi observasi awal yang peneliti dapatkan dimana karyawan housekeeping menyatakan kurangnya pengawasan supervisor yang menyebabkan terjadinya masalah kecil yang berdampak timbulnya terhadap kebersihan kamar. Seperti pengawasan terhadap sumber daya manusia yang mana supervisor tidak mengawasi karyawan housekeeping hal ini di buktikan dengan kurangnya penerapan SOP yang dilakukan oleh karyawan housekeeping. 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 dalam kelancaran operasional perusahaan. Peralatan yang telah lama digunakan akan membuat kualitas pelayanan menurun sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu perlu pembaharuan terhadap peralatan yang digunakan agar hasil yang didapatkan maksimal sesuai dengan ekspektasi tamu. Oleh karena itu penerapan SOP sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik meneliti dan mengambil judul “Evaluasi Supervisor terhadap penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Kinerja Housekeeping Di Riad Hotel Bukittinggi” Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan menggunakan metode pendekatan Kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) penelitian evaluasi adalah merupakan penelitian yang menggunakan cara yang sistematis untuk mengetahui efektivitas suatu program, tindakan atau kebijakan suatu objek lain yang diteliti bila dibandingkan dengan tujuan atau standar yang diterapkan. 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 karyawan yang masih kurang bisa diperhatikan dengan baik b. 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 itu bukan tugas dari supervisor a. Diharapkan manajemen bisa menambah ruang lingkup tugas dan tanggung jawab untuk supervisor, segera melengkapi semua kebutuhan operasional kerja dan memberikan apresiasi atau penghargaan kepada karyawan yang kinerjanya bagus. Bagi karyawan yang kinerjanya masih buruk/kurang, diberikan pelatihan mengenai tata cara bekerja yang baik sesuai dengan SOP hotel. Kualifikasi untuk 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 supervisor memberikan pelatihan yang memadai kepada karyawan housekeeping mengenai SOP. Pelatihan ini harus meliputi penjelasan detail tentang SOP, metode pelaksanaan dan penggunaan peralatan yang relevan. d. Diharapkan supervisor harus melakukan pengawasan yang aktif terhadap karyawan housekeeping. Ini meliputi memastikan bahwa SOP diikuti dengan benar, dan memberikan bantuan jika diperlukan. e. Diharapkan supervisor harus melakukan monitoring secara reguler terhadap kinerja housekeeping untuk memastikan SOP diikuti dengan konsisten. Hal ini bisa dilakukan melalui pemeriksaan rutin, penggunaan daftar periksa, atau menggunakan perangkat lunak pengawasan yang sesuai.

Kata Kunci: Evaluasi pengawasan kinerja



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Defliandra Putra

NIM : 191000293302006

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **EVALUASI KINERJA SUPERVISOR HOUSEKEEPING DI RIAD HOTEL BUKITTINGGI** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Neagara Republik Indonesia

Bukittinggi, 21 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,



Defliandra Putra

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Defliandra Putra
NIM : 191000293302006
Program Studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul:

“Evaluasi Kinerja *Supervisor Housekeeping* Di Riad Hotel Bukittinggi”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database). Merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi:
Pada Tanggal: 21 Agustus 2023
Saya yang menyatakan,

Defliandra Putra

RIWAYAT HIDUP

Defliandra Putra, dilahirkan di Padang alai pada tanggal 05 Agustus 1999 adalah putra terakhir dari tujuh bersaudara dari pasangan orang tua Marhajas Dan Rosdiana. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 16 Padang Alai, Petok Kabupaten Pasaman pada tahun 2012, Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTSN) Panti, Panti Kabupaten Pasamana pada tahun 2015, dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Pasaman, Kabupaten Pasaman pada tahun 2018. Pada tahun 2019 penulis diterima di jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Pada tahun 2018 sampai tahun 2019 saya bekerja di HAPPY NAD sebagai Waiter, pada tahun 2021 saya pernah PKL di Riad Hotel Bukittinggi bagian Housekeeping, dan pada tahun 2022 dari bulan september sampai sekarang saya bekerja sebagai *Daily Worker* di Riad Hotel Bukittinggi sebagai Receptionist.

Demikianlah riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Defliandra Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas tersusunnya proyek akhir ini dengan judul “**Evaluasi Kinerja *supervisor Housekeeping Di Riad Hotel Bukittinggi***” ini dengan baik dan lancar. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat akhir untuk menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (**S.Tr.Par**) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikan. Namun karena bantuan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama adalah :

1. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par,MM, Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Wina Asty, S. Pd., M.M.Par selaku Ketua Program studi perhotelan
3. Ibu Vina Kumala, S.E., M.M.Ak selaku pembimbing I dan Bapak Eddi Novra, M.Par selaku pembimbing II dalam penyusunan Proyek Akhir.
4. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Pimpinan dan para staff Riad Hotel Bukittinggi yang telah banyak membantu peneliti dalam melakukan penelitian untuk Proyek Akhir ini.
6. Ayah dan ibu beserta kakak yang telah memberikan banyak doa dan dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.
7. Kepada orang terdekat Teguh dan teman Strparty lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah sama sama berjuang,

saling membantu dan memberikan dukungan satu sama lain dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

8. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa angkatan 2019 Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah.
9. Serta semua pihak yang telah membantu hingga terpenuhinya tugas Proyek Akhir ini, semoga bermanfaat bagi semua.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini. Semoga dengan adanya karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penelitipada khususnya.



Bukittinggi, 22 Agustus 2023

Penulis

Defliandra Putra

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
PERNYTAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
4.1 Kerangka Teoritis	8
4.2 Penelitian Terdahulu	25
4.3 Kerangka Konseptual	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.3 Objek Penelitian	30
3.4 Informan	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Instrumen Penelitian	31
3.7 Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.2 Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jenis dan Jumlah Kamar Riad Hotel	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual	28
Tabel 3.1 Hasil Olahan Penulis 2023	29
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	32
Tabel 4.1 Struktur Perusahaan	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sumber Riad Hotel 2023	4
Gambar 1.2 Sumber Riad Hotel 2023	4
Gambar 4.1 Wawancara	42
Gambar 4.2 Kekurangan Stok Material	44
Gambar 4.3 Pengawasan Terhadap Stok Material	47
Gambar 4.4 Pengecekan Kinerja <i>Housekeeping</i>	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bukittinggi merupakan kota yang sering dijadikan tujuan berwisata baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan luar negeri. Dalam skala nasional pembangunan sektor pariwisata telah dituangkan dalam berbagai kebijakan pemerintah. Kebijakan pembangunan sektor pariwisata mulai dimasukkan dalam undang-undang, keputusan presiden dan peraturan daerah. Sektor pariwisata masih dijadikan salah satu sektor yang diharapkan dan diandalkan untuk pengembangan ekonomi. Pariwisata adalah salah satu proses perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara. Pariwisata diadakan karena berbagai kepentingan seperti kepentingan budaya, sosial, agama dan kepentingan yang lainnya dengan tujuan untuk memperoleh kenikmatan serta memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu. Sementara itu orang atau kelompok yang mengadakan perjalanan disebut wisatawan jika lama tinggalnya sekurang-kurangnya 24 jam di daerah atau tujuan wisata tetapi jika lama tinggalnya dalam waktu kurang dari 24 jam disebut pelancong.

Hotel merupakan salah satu bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan jasa pelayanan dan fasilitas bagi tamu yang menginap. Hotel sebagai jasa penyedia tempat tinggal sementara yang mampu memberikan kesan terbaik

terhadap tamu sehingga dapat menjadi faktor penarik wisatawan dan mempunyai pengaruh dalam meningkatkan perekonomian pariwisata. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang pariwisata yang menyediakan fasilitas pertemuan, perjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Untuk mempertahankan agar tetap survive ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba-lomba menawarkan nilai lebih untuk menarik konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah tinggal di hotel tersebut.

Hotel yang terdapat di kota Bukittinggi mulai dari hotel melati sampai hotel bintang empat. Salah satu hotel yang terdapat di Bukittinggi yaitu hotel Riad. Hotel Riad merupakan hotel berbintang dua di Bukittinggi. Hotel Riad Bukittinggi memiliki letak yang sangat dekat dengan Jam Gadang dengan jarak 798M. Hotel Riad Bukittinggi memiliki 20 kamar yaitu:

Tabel 1.1
Data Jenis dan Jumlah Kamar Riad Hotel Bukittinggi, 2023

NO	JENIS KAMAR	JUMLAH
1	Smart Room	3
2	Deluxe Room	11
3	Executive Room	4
4	Riad Suite Room	2

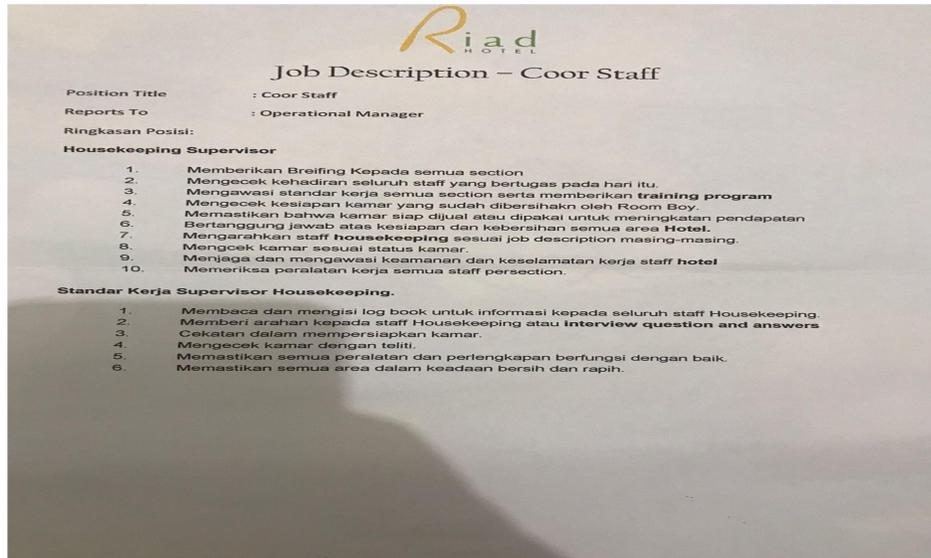
Sumber: Riad Hotel Bukittinggi 2023

Hotel Riad Bukittinggi memiliki beberapa Departemen, salah satunya Departemen *housekeeping*, Departemen *housekeeping* di pimpin oleh seorang *supervisor*.

Pengawasan *supervisor* merupakan pengawasan menyeluruh terhadap pelaksanaan kegiatan terhadap bawahannya agar *supervisor* dapat mengetahui secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh bawahannya agar tidak terjadi penyimpangan dari upaya atau tujuan yang telah ditetapkan.

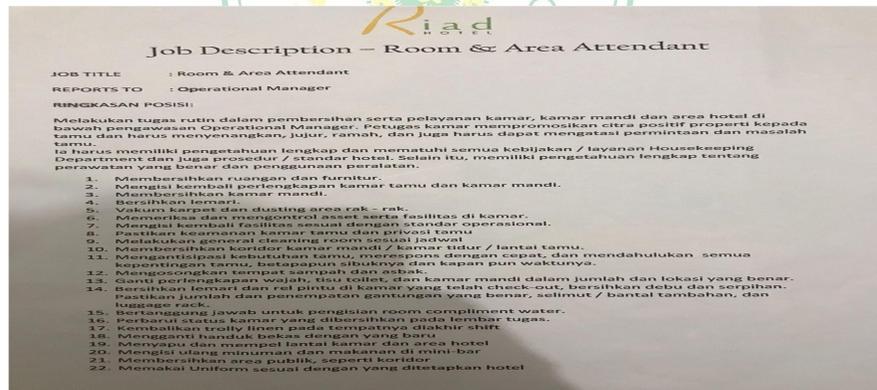
Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang paling penting karena semakin disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi yang akan dicapai. Terdapat empat dimensi dalam disiplin kerja yaitu tepat waktu, menggunakan dan merawat peralatan kerja dengan baik, tanggung jawab dan mentaati peraturan perusahaan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan diantaranya pengawasan *supervisor*. *Supervisor* adalah individu yang ditunjuk untuk memberikan pengawasan, arahan, dan bimbingan kepada karyawan dalam suatu organisasi. Tugas utama seorang *supervisor* adalah memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar perusahaan. Seorang *supervisor* juga bertanggung jawab untuk memotivasi dan mengembangkan karyawan dibawah pengawasannya agar dapat mencapai tujuan organisasi dengan efektif. Menjadi seorang *supervisor* bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, karena membutuhkan kemampuan untuk memimpin, mengelola, dan memecahkan masalah dengan baik.

Gambar 1.1
Standar Operasional Prosedur *Supervisor* Riad Hotel Bukittinggi



Sumber : Riad Hotel Bukittinggi, 2023

Gambar 1.2
Standar Operasional Prosedur *housekeeping* Riad Hotel Bukittinggi



Sumber :Riad Hotel Bukittinggi,2023

Berdasarkan informasi observasi awal yang peneliti dapatkan dimana karyawan *housekeeping* menyatakan kurangnya pengawasan *supervisor* yang menyebabkan terjadinya masalah kecil yang berdampak timbulnya terhadap kebersihan kamar. Seperti pengawasan terhadap sumber daya manusia yang mana *supervisor* tidak mengawasi karyawan *housekeeping* hal ini di buktikan dengan

kurangnya penerapan SOP yang dilakukan oleh karyawan *housekeeping 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* dalam kelancaran operasional perusahaan.

Peralatan yang telah lama digunakan akan membuat kualitas pelayanan menurun sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu perlu pembaharuan terhadap peralatan yang digunakan agar hasil yang didapatkan maksimal sesuai dengan ekspektasi tamu. Oleh karena itu penerapan SOP sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik meneliti dan mengambil judul “**Evaluasi *Supervisor* terhadap penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Kinerja *Housekeeping* Di Riad Hotel Bukittinggi**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambaran dari latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Kinerja *housekeeping* tidak sesuai dengan penerapan SOP
- 1.2.2 Adanya pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *housekeeping* yang tidak dijalankan sesuai dengan SOP yang semestinya

1.2.3 Kinerja *supervisor* belum maksimal

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka banyak faktor yang dapat menyebabkan kenapa harus adanya penerapan SOP di Riad Hotel Bukittinggi. Dengan demikian peneliti hanya memfokuskan batasan masalah untuk mengevaluasi kinerja *supervisor Housekeeping* di Hotel Riad Bukittinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kinerja *supervisor Housekeeping* di Hotel Riad Bukittinggi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah peneliti yang perlu digali, penelitian ini bertujuan untuk:

Untuk mengevaluasi kinerja *supervisor Housekeeping* di Hotel Riad Bukittinggi

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi peneliti yang akan mencari referensi tentang SOP. Semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan dampak baik bagi pihak hotel terutama bagian *housekeeping*.

1.6.2 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan tentang pengawasan. Dan setelah adanya penelitian ini dilakukan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap pengawasan dalam penerapan SOP yang dilakukan oleh *housekeeping*.

1.6.3 Manfaat Umum

Dapat menambah pengetahuan tentang ilmu perhotelan dan dapat menambah kepustakaan serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya tentang pengawasan dalam penerapan SOP terhadap kinerja *housekeeping*.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Evaluasi

Menurut Wirawan (2012:7) evaluasi juga merupakan suatu riset untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut.

Menurut Bintoro (2017) penilaian kinerja adalah suatu proses yang memungkinkan organisasi mengetahui, mengevaluasi, mengukur dan menilai kinerja anggota-anggotanya secara tepat dan akurat. Kegiatan ini sangat sangat terkait dan berpengaruh terhadap keefektifan pelaksanaan aktivitas-aktivitas sumber daya manusia dalam perusahaan seperti promosi, kompensasi pelatihan, pengembangan manajemen, karir dan lain-lain. Hal ini disebabkan karena fungsi penilaian kinerja dapat memberikan informasi penting kepada perusahaan untuk memperbaiki keputusan dan menyediakan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka yang sesungguhnya.

Menurut Hamzah (2014:12) evaluasi adalah suatu proses yang mencakup pengukuran yang juga berisi pengambilan keputusan tentang nilai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa evaluasi memiliki cakupan yang lebih luas dari pengukuran dan penilaian.

Sedangkan menurut Sukardi (2015) menerangkan secara langsung bahwa evaluasi merupakan proses mendapatkan informasi dan memahami serta mengkomunikasikan hasil informasi tersebut kepada pemangku keputusan.

Menurut Bartono & Ruffino (2010) supervisor adalah seorang manajer tingkat bawah organisasi, yang mengawasi pegawai junior, dengan kemampuan *leadership* dan *human skill* yang dimilikinya, ia akan mempengaruhi anak buahnya agar sejalan dengan misi departemen demi keberhasilan perusahaan.

Pokok Pokok pengawasan *supervisor* meliputi:

1. pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan

Yang termasuk kedalam pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan ini adalah:

- a. mengawasi kinerja *housekeeping*
- b. pengawasan hubungan antar individu

2. pengawasan terhadap material yang digunakan

yang termasuk kedalam pengawasan terhadap material yang digunakan yaitu

- a. pengadaan material
- b. penggunaan material
- c. stok material
- d. penyimpanan material

3. pengawasan terhadap peralatan kerja

yang termasuk kedalam pengawasan terhadap peralatan kerja yaitu

- a. pengadaan peralatan kerja
- b. pemakaian peralatan kerja

- c. perbaikan peralatan kerja
 - d. penyimpanan peralatan kerja
4. pengawasan terhadap sistem kerja.

Yang termasuk kedalam pengawasan terhadap sistem kerja

- a. Pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur
- b. Penilaian kinerja *housekeeping*

Tujuan pengawasan ini bertujuan untuk bisa mengontrol jalannya perencanaan dan sop yang telah ditetapkan supaya bisa mencapai hasil kerja yang diinginkan perusahaan.

Menurut Mejia, dkk dalam Sukanto, dkk(2011:197) evaluasi merupakan suatu proses yang terdiri dari

1. Identifikasi, yaitu menentukan faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi terhadap kesuksesan suatu organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisa jabatan.
2. Pengukuran, merupakan inti dari proses sistem penilaian kinerja. Pada proses ini , manajemen menentukan kinerja karyawan yang bagaimana yang baik dan buruk. Manajemen dalam suatu organisasi harus melakukan perbandingan dengan nilai-nilai standar dengan membandingkan kinerja antar karyawan yang memiliki kesamaan tugas.
3. Manajemen, proses ini merupakan tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Pihak manajemen harus berorientasi ke masa depan untuk

meningkatkan potensi karyawan di organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian umpan balik dan pembinaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Wirawan (2012) ada beberapa tujuan evaluasi diantaranya adalah:

1. Menilai apakah objek evaluasi telah dilaksanakan sesuai dengan rencana
2. Mengukur apakah objek pelaksanaan evaluasi sesuai dengan standar
3. Evaluasi objek dapat mengidentifikasi dan menentukan kekurangan dari objek evaluasi.
4. Pengembangan pengguna dari objek yang dievaluasi
5. Mengambil keputusan mengenai objek yang dievaluasi
6. Akuntabilitas
7. Memberikan saran kepada karyawan
8. Mengembangkan teori evaluasi dan riset evaluasi

2.1.2 Supervisor

Secara etimologi *Supervisi* berasal dari Bahasa Inggris yaitu *supervision*. *Super* berarti diatas sedangkan *vision* berarti penglihatan atau melihat. Menurut Robbins dan Coulter (2014) *supervisor* merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk membimbing, mengarahkan dan mengawasi pekerjaan karyawan yang lain dalam organisasi.

Menurut Amanah (2016) *supervisor* adalah orang yang memimpin dan mengawasi pekerjaan karyawan agar dapat berjalan sesuai dengan standar yang

telah ditentukan perusahaan. Sedangkan pengertian *supervisor* menurut para ahli yang lain yaitu:

1. Menurut Handoko (2017) yaitu *supervisor* merupakan seseorang yang bertugas untuk mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengawasi aktivitas atau tugas para bawahannya dalam suatu organisasi.
2. Menurut Tentama (2019) *supervisor* adalah orang membantu dan memfasilitasi dalam mencapai tujuan organisasi dengan mengarahkan dan membimbing bawahannya agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.
3. Menurut Karimuddin (2022) *supervisor* adalah seseorang pemimpin yang bekerja di level operasional dalam organisasi yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pengendalian tugas-tugas bawahannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Beberapa ahli memberikan pandangan tentang tujuan dan manfaat *supervisor* yaitu:

1. Menurut Grundy (2016) dalam bukunya "*Introducing Leadership*" tujuan utama dari *supervisor* adalah membantu pekerja dalam mencapai tujuan kerja dan mengembangkan keterampilan mereka. Selain itu, juga bertujuan untuk memastikan bahwa pekerja bekerja dengan efisien dan mematuhi standar yang telah ditetapkan organisasi. Adapun manfaat dari *supervisor* adalah meningkatkan produktivitas dan efektivitas organisasi, memperbaiki hubungan antar manajemen dan pekerja, serta meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

2. Menurut Kadavy (2017) dalam bukunya "*the heart to start*" tujuan utama *supervisor* adalah membantu pkerja dalam mencapai tujuan mereka dan mempertahankan konsistensi dalam kinerja. Selain itu, juga bertujuan untuk membantu pekerja dalam mengatasi masalah kerja dan meningkatkan keahlian mereka. Adapun manfaat dari *supervisor* adalah meningkatkan kinerja pekerja dan organisasi secara keseluruhan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.
3. Menurut Cavin (2015) dalam bukunya "*Supervision Essential Fot The Practice Of Competency Based Supervision*" tujuan utamanya adalah membantu pekerja dalam mengembangkan keterampilan, pengalaman, pengetahuan dan sikap yang diperlukan dalam pekerjaan mereka. Selain itu, juga bertujuan untuk memastikan bahwa pekerja bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Adapun manfaat dari *supervisor* adalah meningkatkan produktivitas, kinerja dan mutu pekerjaan, serta memperbaiki hubungan antar manajemen dan pekerja.

2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

- a. Pengertian standar operasional prosedur (SOP)

Menurut Hartatik (2014:35) standar operasional prosedur adalah satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh sebuah organisasi.

Menurut Armani (2016:31) standar operasional prosedur adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibekukan mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya.

Menurut Sailendra (2014:16) memberikan batasan bahwa SOP dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilakukan oleh setiap elemen perusahaan maupun instansi.

Sedangkan pengertian standar operasional prosedur SOP menurut para ahli yang lain yaitu:

1. Menurut Ravesteijn (2014) SOP adalah panduan yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti dalam suatu proses yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi kerja.
2. Menurut Sareen (2015) SOP adalah suatu dokumen tertulis yang berisi instruksi atau panduan langkah demi langkah dalam melakukan suatu tugas atau prosedur, yang berguna untuk memperoleh hasil yang konsisten dan berkualitas.
3. Menurut Djunaidi (2016) SOP adalah kumpulan kerja prosedur kerja standar yang digunakan untuk memastikan konsistensi dan kehandalan dalam melaksanakan suatu tugas atau kegiatan.
4. Menurut H. Naik (2018) SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan, serta menyediakan pedoman yang jelas dan mudah diikuti oleh pengguna.

5. Menurut Makkar (2022) SOP adalah panduan atau aturan tertulis yang menggambarkan cara melakukan suatu tugas, pekerjaan, atau prosedur dengan baik dan benar, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi resiko kesalahan.
6. Menurut Gupta (2021) SOP adalah suatu dokumen atau pedoman tertulis yang menggambarkan dan menjelaskan secara rinci langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti dalam suatu pekerjaan atau tugas, dengan tujuan untuk menjamin konsistensi, efisiensi, dan keamanan dalam proses tersebut.

b. Unsur-unsur standar operasional prosedur (SOP)

1. Tujuan

Penyusunan SOP harus dinyatakan dengan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada dalam SOP, termasuk keputusan-keputusan yang diambil saat melaksanakan suatu keputusan prosedur dan kegiatan.

2. Kebijakan

Bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien.

3. Petunjuk operasional

Bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara benar.

4. Pihak yang terlibat

Hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu prosedur adalah pihak dan fungsi yang terlibat dalam prosedur yang bersangkutan.

5. Formulir

Bentuk standar dan dokumen-dokumen yang kosong atau lazim, juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan setiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat dalam prosedur tersebut.

6. Masukan

Formulir sebagai media masukan disiapkan, maka kegiatan dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan atau syarat prosedur.

7. Proses

Proses adalah kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi pengeluaran.

8. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko dan dokumen.

9. Validasi

Untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dalam kegiatan yang dilakukan adalah sah

10. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, keputusannya, dan sebagainya. Untuk

menerapkan SOP dan prosedur-prosedur maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut.

c. Tujuan standar operasional prosedur (SOP)

Tujuan membuat standar operasional prosedur (SOP) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat (Ekotama 2015:42)

Sedangkan menurut Purnamasari (2015:16) tujuan SOP dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi
2. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan
3. Menjaga tingkat kerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya
4. Memperlancar pekerjaan dan tugas karyawan

d. Manfaat standar operasional prosedur (SOP)

Menurut Sailendra (2015:170) yaitu:

1. Menjaga konsisten dalam menjalankan suatu prosedur kerja
2. Menjadi salah satu alat training dan juga alat ukur kinerja karyawan
3. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan
4. Memberikan efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis

2.1.4 Penerapan

Penerapan adalah suatu kegiatan mempraktekan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Mulyadi (2015:12) penerapan mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

Sedangkan pengertian penerapan menurut para ahli yang lain yaitu:

1. Menurut Sugiyono (2016) penerapan adalah proses implementasi atau pelaksanaan kebijakan, program, atau kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Menurut Suhadi (2019) penerapan adalah suatu proses penggunaan atau pelaksanaan suatu ilmu pengetahuan atau teori atau konsep dalam memecahkan masalah tertentu pada situasi tertentu dengan menggunakan metode-metode yang sesuai.
3. Menurut Setiawati (2018) penerapan adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan untuk memperkenalkan, menyebarluaskan, dan menerapkan pikiran, gagasan atau nilai dalam lingkungan kerja, organisasi atau masyarakat.

4. Menurut Handoko (2014) penerapan adalah tahap akhir dari sebuah rangkaian kegiatan, perencanaan dan pelaksanaan, dimana hasil dari perencanaan dan pelaksanaan dapat dilihat secara nyata dan diukur apakah telah sesuai atau tidak dengan tujuan yang telah ditetapkan.
5. Menurut Marsono (2020) penerapan adalah pengaktualisasian atau pelaksanaan suatu konsep atau teori atau hasil penelitian pada situasi nyata untuk memecahkan masalah atau meningkatkan kualitas suatu bidang atau kegiatan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

2.1.5 Penerapan Stantard Operational Prosedur (SOP)

Indikator stadar operational prosedur (SOP) Nico A. Lumenta jurnal umum Manajemen (2001) SOP adalah agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif dan konsisten atau uniform dan aman dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

Dari defenisi diatas maka pada penelitian ini standar operasional prosedur di deskripsikan sebagai berikut:

1. Efisien

Mengandung pengertian sebagai pencapaian tujuan secara cepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikannya tidak membuang waktu dan tenaga.

2. Efektif

Mengandung pengertian sebagai pengguna sumber daya minimal untuk menghasilkan output dengan volume yang diharapkan, menggunakan sumber daya dengan bijak, pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada sumber daya manusia yang terbuang.

3. Konsisten

Konsisten adalah tindakan sama yang dilakuka secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan Nico A. Lumenta, penyusunan pedoman SOP perusahaan, agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai bakat, standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu.

Menurut Gunawan (2017) penerapan SOP adalah upaya formalisasi dan penggunaan aturan-aturan yang telah ada dalam suatu organisasi untuk mempermudah pelaksanaan tugas-tugas, meningkatkan efisien dan menghindari kesalahan

Menurut Wicaksono (2019) penerapan SOP adalah penggunaan penggunaan kerja yang telah ditetapkan secara tertulis untuk memastikan bahwa

setiap tugas atau proses dilakukan dengan cara yang konsisten, efisien dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan

Menurut Utama Dan Raharjo (2020) penerapan SOP adalah pelaksanaan aturan dan prosedur baku yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi untuk mengoptimalkan efektivitas dan efisien kerja, serta menjaga konsistensi pelaksanaan tugas.

2.1.6 Kinerja

a. Pengertian kinerja

Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan dan yang tidak dilakukan oleh karyawan. Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil yang didapat oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Kasmir (2016;182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah di capai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Menurut mangkunegara(2017) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2014) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target

atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

b. Tujuan Kinerja

Menurut Rivai (2010:311) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji pokok dan insentif karyawan
3. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan
4. Meningkatkan motivasi kerja
5. Meningkatkan etos kerja
6. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya
7. Sebagai alat ukur untuk tingkat kerja

c. Manfaat kinerja

Menurut Rivai (2013:315) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi:

1. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan
2. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya
3. Sebagai perbikan kinerja pada umumnya
4. Sebagai latihan dan pengembangan karyawan
5. Umpan balik sumber daya manusia

2.1.7 Housekeeping

Menurut Sihite (dalam Iskandar 2019) *housekeeping* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut.

Menurut Bagiyono (2014:89) *housekeeping* adalah salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan wisatawan selama berkunjung dan menikmati liburannya di suatu tempat.

Sedangkan menurut Rumekso (dalam kurniawan dan yulianto 2017) *housekeeping* adalah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu

2.1.8 Kinerja Housekeeping

Menurut Chiang dan Liu (2015) kinerja *housekeeping* adalah kemampuan untuk mencapai tujuan dan standar kinerja yang telah ditetapkan dengan cara yang efisien dan efektif. Ini melibatkan aspek-aspek seperti kebersihan, pemeliharaan, koordinasi dan manajemen tugas sehari-hari.

Menurut Dahari (2020) kinerja *housekeeping* mempertimbangkan aspek-aspek seperti produktivitas kerja, kepatuhan standar operasional kerja, kepuasan tamu serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

Menurut Ekene (2019) mencakup empat dimensi : kebersihan dan pemeliharaan, kepuasan tamu, efisiensi operasional, dan pengelolaan sumber daya manusia. Kinerja *housekeeping* diukur berdasarkan sejauh mana *housekeeping* memenuhi standar dalam dimensi-dimensi ini.

Dari beberapa sumber diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja *housekeeping* yaitu :

1. Implementasi standar kerja: para ahli sering menekankan bahwa pentingnya *housekeeping* yang baik dalam melaksanakan standar kerja yang telah ditetapkan, ini melibatkan, memastikan kebersihan, tata letak yang baik, pengaturan yang efisien, dan koordinasi yang baik untuk mencapai tingkat performa yang diinginkan.
2. Kualitas pelayanan: *housekeeping* dipandang sebagai bagian penting dari pengalaman tamu diindustri perhotelan. Para ahli berfokus pada pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dan ramah kepada tamu sehingga dapat memberikan pengalaman yang memuaskan.
3. Penggunaan sumber daya: efisiensi dalam penggunaan sumber daya seperti waktu, tenaga kerja, dan material juga menjadi fokus dalam peningkatan kinerja *housekeeping*. Para ahli mencari cara untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien.
4. Pelatihan dan pengembangan karyawan: ahli-ahli dalam industri *housekeeping* juga menyoroti pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam pelaksanaan tugas-tugas *housekeeping*. Ini membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi kinerja.
5. Penggunaan teknologi: beberapa ahli juga menyoroti penggunaan teknologi dalam *housekeeping* seperti sitem manajemen *housekeeping*

berbasis komputer, peralatan canggih, atau aplikasi mobile untuk meningkatkan kinerja *housekeeping*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pembahasan dari landasan teori diatas yang mana berkaitan dengan judul penelitian maka pada bagian ini terdapat sumber-sumber yang berkaitan dengan teori yang diatas yang diambil dari penelitian terdahulu. Berikut beberapa contoh penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 penelitian terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Ricky Bayuandry Fernando (2016)	Penerapan Tugas Pengawasan <i>Supervisor</i> di Departemen <i>Housekeeping</i> Hotel Pangeran Beach Padang	Deskriptif Kualitatif Dengan Metode <i>Survey</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan tugas <i>supervisor housekeeping</i> di Pangeran Beach Hotel Padang cukup adil, meski ada beberapa indikator yang tidak cukup pengawasan dilaksanakan dengan baik oleh pengawas. Seperti pengawasan terhadap mental karyawan, penggunaan material, pengadaan dan penyimpanan, perlengkapan kerja, penerapan SOP. Adapun penilaian kerja, rekrutmen karyawan, dan sistem karir karyawan tidak dilaksanakan oleh pengawas karena bukan tugas <i>supervisor</i> di Pangeran Beach Hotel Padang

2	Septian Muhardi (2021)	Peranan Pengawasan <i>Supervisor</i> di Departemen <i>Housekeeping</i> Azza Hotel Palembang	Deskriptif Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa secara keseluruhan peranan pengawasan <i>supervisor</i> di departemen <i>housekeeping</i> Azza Hotel Palembang sudah berjalan dengan baik, dilihat dari 4 aspek yaitu pengawasan terhadap sumber daya manusia yang digunakan, pengawasan terhadap material yang digunakan, pengawasan terhadap peralatan yang digunakan dan pengawasan terhadap sistem kerja.
3	I Made Wirasatya (2022)	Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar <i>Occupied</i> Oleh <i>Room</i> <i>Attendent</i> Di Hotel Segara Village Sanur	Deskriptif Kualitatif	Penerapan SOP di Hotel Segara Village Sanur sudah diterapkan dengan baik akan tetapi masih ada 3 poin SOP yang belum diterapkan dengan maksimal oleh <i>room attendant</i> di Hotel Segara Village Sanur yakni: masih ada beberapa <i>room attendant</i> yang belum menerapkan SOP mencuci gelas dan asbak yang ada dikamar tamu dikarenakan masih terlihat bersih, beberapa <i>room attendant</i> tidak memeriksa kembali semua lampu/AC yang terdapat di kamar tamu dikarenakan untuk menghemat waktu pembersihan kamar sehingga jika ada lampu/AC yang tidak

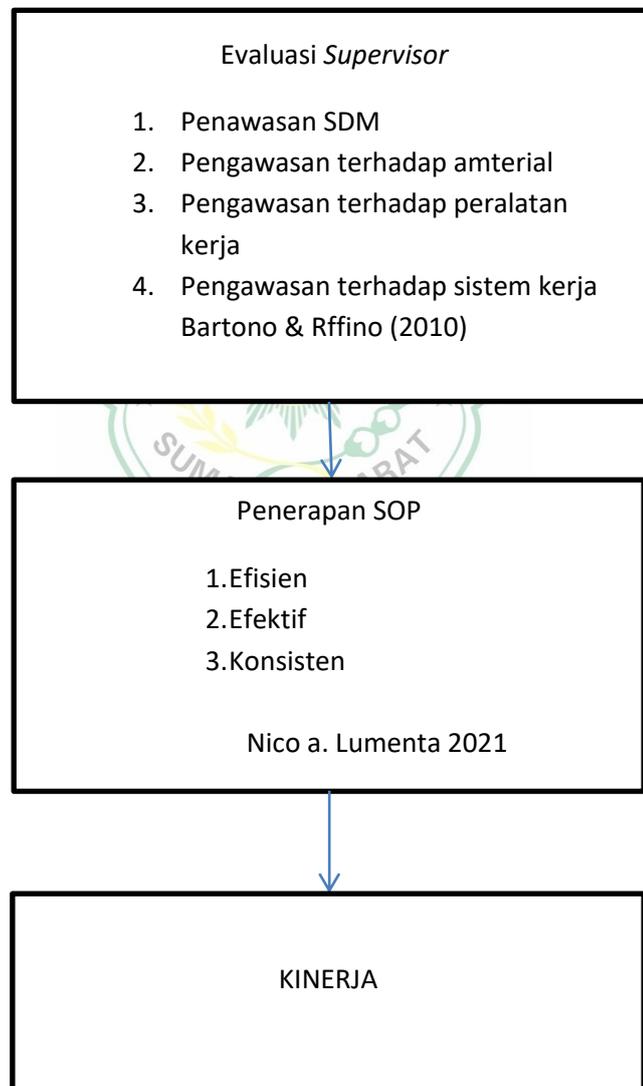
				bisa diperbaiki dengan cepat, beberapa <i>room attendant</i> tidak melakukan <i>double check</i> setelah membersihkan kamar tamu dikarenakan untuk menghemat waktu yang diperlukan saat membersihkan kamar tamu.
--	--	--	--	--



2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Notoatmojo (2018) kerangka konsep adalah kerangka yang berhubungan antar konsep-konsep yang akan diukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Sebuah kerangka konsep haruslah mampu melihatkan hubungan antara variable-variable yang akan diteliti. Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut

Tabel 2.2 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan menggunakan metode pendekatan Kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) penelitian evaluasi adalah merupakan penelitian yang menggunakan cara yang sistematis untuk mengetahui efektivitas suatu program, tindakan atau kebijakan suatu objek lain yang diteliti bila dibandingkan dengan tujuan atau standar yang diterapkan.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Tabel 3.1: Hasil Olahan Penulis 2023

No	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Survey awal					
2	Bimbingan proposal proyek akhir					
3	Seminar proposal proyek akhi					
4	Penelitian proyek akhir					
5	Seminar hasil					

Sumber: Olahan Data Penulis 2023

3.2.2 Tempat Penelitian

Hotel Riad Bukittinggi, Jl. Kesehatan No. 30 Benteng Pasar atas, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26136.

3.3 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:57) objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah SOP pengawasn *supervisor* terhadap kinerja *housekeeping*.

3.4 Informan

Menurut Sugiyono (2010) pengertian informan adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang diangkat. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi. Berkaitan dengan prinsip tersebut, informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:informan utama adalah orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.informan utama dalam penelitian ini adalah *supervisor* pada bagian *housekeeping* dan *operational manager* di Riad Hotel Bukittinggi. Yang kedua adalah informan kunci, informan kunci adalah pihak yang langsung berhubungan dengan informan utama. Informan kunci pada penelitian ini adalah *housekeeping* di Riad Hitel Bukittinggi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:244) teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi juga terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek lain. Penulis juga melakukan penelitian secara langsung ke objek yang diteliti pada instansi terkait melihat dan mengamati, meneliti atau mengukur pengawasan dalam penerapan SOP di Riad Hotel Bukittinggi.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang yang bertukar informasi maupun suatu ide dengan tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah makna dalam topik tertentu. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui pengawasan dalam penerapan SOP di Riad Hotel Bukittinggi.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian

Dokumentasi yang akan di tampilkan oleh peneliti yaitu materi pelatihan di sertai foto sebagai bukti nyatanya.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) alat penelitian adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Oleh karena

itu, penggunaan alat penelitian terdiri dari pencarian informasi lengkap tentang suatu masalah fenomena alam atau sosial. Instrumen atau alat yang digunakan peneliti dalam menggali data pada penelitian ini adalah berupa panduan wawancara dan observasi.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

NO	Objek	Indikator
1	Kinerja <i>Supervisor</i>	1. Pengawasan terhadap Kinerja <i>Housekeeping</i> 2. Pengawasan terhadap Matertial yang Digunakan 3. Pengawasan terhadap material kerja 4. Pengawasan terhadap sistem dan prosedur penerapan SOP

Sumber: Olahan Data Penulis 2023

3.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:244) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden yang terkumpul. Kegiatan dalam analisi data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji data yang diajukan. Pembahasan dalam penelitian ini akan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif memiliki empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah akhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data menurut Sugiyono

(2018:247-249) merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya pada akhirnya memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Perusahaan

Riad Hotel Bukittinggi merupakan sebuah perusahaan jasa perhotelan yang terletak di jalan kesehatan No. 30 Bukittinggi Sumatera Barat, Indonesia. Riad Hotel merupakan Hotel Syariah berbintang 2(**) yang termodern di Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia dengan *Classical modern room*, yang memiliki letak yang sangat strategis yang dekat dengan objek wisata berupa Jam Gadang, Kebun Binatang TMSBK, Ngarai Sianok dan masih banyak lagi. Hotel Riad Bukittinggi dengan bangunan dua lantai, dengan tipe kamar *Smart Room*, *Deluxe Room*, *Executive Room* dan *Suite Room*. Riad Hotel berdiri pada tanggal 01 September 2019. Terdapat *Meeting Room* di lantai dua yang bisa mengakomodasi hingga 70 orang. *Restaurant* yang terletak di area belakang Riad Hotel selalu menghadirkan makanan dan minuman halal, dan mushalla tersedia di lantai 2.

Riad Hotel memiliki konsep Syariah *Bussiness Hotel* yang berusaha untuk menjadi yang terbaik diantara hotel-hotel lainnya, dimana kualitas dan pelayanan sesuai dengan harapan para tamu serta menjadi salah satu pilihan hotel syariah terbaik di Kota Bukittinggi serta sekitar Agam dan 50 Kota. Riad Hotel setara dengan hotel berbintang lainnya dengan konsep *Low Cost and*

Budget tapi memiliki *High Service*. Oleh karena itu Riad Hotel selalu menerapkan prinsip *Down-to-Earth*, handal dan tulus,

Riad Hotel menawarkan alternatif harga yang terjangkau dipasaran untuk para tamunya. Dengan penawaran ini, Riad Hotel ingin para tamu dapat menghindari membayar harga tinggi untuk layanan yang tidak mereka gunakan atau butuhkan. Konsepnya adalah bahwa harga itu harus lebih terjangkau untuk mendapatkan *the real hotel experience*.

1. *Room*

Riad Hotel Memiliki 20 kamar terdiri dari 3 *Smart Room Single*, 6 *Deluxe King*, 5 *Deluxe Twin*, 3 *Executive King*, 1 *Executive Twin* dan 2 *Suite Room*. Semua kamar yang terletak ditiga bangunan yaitu, Ajwa, Halawi dan Thory. Semua kamar dilengkapi fasilitas dengan Seperti:

- 1) Ac
- 2) Tv
- 3) Sajadah
- 4) Al-Qur'an
- 5) *Cupboard*
- 6) *Telephone*

Dilengkapi shower air panas dan dingin serta *bathtub* yang terdapat dikamar tipe *Suite Room*, *amenities stand*, dua buah *tumbler*, tempat *soap and shampoo, towel rack, tissue roll*.

2. *Meeting Room*

Riad hotel memiliki satu *meeting room* dengan kapasitas 40 pax yang bisa di set *theater, classroom* dan *u-shape*.

3. *Lobby*

Lobby dengan desain yang menarik dan elegan dengan suasana sejuk, bersih dan menarik dan 24 jam *service*.

4. *Cafe and Restaurant*

Cafe an Restaurant di desain dengan elegan dengan interior yang mencerminkan karakter alam yang kuat dengan view yang sangat bagus. *Cafe and Restaurant* terletak dilantai dua dan menu yang tersedian *Indonesian Food* dan *Traditional Food* dan berbagai jenis minuman.

5. *Mushalla*

Mushalla yang cukup luas dan dilengkapi dengan perlengkapan sholat yang memadai.

6. Parkiran

Parkiran ada dua tempat, bagian depan *lobby* dan bagian atas.

Visi dan Misi Riad Hotel

1. Visi

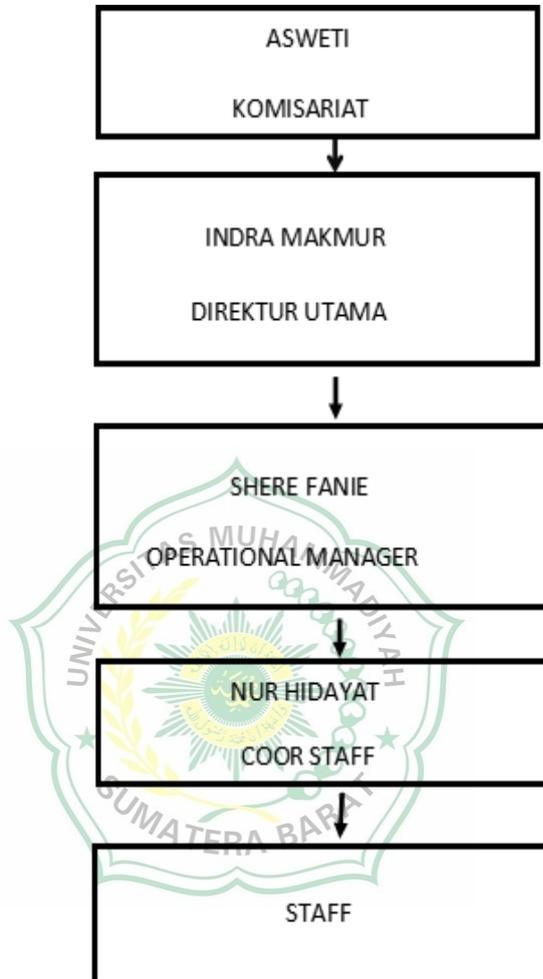
Menjadi hotel syariah pilihan No. 1 di daerah Bukittinggi.

2. Misi

Memberikan pelayanan dengan *Image* syariah yang memberikan kesejukan bagi setiap tamu yang berkunjung serta memberikan profit yang menjadi berkah bagi pemilik dan seluruh karyawan Riad Hotel.

4.1.2 Struktur Perusahaan

Tabel 4.1 Struktur Perusahaan



Sumber: Riad Hotel Bukittinggi

4.1.3 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan data yang didapat dan dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah yang akan diteliti untuk menapai tujuan peneliti mengenai kinerja *Supervisor* di Riad Hotel Bukittinggi. Hasil penelitian ini akan dibahas mengenai gambaran penelitian yang dilakukan di Riad Hotel, yang mana melibatkan responden penelitian yaitu *Supervisor* dan Housekeeping.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang penulis lakukan dapat dideskripsikan tentang evaluasi kinerja *Supervisor* di Riad Hotel.

1. Pengawasan terhadap Kinerja *Housekeeping*

a. Mengawasi kinerja *Housekeeping*

Salah satu tugas supervisor *Housekeeping* adalah memastikan bahwa SOP yang diterapkan oleh staff *Housekeeping* sudah benar. Dari hasil wawancara Supervisor melakukan pengecekan kinerja misalnya *Housekeeping* membersihkan kamar di pagi hari dan sore nya sebelum tamu *Check In* maka akan di cek lagi apakah sesuai dengan standarnya atau tidak.

Peran seorang *supervisor* dalam pengawasan kinerja *housekeeping* adalah untuk mengetahui jika terjadi *human error* maka *Supervisor* lah yang akan melakukan penyempurnaan.

Cara seorang *supervisor* mengukur kinerja *housekeeping* yaitu dengan melakukan pemantauan dengan cara melakukan cek pada siang harinya, dan hasilnya disampaikan pada saat *breefing* oleh *Supervisor*.

b. Pengawasan Hubungan Antar Individu

2. Pengawasan terhadap Material yang Digunakan

a. Pengadaan Material

Peran seorang *supervisor* dalam melakukan pengawasan material sangat penting dalam memastikan kelancaran dan efisiensi operasi kinerja *housekeeping*. Pengawasan material melibatkan pemantauan dan pengendalian terhadap semua aspek yang terkait dengan persediaan,

penyimpanan, penggunaan dan distribusi material yang material yang diperlukan dalam proses pelaksanaan.

b. Penggunaan material

Peran seorang *supervisor* dalam pengawasan penggunaan material yaitu dengan pengawasan penggunaan material sangat penting untuk memastikan penggunaan yang efisien, pemeliharaan, dan pengendalian biaya. Dengan demikian pengawasan terhadap penggunaan material memiliki tujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, memastikan kualitas produk, dan mengendalikan biaya operasional.

c. Stok material

Peran seorang *supervisor* dalam melakukan pengawasan stok material untuk memastikan ketersediaan material dengan tepat, menghindari kekurangan atau kelebihan persediaan, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Dengan demikian, seorang *supervisor* dapat memastikan bahwa persediaan material dijaga dengan baik, menghindari kendala produksi atau akibat kekurangan material dan mencapai efisiensi dalam manajemen persediaan.

d. Penyimpanan material

Tugas seorang *supervisor* dalam melakukan pengawasan terhadap penyimpanan material melibatkan berbagai aspek untuk memastikan bahwa material disimpan dengan baik, efisien, aman, terorganisir dan dapat diakses dengan mudah saat diperlukan. Dengan demikian, seorang *supervisor* dapat memastikan penyimpanan material dengan efisien

aman dan teratur yang pada akhirnya berkontribusi pada kelancaran operasional.

3. Pengawasan terhadap peralatan kerja

a. Pengadaan peralatan kerja

Tugas seorang *supervisor* terhadap pengadaan peralatan kerja melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk memastikan bahwa peralatan yang diperlukan dalam operasi perusahaan diperoleh dengan tepat sesuai dengan standar kualitas dan memenuhi kebutuhan departemen terkait. Dengan demikian, seorang *supervisor* dapat memastikan bahwa peralatan kerja yang diperlukan tersedia, berkualitas dan berfungsi dengan sempurna yang pada akhirnya berkontribusi pada kelancaran operasi perusahaan.

b. Pemakaian peralatan kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tugas pengawasan *supervisor* terhadap pemakaian peralatan kerja melibatkan berbagai aspek untuk memastikan bahwa peralatan digunakan dengan benar, aman, efisien oleh tim yang bekerja, yang pada akhirnya berkontribusi pada produktifitas dan keselamatan dalam operasi perusahaan.

c. Perbaikan peralatan kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tugas pengawasan seorang *supervisor* terhadap perbaikan peralatan kerja melibatkan langkah langkah untuk memastikan bahwa peralatan yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik diperbaiki dengan cepat dan efektif. Hal ini

bertujuan untuk mengurangi downtime, menjaga efisiensi operasional dan memastikan bahwa peralatan beroperasi sesuai standar

d. Penyimpanan peralatan kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tugas pengawasan seorang *supervisor* terhadap penyimpanan peralatan kerja melibatkan langkah langkah untuk memastikan bahwa peralatan disimpan dengan aman, terlindungi, dan mudah diakses saat di perlukan. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas peralatan, menghindari kerusakan, dan mendukung efisiensi operasional

4. Pengawasan terhadap sistem dan prosedur penerapan SOP

a. Pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur (SOP)

Salah satu tugas *supervisor* adalah melakukan pengawasan terhadap penerapan standar operasional prosedur yang dilakukan oleh *housekeeping* apakah berjalan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan efisien dan efektif biasanya berdasarkan pengawasan waktu berhasil. Pertama mungkin dari step kerja perlu diperhatikan dari hasil awal sampai hasil akhir, mungkin dari persiapan, kemudahan pengerjaannya dan terakhir hasilnya karena efisiensi lebih kepada waktu mereka gunakan dan efektif lebih mengarah kepada apa yang mereka kerjakan seperti apakah mereka lebih cepat dalam bekerja atau lebih lambat dalam penerapan SOP. Jika dalam penerapan SOP kinerja mereka lebih lambat berarti ada kesalahan dalam

SOP, jika pengerjaan mereka lebih cepat berarti penerapan SOP tersebut dikatakan berhasil.

b. Penilaian kinerja karyawan *housekeeping*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan langkah langkah yang dapat diambil oleh *supervisor* dalam menilai kinerja karyawan dan emlakukan tindakan koreksi terhadap kinerja *housekeeping* yang pertama melakukan *showing room* apakah sudah sesuai atau belum dan bisa juga melakukan keliling staff *housekeeping* dengan mengkoreksi bagian mana yang sering terjadi kesalahan

Gambar 4.1 Wawancara



Sumber: Olahan data peneliti

4.2 Pembahasan

Berikut adalah hasil evaluasi kinerja supervisor di Hotel Riad Bukittinggi

1. Pengawasan terhadap Kinerja *Housekeeping*

a. mengawasi kinerja *Housekeeping*

Pengawasan ini tidak diterapkan secara rutin oleh *Supervisor* terhadap kinerja *Housekeeping* dalam penerapan SOP sehingga sering kali terjadinya kesalahan dalam membersihkan kamar seperti membersihkan *furniture* kamar dengan menggunakan handuk tamu serta masih menggunakan *linen* yang sudah kelihatan nodanya. *Supervisor* memberikan teguran ataupun sanksi kepada kepada *Housekeeping* ketika melihat langsung pelanggaran SOP tersebut

b. Pengawasan Hubungan Antar Individu

Berdasarkan temuan peneliti, ditemukan bahwa *supervisor* mengawasi hubungan antar karyawan setiap hari dan membantu menyelesaikan masalah yang terjadi antar karyawan .

2. Pengawasan terhadap Matertial yang Digunakan

a. Pengadaan Material

Berdasarkan temuan peneliti, *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 setiap harinya mencek *store room daily report* dan *roomboy report* serta stok yang tersedia dan segera mengorder jika ada material yang kurang. Namun *Supervisor* tidak menerapkan pengawasan terhadap penggunaan material dengan baik. *Supervisor* tidak menegur karyawan yang mengambil *guest suplies* sesukanya.

b. 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 adanya karyawan yang kekurangan.

c. Stok material

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

Gambar 4.2 Kekurangan Stok Material



Sumber : Olahan data peneliti

d. 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.

3. Pengawasan terhadap peralatan kerja

a. 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.

b. Pemakaian

Supervisor ini belum menerapkan pengawasan terhadap pengadaan peralatan kerja dan penyimpanan peralatan dengan baik penyimpanan peralatannya tidak semuanya dipisahkan sesuai jenisnya hanya saja diletakkan menumpuk dan kelihatan berantakan, karena mereka beralasan agar mudah saat mengambilnya untuk keperluan kerja besok harinya, namun *Supervisor* ini sudah menerapkan pengawasan terhadap pemakaian peralatan dan perbaikan peralatan kerja dengan baik, karena sejauh ini belum ada kendala terkait pemakaian peralatan kerja.

c. Perbaikann

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

d. 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 penyimpanan hanya ditumpuk saja.

4. Pengawasan terhadap sistem dan prosedur penerapan SOP

a. Pelaksanaan penerapan SOP

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan *Supervisor* terhadap pelaksanaan penerapan SOP oleh karyawan dilakukan tidak dilakukan setiap hari oleh *Supervisor* tetapi jika *Supervisor* tidak melakukan pengawasan maka ada orang lain yang menggantikan tanggung jawab *Supervisor* tersebut dan sudah ahli dalam bidang tersebut.

b. Penilaian kinerja karyawan *Housekeeping*

Berdasarkan hasil temuan peneliti ditemukan bahwa pengawasan *Supervisor* terhadap penilaian kinerja karyawan *Housekeeping* tidak ditemukannya kejelasan mengenai pemberian nilai untuk kinerja karyawan karena tidak setiap hari dilakukan pengawasan oleh *Supervisor* tersebut. *Supervisor* ini tidak menerapkan pengawasan dalam sistem kerja seperti penerapan SOP kerja pada karyawan dan penilaian kerja karyawan. Seringkali terjadinya pelanggaran penerapan SOP dilakukan oleh *Housekeeping* seperti membersihkan *furniture* dengan handuk tamu

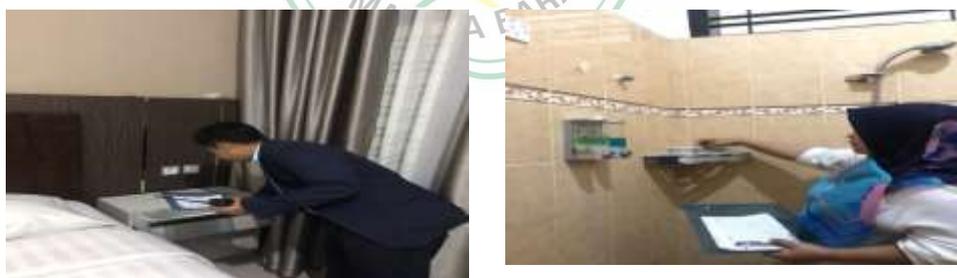
karena *housekeeping* beranggapan *Supervisor* tidak melakukan pengawasan terhadap apa yang mereka kerjakan. Namun *supervisor* sudah melakukan pengecekan kembali kamar yang sudah dibersihkan oleh *Housekping* pada sore harinya untuk meminimalisir terjadinya kesalahan seperti kamar yang kurang rapi atau kurang bersih,

Gambar 4.3 pengawasan terhadap stok material



Sumber:Olahan Data peneliti

Gambar 4.4 pengecekan kinerja *Housekeeping*



Sumber :Olahan data peneliti

BAB V

PENUTUP

5.1 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 karyawan yang masih kurang bisa diperhatikan dengan baik
- b. 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 itu bukan tugas dari *supervisor*

5.2 Saran

- a. Diharapkan manajemen bisa menambah ruang lingkup tugas dan tanggung jawab untuk *supervisor*, segera melengkapi semua kebutuhan operasional kerja dan memberikan apresiasi atau penghargaan kepada karyawan yang kinerjanya bagus. Bagi karyawan yang kinerjanya masih buruk/kurang, diberikan pelatihan mengenai tata cara bekerja yang baik sesuai dengan SOP hotel. Kualifikasi untuk *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,

- c. pengawasan penggunaan material, pengawasan peralatan kerja dan pengawasan sistem kerja yang ada di departemen *housekeeping*.
- d. Diharapkan *supervisor* memberikan pelatihan yang memadai kepada karyawan *housekeeping* mengenai SOP. Pelatihan ini harus meliputi penjelasan detail tentang SOP, metode pelaksanaan dan penggunaan peralatan yang relevan.
- e. Diharapkan *supervisor* harus melakukan pengawasan yang aktif terhadap karyawan *housekeeping*. Ini meliputi memastikan bahwa SOP diikuti dengan benar, dan memberikan bantuan jika diperlukan.
- f. Diharapkan *supervisor* harus melakukan monitoring secara reguler terhadap kinerja *housekeeping* untuk memastikan SOP diikuti dengan konsisten. Hal ini bisa dilakukan melalui pemeriksaan rutin, penggunaan daftar periksa, atau menggunakan perangkat lunak pengawasan yang sesuai.
- g. Diharapkan *supervisor* harus melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja *housekeeping* dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam SOP. Jika ditemukan kekurangan atau kesalahan dalam SOP, *supervisor* harus memperbaharui dan menyempurnakannya untuk meningkatkan efisiensi. Dengan menerapkan pengawasan yang efektif, *supervisor* dapat membantu memastikan bahwa karyawan *housekeeping* mematuhi SOP dengan konsisten. Ini akan meningkatkan efisiensi, kualitas, dan produktifitas kinerja *housekeeping* secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Abdul Wahab, Solichin. (2008). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Afandi. (2018). *Manajemen sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Nusa Media.
- Agusnawar. (2000). *Operasional Tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- armani.p . (2016). *Langkah-langkah Penyusunan SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bartono dan Ruffino. (2010). *Tata Boga Industri*. Yogyakarta: Andi.
- Bernardin dan Russell. (2013). *Human Resource Management: An Experiental Approach* . New York: McGraw-Hill.
- Daulay, D. (2017). Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli. *Manajemen*, 222.
- David Kadavy. (2017). *Management Strategi Konsep*. Jakarta: salemba Empat.
- Efendi, Usman. (2014). *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Ekotama, Suryana. (2011). *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Fahmi, I. (2014). Teori & Aplikasi. *Manajemen Kepemimpinan*, 138-143.
- Fahmi, Irham . (2014). *Manajemen Keungan Perusahaan dan Pasar Modal*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Handoko. (2014). *MANajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Handoko. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Handoko, H.T. (2016). BPFE. *Manajemen: Edisi 2*, 25.

- Kadarisman. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Laksmi. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Pernaka.
- Mulyadi. (2015). *implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nico A. Lumenta. (2001). Pedoman Penyusunan SOP Perusahaan. *Jurnal Manajemen*, 4.
- Notoatmodjo, S. (2008). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP Standart Operating Procedure*. Jakarta: Komunitas Bisnis.
- Rivai. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Rivai. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Bandung: Raja Grafindo.
- Robbin, P. Stephen, Marry Coulter. (2014). *management twelfth Edition*. United States: person Education Limited.
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Setiawan, Guntur. (2004). *Implementasi Dalam Birograsi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Simanjutak, Payaman J. (2010). *Manajemen sumber Daya Manusia dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga FEUI.
- sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT. alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Motode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: alfabeta.

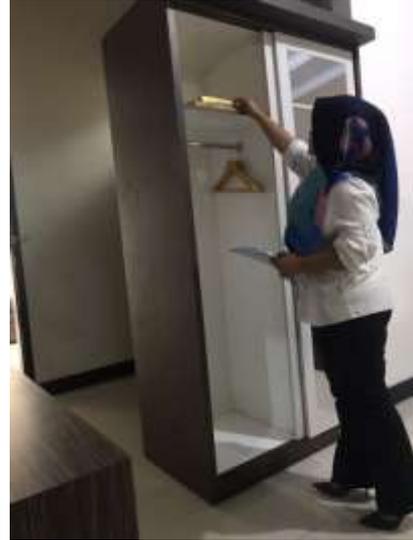
- Tambunan M Rudi. (2013). *Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedure*. Jakarta: Penerbit Maiesta.
- Tentama Et Al. (2019). *The Effect And Implication Of Work Stress and Workload On Job Satisfication*. Medan.
- usman, e. (2014). asas manajemen. *Rajawali Pers*, 138.
- Usman, sunyoto. (2004). *Pembangunan dan pemberdayaan masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Veithzal, Rivai. (2010). *Manajemen sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Murai Kencana.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.





LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Pengawasa



Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara



Lampiran 3: Pedoman Wawancara

1. Bagaimana Bapak/ Ibu memastikan bahwa SOP yang diterapkan dengan benar oleh staff *housekeeping*?
2. Apa yang Bapak/Ibu lakukan jika staff *housekeeping* melanggar SOP?
3. Bagaimana Bapak/Ibu memeriksa tugas *housekeeping* untuk memastikan bahwa tugas mereka telah dilaksanakan dengan baik dan benar?
4. Apa yang Bapak/Ibu lakukan jika menemukan kekurangan dalam tugas yang dilaksanakan oleh staff *housekeeping*?
5. Bagaimana Bapak/Ibu membantu staff *housekeeping* dalam memahami dan mengikuti SOP yang diterapkan?
6. Bagaimana Bapak/Ibu mengukur kinerja seorang tenaga *housekeeping*?
7. Bagaimana Bapak/Ibu mendefinisikan peran seorang *supervisor* dalam pengawasan kinerja seorang *housekeeping* pada penerapan SOP?
8. Apa tujuan utama dari pengawasan *supervisor* dalam penerapan SOP terhadap kinerja *housekeeping*?
9. Bagaimana Bapak/Ibu mengukur keberhasilan penerapan SOP dalam kinerja *housekeeping*?
10. Bagaimana Bapak/Ibu menangani situasi ketika anggota tim tidak mematuhi SOP atau menemukan pelanggaran dalam penerapannya?
11. Bagaimana Bapak/Ibu menilai keberhasilan *supervisor* dalam mengawasi penerapan SOP pada kinerja *housekeeping*?
12. Bagaimana Bapak/Ibu mendefinisikan peran seorang *supervisor* dalam pengawasan dan penerapan SOP pada kinerja *housekeeping*?
13. Bagaimana *supervisor* memastikan bahwa anggota tim memahami dan menerapkan SOP dengan benar?
14. Bagaimana *supervisor* memonitor perencanaan pengukuran kerja untuk memastikan bahwa yang ditetapkan tercapai?
15. Apa pendekatan *supervisor* dalam memastikan bahwa standar pelaksanaan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan perusahaan?
16. Apa langkah-langkah yang diambil *supervisor* untuk menilai kinerja dalam melakukan tindakan koreksi dalam bidang *housekeeping*?
17. Bagaimana memastikan bahwa *supervisor* menjalankan tindakan koreksi *housekeeping* dengan konsisten dan efektif?
18. Bagaimana *supervisor* mengukur keberhasilan pengawasan yang dilakukan dalam menyelaraskan standar pelaksanaan perencanaan pengukuran kinerja dan tindakan koreksi *housekeeping*?
19. Apakah langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan efektifitas pengawasan *supervisor* sehubungan dengan penetapan standar perencanaan pelaksanaan dan pengukuran kinerja?
20. Bagaimana *supervisor* memastikan bahwa penerapan SOP terhadap kinerja *housekeeping* dilakukan dengan efisien dan efektif?
21. Bagaimana *supervisor* mengawasi konsistensi penerapan SOP *housekeeping* dalam kegiatan sehari-hari?
22. Bagaimana *supervisor* memonitor dan mengevaluasi efisiensi pelaksanaan SOP *housekeeping*?

Lampiran 4: surat permohonan penelitian



UM SUMATERA
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA
Kampus 3, Jln. Dy. Pass Aji Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : /IL.3.AU/F/2023
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Operational Manager Riad Hotel
Bukittinggi

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr Wb

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :

Nama : Defiandra Putra
NIM : 191000293302006
Program Studi : Perhotelan
Judul Proyek Akhir : Pengawasan Supervisor Dalam Penerapan SOP Terhadap Kinerja Housekeeping Di Riad Hotel Bukittinggi

Waktu Penelitian : 04 Juli 2023 s/d 04 Agustus 2023

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses penelitian dan pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Bukittinggi : *14 Dzulhijjah 1444 H*
03 Juli 2023 M

Dekan,

Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M
NBM. 1208526

Lampiran 5: Surat Permohonan Observasi awal



UM
SUMATERA
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA
Kampus 3, Jln. Dy. Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : /II.3.AU/F/2023
Lamp : -
Hal : Permohonan Observasi Awal

**Kepada Yth,
Pimpinan Riad Hotel Bukittinggi**

Di Tempat

Assalamu 'alaikum wr wb

Seiring salam di atas kami do'akan semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari. Amin

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proposal Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami atas nama:

Nama : Defliandra putra
NIM : 191000293302006
Program Studi : Perhotelan

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan observasi awal penelitian dalam rangka menyusun Proposal Proyek Akhir di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr wb

Bukittinggi : 23 Ramadhan 1444 H

: 14 April 2023 M

Dekan

Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M.
NBM. 1208526