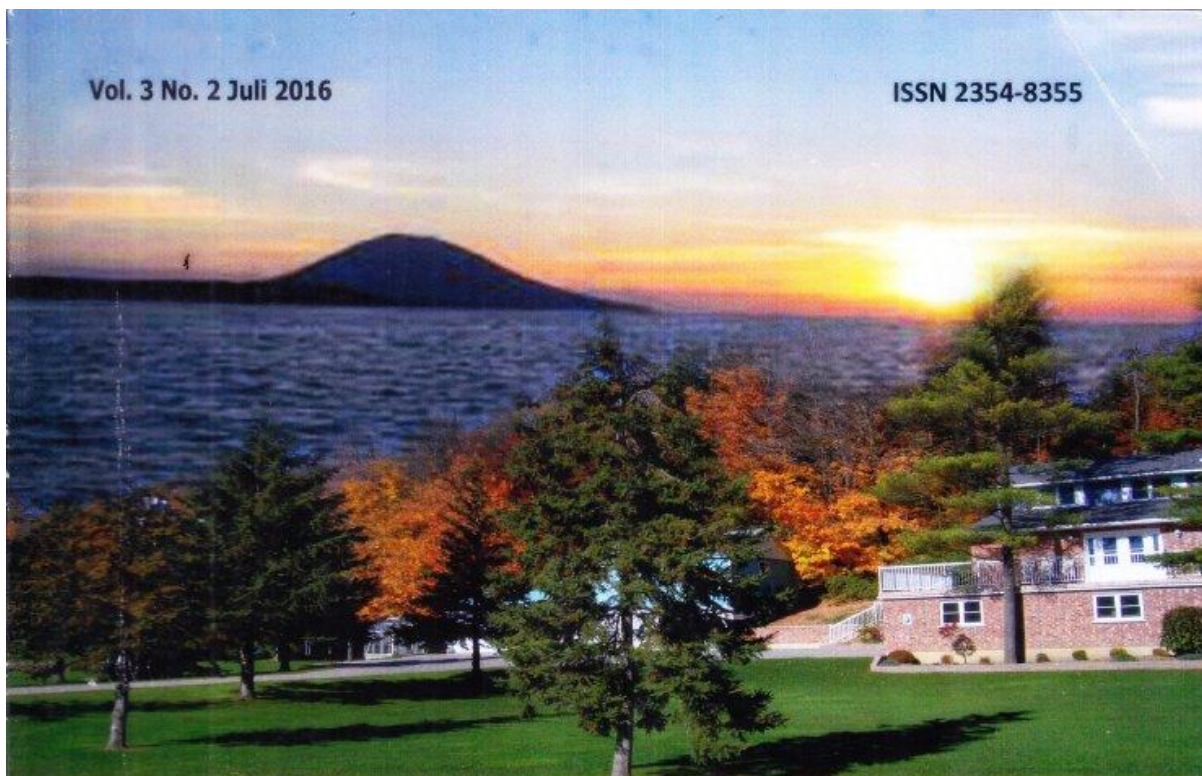


Vol. 3 No. 2 Juli 2016

ISSN 2354-8355



Jurnal **HOSPITALITI DAN PARIWISATA**

Diterbitkan Oleh :
POLITEKNIK NEGERI MANADO

JHP	VOLUME 3	Nomor 2	Halaman 114 - 232	Manado Juli 2016	ISSN 2354-8355
------------	-----------------	----------------	------------------------------	-----------------------------	---------------------------

ISSN 2354-8355.

JHP

JURNAL HOSPITALITI DAN PARIWISATA
Volume 3, Nomor 2, Juli 2016. hlm, 114 - 232

Terbit dua kali setahun pada bulan Januari dan Juli. Berisi tulisan yang diangkat dari hasil penelitian di bidang Hospitaliti dan Pariwisata. Artikel telaah (review article) dimuat atas undangan.

PEMIMPIN EDITOR

Bet El Silisna Lagarensse

DEWAN EDITOR

Robert Towoliu
Maryke Alelo
Djibrael Djawa
Benny Towoliu
Dianne Rondonuwu
Radjab Djamali
Mita Takaendengan
Rudy Wowiling
Agustinus Lumettu
Fonny Sangari

SEKRETARIS

Thelma Baguna

ADMINISTRASI DAN KEUANGAN

Jeinry Lumintang

ALAMAT

Program Studi Perhotelan D-IV Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
Kampus Politeknik Jl. Raya Politeknik, Ds. Buha Manado
Telp: +62 431 815334; Fax : +62 431 811568
E-mail : hospparjurnal@polimdo.ac.id; bet_lagarensse@yahoo.com

Isi diluar tanggung jawab percetakan

JHP

JURNAL HOSPITALITI DAN PARIWISATA

Volume 3, Nomor 2, Juli 2016. hlm, 114 - 232

DAFTAR ISI

The Development Strategy of Tourist Attractions for Promoting Tourism Development <i>Bervido Kayely, Bet El Silisna Lagarensen, Agustinus Lumettu</i>	114
Persepsi Masyarakat Lokal Terhadap Pengembangan Destinasi Wisata Bunaken Di Sulawesi Utara <i>Dimas Ero Permana</i>	139
Studi Keterlibatan Masyarakat Lokal Pada Industri Akomodasi <i>Jessica Anthoni, Bet El Silisna Lagarensen, Mita Takaendengan</i>	145
Persepsi Tamu Terhadap Industri Hotel <i>Kesedian Gigir, Mita Takaendengan, Margaretha Warokka</i>	170
Analisis Forecast Banquet Revenue Pasca Renovasi Grand Ballroom <i>Sam Yean Permadi, Djibrael Djawa, Fonny Sangari</i>	185
Penerapan Sistem Informasi Opera Pada Bagian Reservasi Hotel <i>Marinda Pangkey, Bet El Silisna Lagarensen, Rudy A.J. Wowiling</i>	199
Analisis Kontribusi Hotel Dalam Menunjang Promosi Destinasi Pariwisata <i>Dance Wisan Tambariki, Dianne O. Rondonuwu, Pearl L. Wenas</i>	210
Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Pramusaji <i>Monica Laoh, Bet El Silisna Lagarensen, Agustinus Lumettu</i>	220
Analisis Hubungan Pengawasan Supervisor Dan Kinerja Karyawan Pada Food & Beverage Departement <i>Dian R. Kamansing, Benny I. Towoliu, Hendry M.E. Kumaat</i>	228

ANALISIS HUBUNGAN PENGAWASAN SUPERVISOR DAN KINERJA KARYAWAN PADA FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

Dian V. Kamansing^{1*}, Benny I. Towoliu², Hendry M.E. Kumaat³

^{1,2}Prodi Perhotelan DIV, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

³Prodi Perhotelan DIII, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Email: dian_kamansing@gmail.com

Abstract: *The Analysis of Relationship between supervisor's control and the employee's performance at Food and Beverage Department. Tourism development in Indonesia in recent years has shown a rapid pattern and demands all the parties, not only the government, but all of the citizens of Indonesia to participate in enhancing tourism sector in order to increase the national foreign exchange from this sector. Tourism promises a bright future for the Indonesian citizens as seen from the geographical position and natural resources that Indonesia has. This study aims to measure the relationship between supervisor's monitoring and the performance of employees at Food & Beverage Department, analyze and explain the relationship between supervisor's monitoring and the employee's performance at food and beverage department. This research applies the quantitative method, a method which is used to test theories by evaluating the link between variables using a likert scale questionnaire in measurement techniques, and to analyze the independent and dependent variables using Spearman rank correlation formula and coefficient determination to determine the contribution of independent variables (Supervisor's Control) to dependent variable (employee performance at food and beverage department). Based on the results of research conducted, it was found that the surveillance of supervisor has a relationship with the employee's performance whose significant value is $0.000 < 0.005$. Then the working hypothesis is accepted, which means that there is a significant correlation with a correlation value of 0.983 which is included in the category of very strong (0.85 – 0.99). This study concluded that there is a strong relationship between supervision and employee work performance.*

Keywords: supervision, supervisor, employee performance

Abstrak: Analisis Hubungan Pengawasan Supervisor dan Kinerja Karyawan di F & B Department. Perkembangan pariwisata di Indonesia pada tahun-tahun terakhir ini menunjukkan 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 menjanjikan masa depan yang cemerlang untuk warga Negara Indonesia, karena dilihat dari letak geografisnya dan kekayaan alamnya Indonesia memilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan Pengawasan Supervisor dengan Kinerja karyawan Food & Beverage Department dan selanjutnya menganalisis serta menjelaskan hubungan pengawasan supervisor dan kinerja karyawan Food & Beverage Department. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif yang merupakan metode untuk menguji teori-teori dengan cara meneliti hubungan antar variabel dengan menggunakan skala likert dalam pengukuran hasil data kuesioner. Untuk menganalisis variabel independen dan dependen digunakan rumus korelasi spearman rank dan koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel independen (pengawasan Supervisor) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan Food & Beverage Department). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan supervisor memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan, diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.005$ artinya terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai korelasi sebesar 0.983 yang termasuk dalam kategori sangat kuat (0.85 – 0.99). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan kuat antara pengawasan dan kinerja karyawan F & B Department.

Kata kunci: pengawasan supervisor, kinerja karyawan

F & B Department merupakan salah satu department yang menyediakan makan dan minum serta pelayanan yang cukup bagi tamu yang tinggal maupun tidak tinggal. F & B Department terbagi atas 2 bagian yaitu F & B Product dan F & B Department 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 disertai 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 karyawan yang bertugas mereka 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 disebabkan karena kurangnya briefing sebelum dan sesudah kerja terhadap karyawan. Fokus penelitian ini adalah: Pengawasan Supervisor yang berhubungan dengan Kinerja Karyawan Food and Beverage Department. Tujuan penelitian ini yaitu untuk:

1) Mengidentifikasi pengawasan supervisor terhadap kinerja F & B Department; dan 2) Menganalisis dan menjelaskan hubungan pengawasan supervisor dengan kinerja karyawan F & B Department. Penelitian ini merujuk pada beberapa konsep dan teori yang mencakup definisi dan penjelasan sebagai berikut: Sarwoto (1993:107) menjelaskan supervisor sebagai seorang anggota dari manajemen yang bertanggung jawab atas pekerjaan dari kelompoknya kepada tingkatan management yang lebih tinggi. Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa F & B Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan yang lain yang terkait, dari pada tamu yang tinggal maupun

yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. F & B Department merupakan departmen yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan definisi Food and beverage secara khusus adalah (Dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya yang terkait dari para tamu yang menginap di hotel tersebut dan di kelola secara komersial serta profesional. Schermerhorn dalam Ernie dan Saefullah (2005:317) mendefinisikan pengawasan merupakan sebagai proses dalam menetapkan ukuran kinerja dalam pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang di harapkan sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan tersebut. Menurut Mangkunegara (2002:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bersifat kuantitatif yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel yang dibutuhkan dalam analisis antara lain: 1) Pengawasan supervisor merupakan pekerjaan yang dilakukan supervisor F & B dalam mengawasi proses pekerjaan F & B Department yang mengacu pada standar operasional di F & B Department. Penilaian ini didasari aktivitas operational kegiatan berdasarkan tanggung jawab supervisor; 2) Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Penilaian pernyataan-pengukuran berdasarkan kegiatan F & B Department mengacu pada SOP. Teknik pengukuran yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Riduwan (2010) menjelaskan bahwa skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Metode pengumpulan data

Dal
unt
me
dal
Pur
per
dep
per
9 c
caf
ser
hou
Tot
Me
An
Ku
me
dal
Lik
Per
Kir
ada
Dir
r =
d =
var
n =
Me
krit

Tal
Ko
±
0.
0.
0.
0.
0.
0.
Su

Me
ko
ker
dap
bel
der
var
me
dap

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah survey dengan menggunakan alat berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di Gran Puri Manado. Proses penelitian ini bersifat penelitian populasi yang artinya karyawan di departemen front Office di jadikan responden penelitian untuk pengambilan data sejumlah 9 orang, 7 orang staff banquet, 5 orang staff cafe, 1 orang staff bar, 1 orang staff room service, 15 staff public area, 1 orang supervisor housekeeping, dan 1 orang supervisor bell boy. Total responden semuanya berjumlah 40 orang. Metode analisis data

Analisis kolerasi rank spearman menurut Kusherdyana, (2012:235) dipakai untuk mengukur hubungan dua variabel yang datanya dalam bentuk ordinal dengan penggunaan Skala Likert. Variabel bebas dalam penelitian adalah Pengawasan Supervisor (Xi) dan variabel dan Kinerja Karyawan (Yi). Formula kolerasi ini adalah:

Dimana:

r = koefisien korelasi rank spearman

d = beda ranking antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (y)

n = jumlah sampel

Menurut Kusmayadi (2004:293) salah satu kriteria kekuatan hubungan adalah:

Tabel 1: Tabel Interpretasi Hubungan

Koefesien Korelasi	Kekuatan Hubungan
± 1.00	Sempurna
0.85 – 0.99	Sangat kuat
0.70 – 0.84	Kuat
0.50 – 0.69	Sedang
0.30 – 0.49	Lemah
0.10 – 0.29	Sangat lemah
0.00	Tidak ada hubungan

Sumber: Kusmayadi, 2004

Menurut Sugiyono dalam Riduwan (2010), koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total dari variabel tak bebas yang dapat diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas, dihitung dengan koefisien determinasi dengan asumsi dasar faktor-faktor lain diluar variabel dianggap tetap konstan, untuk mengetahui nilai koefisien determinasi, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$KD = r^2 \times 100\%$ dimana:

KD = Koefesien Determinasi

r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi

Berdasarkan rumus diatas maka hasil perhitungan dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 2: Kriteria Koefisien Determinasi

Interval	Tingkat Pengaruh
0% - 19,9%	Sangat rendah
20% - 39,9%	Rendah
40% - 59,9%	Sedang
60% - 79,9%	Kuat
80% - 100%	Sangat kuat

Sumber: Kusmayadi, 2004

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Jenis kelamin sebagian besar responden pada saat pengambilan data didominasi oleh laki-laki dengan presentase 63.3% kemudian perempuan dengan presentase 36.6%. Usia responden yang ≤ 20 tahun berjumlah 10 orang dengan presentase sebesar 33.3% dan diikuti 21-30 tahun berjumlah 14 orang dengan presentase sebesar 46.6% dan diikuti 30-40 tahun berjumlah 3 orang dengan presentase 10% dan terakhir usia 41-50 tahun dengan presentase 10%. Berdasarkan pendidikan responden, yang terbanyak yaitu SMU atau SMK yang berjumlah 19 orang dengan presentase 63.3% kemudian yang memiliki pendidikan Diploma sebanyak 7 orang dengan presentase 23.3%, lalu diikuti oleh responden yang memiliki pendidikan formal terakhir responden Sarjana yang berjumlah 4 orang dengan presentase 13.3%. Pengalaman kerja dari responden, Usia kerja 2 sampai 3 tahun berjumlah 10 atau 33,3% dan terakhir usia 4 tahun berjumlah 4 orang atau 13,3% dari jumlah responden yang ada.

Uji Hipotesis: Variabel yang di teliti dalam penelitian ini adalah hubungan antara pengawasan Supervisor terhadap kinerja karyawan Food and Beverage Department di Hotel Gran Puri Manado. Untuk mengetahui derajat hubungan dari kedua variabel ini, maka peneliti menggunakan uji korelasi Rank

Sperman karena data yang diperoleh berupa data ordinal yang diperoleh dari kuesioner dengan jenis skala likert. Pengujian hipotesis ini digunakan uji non parametrik dengan menggunakan rumus Rank Sperman dengan bantuan program perhitungan SPSS Statistical Product and Soluction) versi 16.0. Untuk mengetahui kuat lemahnya tingkat atau derajat keeratan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Digunakan tabel kriteria pedoman korelasi sesuai dengan pendapat Kusmayadi (2004:293). Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dihitung oleh alat bantu perhitungan SPSS 16.00, diperoleh nilai signifikan sebesar 0.000 $\leq$ 0.005, maka hipotesis kerja (H_a) diterima,

artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pengawasan supervisor terhadap kinerja karyawan. Hubungan ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.983 yang termasuk kedalam kategori sangat kuat (0.85 – 0.99).

Hasil Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan nilai correlations dan nonparametric correlations, nilai correlations digunakan untuk menentukan kecukupan sampel sedangkan nilai nonparametric correlations digunakan untuk menentukan hubungan korelasi antar variabel X dan variabel Y.

Tabel 3: Correlations

Correlations		
	x	y
x	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.954**
	N	40
y	Pearson Correlation	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data olahan SPSS, 2016

Berdasarkan hasil analisis correlations yang digunakan untuk menentukan kecukupan sampel pada penelitian ini menunjukkan nilai *pearson correlations variabel X* adalah sebesar 0,954. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diambil adalah cukup karena nilai correlations lebih tinggi dari persyaratan yang dibutuhkan atau 0,50. Selanjutnya *pearson correlations variabel Y* dalam penelitian ini

0,954. Berdasarkan hal tersebut maka jumlah sampel sebesar 40 sudah memenuhi syarat untuk menganalisis hubungan antara pengawasan supervisor terhadap kinerja karyawan F & B Department di Hotel Gran Puri Manado. Adapun analisis Nonparametric dapat dilihat pada Tabel 4 dimana nilai Nonparametric Correlations adalah sebagai berikut:

Correlations		
	X	Y
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	.983**
	N	40
y	Correlation Coefficient	.983**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data olahan SPSS, 2016

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh nilai koefisiensi korelasi sebesar 0.983 dengan taraf signifikan untuk hipotesis umum sebesar 0.000 pada tingkat taraf kepercayaan 0.005 atau 95%. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 \leq 0.005$, maka hipotesis kerja (H_a) diterima, artinya terdapat hubungan ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.983 yang termasuk kedalam kategori sangat kuat (0.85 – 0.99).

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dengan menggunakan Spearman Rank dibantu dengan program perhitungan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16.0, diketahui bahwa pengawasan supervisor dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan. Interpretasi Output Uji koefisien korelasi Spearman menggunakan program perhitungan SPSS *Statistical Product and Service Solution* versi 16.0. Diketahui bahwa n atau jumlah data penelitian adalah 40, kemudian nilai sig. (2-tailed) adalah 0.000. Sebagaimana dasar pengambilan keputusan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pengawasan supervisor terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, dari output program SPSS 16.0 diketahui *Correlation Coefficient* (koefisien korelasi) sebesar 0,983, maka nilai ini menandakan hubungan yang sangat kuat antara pengawasan supervisor terhadap kinerja karyawan. *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang memberi pelayanan kepada pelanggan terutama berkaitan dengan pengiriman dan penyajian makan dan minum serta kebutuhan yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Tentunya kepuasan tamu sangat penting maka perlunya pengawasan bagi karyawan. Dan untuk mencapai pengawasan yang baik jika karyawan sedang melakukan pekerjaan, supervisor harus mengontrol langsung pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya agar pekerjaan yang dilakukan terlaksana dengan baik. Apabila pengawasan supervisor masih belum maksimal maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal-hal yang bisa dilakukan oleh supervisor untuk lebih meningkatkan pengawasan yaitu dengan mengfokuskan kepada hal bisa dipertanggung jawabkan atas apa yang akan direncanakan,

mengkoordinasi dan berpartisipasi dalam segala bentuk kegiatan pada F & B Department secara terus menerus. Selain itu dapat menjaga kebersihan dan perawatan selain mengontrol bawahannya secara terus menerus. Tentunya hal tersebut dapat menjadi contoh yang baik bagi karyawan. Apabila dari permasalahan diatas dapat dilakukan oleh supervisor maka bisa menjamin setiap pekerjaan yang dilakukan akan terlaksana dengan baik, sehingga kinerja karyawan juga mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai SOP.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan di Hotel Gran Puri Manado, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Dilihat dari pengetahuan pengawasan supervisor terhadap kinerja karyawan di F & B Department Hotel Gran Puri Manado belum dilaksanakan dengan maksimal. Supervisor masih perlu meningkatkan kompetensi pengawasan serta lebih tegas dalam mengatur karyawan dengan benar; 2) Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dihitung oleh alat bantu perhitungan SPSS 16.00, diperoleh nilai signifikan sebesar $0.000 \leq 0.005$, maka hipotesis kerja (H_a) diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pengawasan supervisor terhadap kinerja karyawan. Hubungan ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.983 yang termasuk kedalam kategori sangat kuat (0.85 – 0.99).

DAFTAR RUJUKAN

- Ernie dan Saefullah, (2005). *Pengantar Manajemen*. Kencana. Jakarta.
- Kusmayadi, (2004). *Statistika Pariwisata Deskriptif*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mangkunegara, (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Riduwan, (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sulaiman dan Kuserdyana, (2013). *Pengantar Statistika Pariwisata: Aplikasinya dalam Bidang: Pariwisata, Usaha Perjalanan, dan Perhotelan*. Alfabeta. Bandung.
- Sarwoto, (1993). *Supervisor*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Soekresno, (2000). *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.