

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan (RG. Soekadijo, 1997: 8). Di Indonesia sendiri, pariwisata merupakan sektor yang dianggap dapat menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara, mengingat negara Indonesia mempunyai sumber daya yang mendukung. Sumber daya mendukung yang dimaksud antara lain destinasi wisata yang beragam, kekayaan budaya, dan segala faktor yang negara Indonesia miliki untuk mendukung perkembangan industri pariwisata itu sendiri (Helmy Rafsanjani, 2016).

Seiring melajunya perkembangan di dunia pariwisata harus disertai pula faktor penunjang. Pelayanan akomodasi atau biasa disebut perhotelan memiliki peranan penting dalam industri pariwisata karena menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersil (Sihite, 2000). Seiring perkembangan zaman, usaha bidang akomodasi atau perhotelan tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman saja, tetapi sudah berkembang ke pemenuhan kebutuhan lainnya seperti terapi, olahraga, spa, rekreasi, dan tempat hiburan seperti *lounge* yang dimiliki oleh Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

Surabaya menjadi salah satu kota metropolitan di Indonesia dan menjadi kota industri terbesar selain kota Jakarta, sehingga menarik minat banyak

pengunjung domestik atau mancanegara yang tidak hanya liburan namun untuk berbisnis (Kimberly Stephanie, 2019). Untuk itulah saat ini banyak sekali hotel-hotel di Surabaya yang didirikan bagi para pebisnis yang membutuhkan tempat singgah yang baik dan nyaman untuk sementara waktu.

Tabel 1.1 : Jumlah Hotel Di Surabaya Tahun 2017

Kategori	Jumlah
Bintang 1	23
Bintang 2	42
Bintang 3	57
Bintang 4	30
Bintang 5	9
Total	161

Sumber:www.surabayakota.bps.go.id

Salah satunya adalah Sheraton Surabaya Hotel & Towers, hotel bintang 5 (lima) bertema *luxury* yang diproyeksikan bagi para pebisnis karena terletak di pusat kota dan bersebelahan dengan *shopping center* terbesar di Surabaya yaitu Tunjungan Plaza. Hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengunjung mancanegara atau domestik di tengah penatnya pekerjaan namun tetap bisa merasakan kesenangan saat mengunjungi *shopping center* tersebut. Sebagai salah satu hotel bintang lima yang ada di Surabaya, tentunya Sheraton Surabaya memiliki salah satu departemen yang berfungsi untuk melayani tamu dari awal

masuk *lobby* hotel hingga masuk ke kamar, departemen tersebut ialah *Front Office department*.

Front Office department adalah salah satu departemen yang paling berpengaruh dalam memberikan kesan baik buruknya suatu hotel, karena departemen ini bertanggung jawab penuh atas kegiatan hotel yang berhubungan secara langsung dengan tamu dari awal masuk (*check in*) sampai meninggalkan (*check out*) hotel. Menurut Bagyono (2012), *Front office* berasal dari Bahasa Inggris “*front*” yang artinya depan, dan “*office*” berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan, dalam konteks pengertian hotel, kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel dan *lobby*. Peranan *Front Office* sebagai kesan pertama dan terakhir tamu akan membawa citra dari suatu hotel tersebut. Apabila kesan yang ditampilkan buruk, maka citra hotel tersebut akan buruk pula di hadapan tamu dan begitu juga sebaliknya. di Sheraton Surabaya sendiri, *Front Office department* memiliki berbagai macam *section* seperti *Reception*, *Guest Service Center*, *Guest Relation Officer*, dan *Concierge*.

Concierge merupakan salah satu bagian dari *Front Office department* yang juga sangat penting, karena pertama kali tamu datang, mereka akan disambut oleh *Concierge*. Pelayanan *Concierge* yang sangat baik dapat memberikan kepuasan tamu dan menjadi pelanggan yang loyal. Tidak hanya menyambut tamu, *Concierge* bertanggung jawab penuh atas *luggage* atau barang bawaan tamu yang ingin dibawakan dan diantarkan ke kamar. Untuk itu para *Concierge* harus selalu teliti untuk memperhatikan barang bawaan tamu apakah jumlahnya sesuai dan barang bawaan masih utuh atau tidak mengalami kerusakan sama sekali, karena

sering terjadi kesalahan pada saat pengantaran dan pengambilan barang tamu. Standar Operasional Prosedur telah dibuat oleh pihak manajemen Sheraton Surabaya Hotel & Towers khususnya di *section Concierge*.

Standar Operasional Prosedur tersebut kadang-kadang tidak diimplementasikan dengan baik dan merata. Seperti contohnya saat menangani barang bawaan tiba, dimana setelah barang bawaan baru saja diturunkan dari mobil dan dibawa ke *lobby* seharusnya *Concierge* memberikan tanda terima atau *luggage tag* kepada tamu, namun masih ada sebagian *Concierge* yang tidak melakukan hal itu, padahal hal tersebut sangatlah penting dilakukan untuk mendata jumlah dan jenis barang, serta mengantisipasi tertukarnya barang antar tamu. Hal ini terjadi mungkin karena *Supervisor* yang kurang memberikan informasi terkait Standar Operasional Prosedur hotel yang telah dibuat manajemen atau *Supervisor* kurang tegas dalam menegakkan kedisiplinan untuk mentaati dan menjalankan Standar Operasional Prosedur terhadap bawahannya.

Peranan *Supervisor* sangatlah penting bagi suatu perusahaan untuk peningkatan kinerja perusahaan, karena *Supervisor* adalah bagian dari manajemen perusahaan yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk *me-manage* dan mengontrol segala sesuatu aktivitas yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu para *Supervisor* dituntut untuk bisa memecahkan masalah, mengambil keputusan, dan melakukan tindakan di lapangan. Jika hal tersebut tidak disiapkan sebaik-baiknya kemungkinan bisa menghambat produktivitas dan malah menimbulkan kerugian pada perusahaan. Seorang *Supervisor* yang baik juga harus mampu berkomunikasi dengan baik serta menciptakan suasana kerja yang kondusif,

karena suasana kerja yang bisa memotivasi karyawan kerap mampu membuat karyawan menggunakan potensinya dengan maksimal.

Atas dasar itu, penulis berinisiatif untuk membuat Tugas Akhir mengenai “Peran *Supervisor* Terhadap Kinerja dan *Performance* Karyawan Studi Kasus pada *Section Concierge* Sheraton Surabaya Hotel & Towers”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang disusun adalah :

1. Bagaimana cara meningkatkan kinerja dan *performance* karyawan melalui peran *Supervisor*?
2. Bagaimana cara *Supervisor* mengatasi karyawan yang tidak disiplin dan melakukan pekerjaan tidak sesuai Standar Operasional Prosedur?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana cara menjadi *Supervisor* yang baik sehingga mampu meningkatkan kinerja dan *performance* karyawan.
2. Untuk mengetahui cara *Supervisor* mengatasi karyawan yang tidak disiplin dan melakukan pekerjaan tidak sesuai Standar Operasional Prosedur.

1.4 Manfaat

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Adapun manfaat penelitian ini terdiri dari:

1.4.1 Manfaat bagi penulis

- Menambah wawasan mahasiswa dalam ilmu kepemimpinan di dunia kerja.

- Memotivasi mahasiswa supaya melakukan pekerjaan secara efisien dan efektif.
- Melatih mahasiswa untuk dapat bekerja di dalam tim.
- Melatih mahasiswa untuk bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan.

1.4.2 Manfaat bagi Fakultas

- Menjalin hubungan baik antara Program Studi D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya dengan Sheraton Surabaya Hotel & Towers.
- Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia mahasiswa Universitas Airlangga di bidang perhotelan.
- Mem-*branding* Program Studi D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga pada dunia kerja khususnya perhotelan.

1.4.3 Manfaat bagi Subyek Praktik Kerja Lapangan

- Mendapat bantuan tenaga kerja dari mahasiswa yang membutuhkan tempat untuk menambah ilmu dan pengalaman.
- Memperluas jaringan kemitraan antara hotel dengan institusi pendidikan.

1.4.5 Manfaat bagi Pembaca

- Mendapatkan wawasan terkait peran seorang *Supervisor* dalam suatu hotel.
- Dapat menjadi referensi bacaan bagi pembaca yang ingin mencari informasi untuk tugas atau sekedar ingin tahu tentang peran seorang *Supervisor* dalam meningkatkan kinerja karyawan.

- Memberikan sedikit informasi terkait dunia perhotelan yang tidak banyak orang tahu.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Hotel

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus, maksudnya perjanjian seperti membeli barang yang disertai dengan perundingan – perundingan sebelumnya. (Proprietors Act, 1956).

1.5.1.1 Jenis-Jenis Hotel

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM.10/PW. 301/Pdb – 77 tentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel secara minimum didasarkan pada :

- Jumlah Kamar yang tersedia
- Fasilitas yang tersedia
- Peralatan yang digunakan
- Mutu Pelayanan (yang dimiliki)

Berdasarkan penilaian tersebut, hotel-hotel di Indonesia kemudian digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel, yaitu :

- Hotel Bintang 1 (*)
- Hotel Bintang 2 (**)
- Hotel Bintang 3 (***)

- Hotel Bintang 4 (****)
- Hotel Bintang 5 (*****)

Hotel-hotel yang tidak bisa memenuhi standar kelima kelas tersebut, ataupun yang berada di bawah standar minimum yang ditentukan oleh Menteri Perhubungan Disebut *Hotel Non Bintang*.

1.5.2 *Concierge*

Concierge section merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang tamu dan juga sebagai pusat informasi.

Seperti yang dijelaskan oleh Soenarno (2006: 87) yang menjelaskan bahwa “*Concierge* merupakan petugas yang bertugas di bagian informasi, penanganan barang, penyambutan di gerbang hotel, pencarian tamu di hotel, sampai dengan masalah penjemputan dan pengantaran”

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa *Concierge* merupakan petugas yang memiliki kewajiban dan tugas dalam menangani dan bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu serta memberikan perasaan aman dan nyaman kepada tamu selama ia menginap di hotel.

1.5.2.1 Standar Operasional Prosedur

Berikut ini akan dibahas lebih lanjut mengenai Standar Operasional Prosedur seorang *Concierge* baik saat tamu tiba, pindah kamar, dan berangkat :

A. Tamu Tiba (*Guest Check In*)

- a. Mengeluarkan barang bawaan tamu (*unloading luggage*).
 1. Memberikan salam kepada tamu (*greeting*). Ucapkan salam sesuai waktu : *good morning, good afternoon, good evening*.

Sebutkan nama tamu jika sudah mengenalnya untuk memberikan perhatian lebih kepadanya.

2. Membuka dan menutup pintu kendaraan.

Pada hotel besar, tugas ini dilakukan oleh *doorman*, namun untuk hotel menengah tugas tersebut dirangkap oleh *bellman*. Ketika tamu tiba, pastikan kendaraan sudah berhenti sebelum membuka pintu kendaraan. Bantu tamu keluar dari kendaraan, tutup pintu dengan hati – hati, pastikan tidak ada bagian baju yang terjepit di pintu. Berikan bantuan lebih untuk orang tua, wanita hamil, anak – anak atau tamu cacat. Jika tamu menggunakan taksi, catat nama, nomer taksi dan waktu kedatangan. Pencatatan nama dan nomer taksi sangat membantu pada saat diperlukan.

3. Mengeluarkan barang bawaan dari kendaraan dengan hati – hati untuk menghindari terjadinya benturan yang dapat mengakibatkan kerusakan.

4. Tempatkan barang bawaan tamu di tempat aman di area pintu utama hotel dan minta tamu untuk memeriksa barang bawaanya. Jika ada kerusakan pada barang, beritahukan pada tamu dengan cara yang sopan, agar tidak terjadi klaim kepada hotel atas kerusakan tersebut. Pastikan tidak ada barang yang tertinggal di dalam kendaraan. Gunakan *trolley* bila perlu.

b. Mempersilakan tamu untuk registrasi (*escorting the guest*).

1. Antar atau arahkan tamu ke meja *reception* untuk registrasi

2. Tempatkan barang bawaan tamu ke dalam *trolley* selama tamu tersebut mendaftar. Pasang *luggage tag* pada barang bawaan tamu setelah diisi informasi mengenai nama tamu, nomer kamar, tanggal kedatangan, dan keberangkatan dan lain sebagainya.
 3. Saat menunggu tamu sedang registrasi, *bellman* harus menunggu di tempat yang ideal. Biasanya dekat dengan pintu masuk dan dapat mengawasi barang bawaan tamu maupun tamunya yang sedang registrasi, sehingga saat registrasi selesai *bellman* langsung mengetahui dan menindaklanjutinya.
- c. Mengantar Tamu dan barang bawanya ke kamar (*escorting guest to the room*)

Setiap barang yang dibawa oleh *bellboy* ke kamar tercatat dengan akurat pada formulir *Bellboy Errand Card*. Kartu ini harus diisi oleh *bellboy* sebelum menuju ke kamar atau diselesaikan setelah mengantar tamu.

Setelah selesai registrasi, jika kamar tamu sudah siap segera tindak lanjuti dengan prosedur sebagai berikut.

1. Sapa tamu (*greeting*) dan perkenalkan nama sesuai nama di nametag.
2. Tawarkan bantuan. Tanyakan apakah tamu sudah siap masuk ke kamarnya atau masih ingin menikmati waktu di *lobby* hotel.

3. Jika tamu siap untuk diantar ke kamarnya, pastikan bahwa semua dokumen dan kuncinya sesuai dengan nomer kamar yang akan ditempati tamu.
4. Idealnya barang bawaan tamu harus diantar bersamaan dengan tamu. Bila tidak memungkinkan, harus diantar tidak lebih dari lima menit setelah tamu ke kamar.
5. Tanyakan pada tamu apakah barang bawaannya sudah sesuai dengan barang yang ada di *trolley*.
6. Antar tamu ke kamar dengan menggunakan *guest lift* (bagi hotel yang memiliki *lift*). Biarkan tamu ke dalam *lift* terlebih dahulu. Setelah tamu masuk, *Concierge* mengikutinya masuk ke dalam *lift* dan menaruh barang di sudut yang tidak mengganggu tamu. Lalu, tekan nomer lantai yang dituju. Setelah sampai, *lift* akan terbuka secara otomatis. Persilakan tamu keluar terlebih dahulu. Keluarlah dengan hati – hati dan posisikan diri sedikit di depan tamu.
7. Pada saat mengantar tamu ke kamar, gunakan kesempatan tersebut untuk memperkenalkan fasilitas dan layanan hotel kepada tamu seperti restoran, *lounge*, dan lain sebagainya.
8. Berikan informasi pada tamu tentang jalan atau arah ke restoran, kolam renang, dan fasilitas – fasilitas lain di hotel.
9. Ketika sudah sampai di kamar tamu, ketuklah pintu perlahan sebanyak tiga kali dengan menggunakan punggung jari – jari yang dikepalkan. Sebutkan identitas dengan sopan dan lembut.

Setelah benar – benar tidak ada jawaban, buka pintu kamar tamu secara perlahan.

10. Persilakan tamu masuk kamar terlebih dahulu

11. Jika bellman membawa barang dengan *trolley*, cukup hentikan *trolley* di samping pintu kamar. Jangan sekali – kali membawa *trolley* ke dalam kamar tamu.

12. Masuk ke kamar tamu, Biasanya di hotel yang menggunakan *key card*, lampu kamar akan menyala secara otomatis. Tetapi jika menggunakan kunci manual, nyalakan lampu kamar agar tamu bisa melihat kondisi kamarnya.

13. Letakan barang pada rak barang atau lemari sesuai dengan bobot barang bawaan tersebut. Barang – barang yang berat ditaruh paling bawah, jangan menumpuk barang bawaan tamu mudah pecah (*fragile luggage*.)

14. Jelaskan fasilitas kamar dan layanan hotel

Terlebih dahulu, minta izin kepada tamu untuk menjelaskan fasilitas kamar. Jika tamu mengizinkan, jelaskan fasilitas utama yang diperlukan saja. Penjelasan difokuskan pada acara pengoperasian. Ini penting karena berbeda merek terkadang berbeda teknik pengoperasiannya. Fasilitas yang perlu dijelaskan adalah :

- Saklar lampu
- *Air Conditioner*
- Televisi dan fasilitas elektronik yang lain

- *Bathroom (tap dan shower)*
- Ektensi nomer telepon hotel
- Hotel directori
- Brosur hotel dan bahan promosi lain
- Dan fasilitas lain yang dimiliki oleh kamar hotel

Selain itu, jelaskan juga mengenai *balcony* dan pemandangan yang dipesan tamu.

15. Setelah menjelaskan tentang fasilitas kamar, tanyakan tamu apakah ada hal lain yang bisa dibantu. Jika ada segera tindak lanjuti sesuai dengan permintaan tamu. Jika tidak, letakkan kunci kamar tamu di meja yang mudah dijangkau oleh tamu atau berikan langsung kepada tamu (tergantung dari standar atau kebijakan hotel masing – masing).

16. Meninggalkan kamar

Sebelum meninggalkan kamar, lakukan hal sebagai berikut:

- Pastikan bahwa tamu puas dengan kamarnya.
- Ucapkan terimakasih kepada tamu, tawarkan bantuan jika suatu saat butuh sesuatu.
- Ucapkan selamat menginap kepada tamu.
- Keluar kamar tanpa membelakangi tamu, dan tutup pintu perlahan – lahan.

17. Serahkan *guest errand card* kepada *bell captain* untuk ditulis ke dalam *bellboy control sheet*.

B. Tamu Pindah Kamar (*Move Room*)

Perpindahan kamar oleh tamu merupakan hal yang wajar. Ada beberapa alasan mengapa tamu ingin pindah kamar, yaitu sebagai berikut.

1. *Upselling*, yaitu tamu ingin memiliki kamar yang lebih baik dari kamar sebelumnya dengan harga yang lebih mahal.
2. *Complain*, yaitu tamu yang ingin pindah kamar karena merasa tidak nyaman dengan kamar yang ia tempati saat itu.

Jika ada tamu yang ingin pindah kamar dengan alasan yang jelas, pihak hotel harus melayani tamu yang ingin pindah kamar tersebut. *Concierge* harus mampu menangani barang – barang bawaanya secara aman dan efisien. Terutama menjaga agar barang bawaan tamu terlindungi dengan baik sampai ke kamar barunya.

Berikut adalah prosedur yang harus diterapkan oleh *Concierge* dalam menangani perpindahan kamar, yaitu :

1. Dapatkan *room change slip / notice* dan kunci kamar baru dari *reception*.
2. Lanjutkan ke kamar dengan membawa *trolley* barang.
3. Bantu tamu mengemasi barang dan memastikan tidak ada barang yang tertinggal di kamar, periksa bagian – bagian yang tersembunyi.
4. Berikan kunci kamar yang baru kepada tamu.
5. Minta kunci kamar yang lama kepada tamu.
6. Isi *bellboy Errand Card*

7. Isi *room change slip / notice*, tanda tangani dan serahkan kepada *reception* beserta kunci kamar lama.
8. Hubungi *bellcaptain* untuk memberikan intruksi jika tamu yang menginginkan pindah kamar tidak berada dalam kamar. Jangan masuk ke kamar jika tamu tidak ada dalam kamar.
9. *Bellcaptain* harus *double check* nomer kamar kepada *receptionist*.
10. *Receptionist* harus menginformasikan *Duty Manager*, Perpindahan yang tidak dihadiri oleh tamu yang bersangkutan harus disaksikan oleh *Duty Manager*. Selain itu petugas keamanan juga harus menyaksikan perpindahan kamar tersebut.

C. Tamu Keluar (*Guest Check Out*)

1. Informasi Keberangkatan Tamu
 - a. Informasi Penjemputan Barang Tamu

Bell Captain akan memperoleh informasi tamu berangkat dari :

1) Daftar Tamu Diharapkan Berangkat (*Expected Departure List*)

Daftar yang memuat informasi tentang tamu-tamu yang diharapkan berangkat pada hari itu.

2) *Receptionist*

Informasi yang kedua biasanya diperoleh dari petugas penerima tamu (*receptionist*). Pada catatan *Expected Departure* biasanya *bell captain* tidak dapat memastikan

tamu mana yang harus didahulukan untuk penanganan barang bawaannya. Oleh karena itu *bell captain* akan bertanya pada petugas penerima tamu.

3) *Front Office Cashier (Cashier)*

Front Office Cashier biasanya akan menerima informasi langsung dari tamu yang akan berangkat. *Front Office Cashier* akan segera memberitahukan hal ini pada *bell captain*.

4) Dari Tamu Langsung

Banyak tamu-tamu yang langsung menghubungi petugas *Concierge* bila ia memerlukan bantuan untuk penanganan barang bawaannya pada saat akan berangkat.

b. Informasi yang Diperlukan

Informasi yang diperlukan oleh *bell captain* untuk memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu pada saat berangkat, antara lain:

- 1) Jumlah Barang (*Number of bags*)
- 2) Waktu Penjemputan Ke Kamar (*Time of collection*)
- 3) Kendaraan yang diperlukan (*Transportation*)

2. Pengangkutan Barang (*Conveying Luggage*)

a. Sebelum Menjemput Barang Ke Kamar Tamu

- 1) *Bell Captain* memberikan perintah pada *Bell Captain*.
- 2) *Bellboy* menerima “*Bellboy Errand Card*” yang telah dicap tanggal dan waktu.

- 3) Bellboy melapor pada petugas pramugraha.
- 4) Mengetuk Pintu Kamar Tamu.
- 5) Memasuki Kamar Tamu.
- 6) Tanyakan Barang Bawaan Tamu yang akan dibawa.

b. Membawa Barang Bawaan Tamu dari Kamar

- 1) Periksa kembali barang-barang tamu yang tertinggal.
- 2) Memeriksa barang-barang hotel yang hilang atau rusak.
- 3) Membawa barang keluar kamar.
- 4) Matikan lampu kamar.

D. Membawa Barang ke Kendaraan

Bellboy harus memeriksa kembali nomor kamar tamu dan nama tamu pada kartu gantungan barang sebelum barang dibawa ke bagasi kendaraan.

1.5.3 Supervisor

Menurut Iman Soeharto (1995: 164), yang dimaksud supervisi adalah segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan tugas pengelolaan tenaga kerja, memimpin para karyawan dalam pelaksanaan tugas, termasuk menjabarkan jarak pendek, serta mengkoordinasikan dengan rekan atau penyelia lain yang terkait.

Dari pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa supervisi merupakan kegiatan mengkoordinasikan tenaga kerja dalam pelaksanaan tugas dengan cara mengamati dan mengarahkan kegiatan tersebut.

Sedangkan pengertian supervisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997: 978) adalah pengawasan utama, pengontrolan tertinggi, dan

penyeliaan. Dari pengertian tersebut, maka supervisi dapat diartikan sebagai pengawas utama, pengontrol utama, dan penyelia.

1.5.3.1 Fungsi Supervisor

Supervisor sebagai pemimpin di tempat kerja memiliki fungsi yang sangat kompleks berkenaan dengan pekerjaan yang dilakukan. Tanpa kepemimpinan, tempat kerja akan menjadi tidak teratur karena setiap orang bekerja sesuai dengan kebiasaannya masing-masing yang seringkali tidak saling mendukung satu sama lain dalam mencapai tujuan bersama. Itulah sebabnya tempat kerja membutuhkan *Supervisor* sebagai pemimpin di tempat kerja.

Menurut Eddi Susanto (2006) mengatakan bahwa ada lima fungsi *Supervisor*, yaitu:

- Memberikan kejelasan mengenai tujuan yang ingin dicapai.
- Membangkitkan semangat dari para anggotanya.
- Mengembangkan suasana kerja.
- Membuat kemampuan anggotanya berkembang sehingga dapat menjalankan perannya dengan baik.
- Menciptakan kemampuan kelompok untuk melakukan evaluasi secara berskala mengenai kinerja unit kerjanya serta mengambil tindakan-tindakan untuk memperbaiki kinerja unit kerjanya.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang dipilih yaitu Sheraton Surabaya Hotel & Towers, yang terletak di Jl. Embong Malang Nomor 25 – 31, Kedungdoro, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60261, Telp. (031) 5468000.

Penelitian berlangsung selama enam bulan terhitung mulai dari tanggal 09 Januari sampai dengan tanggal 31 Mei 2020 di Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

Penulis memilih lokasi penelitian di Sheraton Surabaya Hotel & Towers karena penulis melakukan *On The Job Training* di hotel tersebut, sehingga dengan memilih hotel ini memudahkan penulis dalam mencari ataupun mengumpulkan data – data untuk menunjang kegiatan penelitian untuk tugas akhir.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

1.6.2.1 Observasi & Partisipasi

Megadakan pengamatan langsung di Sheraton Surabaya Hotel & Towers, serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang *roomboy* di Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

1.6.2.2 Wawancara (interview)

Metode *interview* adalah suatu pengumpulan data yang merupakan proses tanya jawab secara lisan dan langsung dari sumber informasinya. Wawancara dilakukan dengan *Supervisor*, dan *Front Office Manager* yang bersangkutan dan pihak yang lain yang dapat memberikan

informasi yang dibutuhkan selama mengikuti *On The Job Training* di Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

1.6.2.3 Studi Pustaka

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data – data dan informasi dengan mempelajari buku – buku referensi, laporan – laporan, jurnal, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan laporan praktek kerja nyata.

1.6.2.4 Dokumen

Dokumen berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data – data mengenai Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang penulis gunakan adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. (Yusuf, 2013:334)

Langkah-langkah penelitian kualitatif yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut (Sulistyo-Basuki, 2006: 81) :

1. Langkah pertama atau persiapan : mempertimbangkan fokus dan memilih topik, menyatakan masalah dan merumuskan pendahuluan

pernyataan, menyatakan masalah dan merumuskan pendahuluan pernyataan.

2. Langkah kedua atau penjelajahan yang luas : mencari lokasi/subjek potensial, memilih lokasi/subjek yang dianggap cocok, menguji kecocokan lokasi/subjek luas, eksplorasi, mengembangkan rencana umum, melakukan kajian percobaan/mengumpulkan data awal, merevisi rencana umum.
3. Langkah ketiga/memusatkan diri pada himpunan aktifitas yang terfokus : mengumpulkan data, menyempurnakan rencana penelitian/penjelasan fokus, aktifitas terfokus, menyempitkan pengumpulan data, dan analisis data.

Tabel 1.2

Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli							
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				

Sumber : data pribadi

Keterangan

- Persiapan PKL
- Penulisan Laporan PKL
- Pelaksanaan
- Penyerahan Laporan PKL