**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Perjalanan pariwisata di Indonesia pada tahun ini menggambarkan satu pola yang berkembang pesat dan menuntut agar semua pihak tidak hanya pemerintah, melainkan juga semua warga negara ikut serta dalam meningkatkan kepariwisataan Indonesia agar dari sektor ini, peningkatan devisa negara Indonesia menjadi bertambah.

Pariwisata menjajikan masa depan yang cemerlang untuk warga negara Indonesia, karena dilihat dari letak geografisnya dan kekayaan alamnya Indonesia memiliknya. Dengan keanekaragaman flora dan faunananya, keindahan alam, seni dan budayanya serta banyaknya suku-suku di Indonesia.

Daerah Sulawesi Utara terlebih khusus kota Manado dan sekitrnya, keunggulan-keunggulan ini memberi ruang yang cukup luas untuk menjadikan kota Manado sebagai tujuan daerah wisata di Indonesia seiring dengan program pemerintah propinsi untuk menjadikan kota **MICE *( meeting , intensive, conferensi and exhibition).*** Bahkan pariwisata menjadi sumber pendapatan asli daerah (**PAD)** yang pertama di daerah kota Manado.

Seiring dengan perkembangan tersebut berbagai event dilaksanakan di daerah ini yang mensyaratkan harus memiliki infrastruktur yang memadai dalam menunjang dunia pariwisata. Dapat dilihat sejak tahun 2009 banyak mendirikan hotel-hotel berbintang dalam rangka pemenuhan kapasitas event yang dilaksanakan. Di samping itu potensi yang besar untuk dikembangan di kota Manado adalah dunia pariwisata dengan paket akomodasinya seperti hotel.

Dalam usaha pencapaian tersebut, maka perlu adanya peningkatan produktivitas kerja pegawai, produktivitas hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari pada metode kerja hari kemarin, dan hasil hari esok harus lebih banyak atau lebih bermutu/berkualitas dari pada hasil yang diraih hari ini.

Untuk mendapatkan suatu hasil pekerjaan yang baik dan bermutu tinggi maka diperlukan pengawasan yang baik. pengawasan ini adalah kegiatan manajer/pimpinan yang mengusahkan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki (Lubis, 1985 : 154). Pada setiap instansi pemerintah maupun swasta memerlukan pengawasan dari pihak manager. Pengawasan ini dilakukan oleh manager sebagai suatu usaha membandingkan apakah dilakukan sesuai dengan rencana yang dietapkan atau hasil kerja yang dikehendaki.

Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap pekerjaan baik dalam instansi pemerintah maupun swasta. Sebab dengan adanya pengawasan yang baik maka suatu pekerjaan akan dapat berjalan lancar kerja dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Dengan pengawasan yang baik maka akan mendorong pegawai/karyawan lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang baik pula terlebih apabila menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat yang sangat baik.

Pada industri perhotelan biasanya setiap pekerjaan senantiasa menggunakan prosedur operasi standart yang dikenal dengan nama SOP (Standart Operation Prosedure) sebagai pengontrol kerja dari setiap karyawan untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas.

Faktor pengawasan merupakan faktor yang penting bagi industri hotel dalam mencapai tujuan yang telah efektif sehingga karyawan bisa mencapai prestasi kerja yang optimal dalam bentuk kerja karyawan. Dengan melihat adanya kecenderungan kurangnya pengawasan dari manger sehingga disiplin kerja karyawan kurang, maka keadaan ini tidak boleh dibiarkan terus menerus karena akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Analisis hubungan terhadap kinerja menjadi sangat penting untuk di bahas. Hal ini dimaksud untuk melihat apakah dengan diadakannya pengawasan maka dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada industri perhotelan kegiatan ini senantiasa dilakukan, pengawasan yang efektif sehingga seorang supervisor dapat bertanggung jawab untuk hasil atas orang-orang yang diawasi terutama mutu dan jumlah dari produk dan pelayanan.

Department F&B merupakan salah satu department yang menyediakan makan dan minum serta pelayanan yang cukup bagi tamu yang tinggal maupun tidak tinggal. *Department f&b* terbagi atas 2 bagian yaitu *f&b Product*dan *f&b Service.* Setiap pihak hotel mengharapkan agar tamu yang menginap ingin datang lagi dihari selanjutnya, maka hotel sebagai industri jasa pelayanan tidak cukup hanya menjual produk,akan tetapi desertai dengan pelayanan hasil kerja yang memuaskan dan sikap karyawan yang baik. Untuk mencapai target ini salah satu cara yang perlu dilakukan adalah pengawasan.

Tentunya pelayanan yang memuaskan sangat diperlukan bagi tamu namun kadang apa yang tamu inginkan tidak sesuai karena dapat dilihat segi lainnya pada saat tamu memesan makanan atau minum kadang karyawan disitu lambat memenuhi apa yang diinginkan tamu,dan karyawanyang bertugasmereka hanya melakukan pekerjaannya dengan semrawut atau asal-asalan sehingga hasil dari pekerjaan tersebut kadang tidak maksimal, Karena disebabkan pengawas tidak melaksanakan tugasnya seperti tidak mengecek kembali hasil kerja karyawan. Dan adanya kurangnya pengawasan supervisor terhadap kerja karyawan hal ini disebebakan karena kurangnya briefing sebelum dan sesudah kerja terhadap karyawan.

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pentingnya Pengawasan Supervisor Terhadap Kinerja Karyawan Food & Beverage Department.

Dari permasalahan diatas, maka penuliss dapat mengangkat judul yaitu “Analisis Hubungan Pengawasan Supervisor Terhadap Kinerja Karyawan *Food & BeverageDepartment* di Hotel Gran Puri Manado.”

* 1. **RUMUSAN MASALAH**

Apakah Pengawasan Supervisor berhubungan dengan Kinerja Karyawan F&B Department

* 1. **TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk melihat pengawassan Supervisor terhadap kinerja F&B Department
2. Untuk mengetahui hubungan Pengawasan Supervisor Terhadap kinerja Karyawan F&B Department

**1.3 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian ini :

1. Menambah wawasan penulis melalui perbandingan secara teori yang di dapat dan aplikasinya di lapangan
2. Memberikan masukan kepada pihak Hotel Gran Puri Manado untuk senantiasa memperhatikan pengawasan supervisor terhadap kinerja karyawan khususnya banquet staff.
3. Menjadi sumber informasi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian selanjutnya serta lebih mendalam.