PERAN *ROOM SUPERVISOR* DALAM PENGAWASAN KELENGKAPAN KAMAR TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

SKRIPSI

Oleh :

JEINNANCY KAKOMOLE
NIM. 15 064 004

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN S-1 TERAPAN
2019

PERAN *ROOM SUPERVISOR* DALAM PENGAWASAN KELENGKAPAN KAMAR TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan

Pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Oleh :

JEINNANCY KAKOMOLE
NIM. 15 064 004

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (S-1) TERAPAN
2019

ABSTRAK

Kakomole Jeinnancy, (2019) . **"Peran *Room Supervisor* Dalam Pengawasan Kelengkapan Kamar Terhadap Kinerja *Room Attendant* Di Sintesa Peninsula Hotel Manado"** , Program Studi Perhotelan S-1 Terapan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, Pembimbing 1 : *supervisor* Drs. Robert D. Towoliu, MSc, Pembimbing 2 : Arthur Lumataw, SE, MM.

Peran Pengawasan *room supervisor* sangat penting bagi pekerjaan room attendant seperti membersihkan dan melengkapi kamar tetapi kurangnya pengawasan dari supervisor yang terjadi yaitu kamar yang dijual tidak mencapai standar yang ditetapkan karena adanya keterlambatan dan kekurangan linen dan guest supplies, untuk itu dalam suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun para pekerjanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pengawasan kelengkapan kamar apakah sudah mencapai sesuai standard yang ditetapkan. Dengan pengawasan dari *supervisor*, *room attendant* dalam melengkapi semua *guest supplies/amenities* dan *linen* sesuai dengan standar.

Metode yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data secara langsung dari room Sintesa Peninsula Hotel Manado dan mewawancarai room attendant yang bekerja di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Hasil dan analisis data menunjukkan bahwa peran pengawasan supervisor dalam kelengkapan kamar masih belum mencapai standard yang diberikan sehingga menimbulkan masalah-masalah yang berdampak pada hotel sebagian tamu yang datang menginap merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada.

Kata Kunci : Pengawasan *Supervisor*, Kelengkapan Kamar, Kinerja

ABSTRACT

Kakomole Jeinnancy, (2019**). "The Role of Room Supervisors in Supervising Room Completion of Room Attendant Performance at Sintesa Peninsula Hotel Manado",**
Applied S-1 Hospitality Study Program, Department of Tourism, Manado State Polytechnic, Advisor 1: supervisor Drs. Robert D. Towoliu, MSc, Advisor 2: Arthur Lumataw, SE, MM.

The role of room supervisor is very important for the room attendant such as cleaning and completing the room. But the lack of supervision from the supervisor that occurs is that the room sold does not reach the set standards due to the delay and lack of linen and guest supplies. for that reason without the existence of good a supervision will certainly produce unsatisfactory objectives, both for the organization itself and its workers.

This study aims to describe the role of oversight of the completeness of the room if it has reached the set standards. With supervision from the supervisor, the room attendant in completing all guest supplies / amenities and linen in accordance with the standards.

The method that used in this research is descriptive qualitative methods. Methods of collecting are observation and interview, directly from room attendant'the Sintesa Peninsula Hotel Manado room and interviewing room attendants who work at the Sintesa Peninsula Hotel Manado.

The results and analysis of the data show that the supervision of the room supervisor in completeness of the rooms has not yet reached the given standard. It cause some problems that affect the hotel and some guests are not satisfied with the services. who come to stay are not satisfied with the existing services.

Keywords: Supervisor Supervision, Room Completeness, Performance

MOTTO DAN PERSEMBAHAN



Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.

(Filipi 4 :6)

Where There's a will, There's a way

-Unknown

<u>Kupersembahkan Karya Ini Untuk :</u>

Jefri Kakomole (Papa), Sandra Pinamangun(Mama),
Owen Kakomole (adik), Mitje Salaeng (oma)
dan Seluruh Keluarga Kakomole-Pinamangun

POLITEKNIK NEGERI MANADO
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

"PERAN *ROOM SUPERVISOR* DALAM PENGAWASAN KELENGKAPAN KAMAR TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI SINTESA PENINSULA HOTEL, MANADO"

Oleh

Nama : **Jeinnancy Kakomol;e**
NIM : 15 064 004
Program Studi : Manajemen Perhotelan

Disetujui untuk diujikan

Manado, 29 Juli 2019

Pembimbing I,

Drs. Robert D. Towoliu, M.Si
NIP. 19550401 198811 1 001

Pembimbing II,

Arthur Lumataw, SE, MM.
NIP. 19600730 199903 1 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perhotelan (S1)

Benny I. Towoliu, SE., M.Par
NIP. 19730921 200604 1 008

LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN

PERAN *ROOM SUPERVISOR* DALAM PENGAWASAN KELENGKAPAN KAMAR TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI SINTESA PENINSULA HOTEL, MANADO

Oleh

Jeinnancy Kakomole

NIM. 15 064 004

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Pada tanggal 29 Juli 2019

Ketua Penguji

Jemmy R. Pangemanan, SE.,M.Si

NIP. 1965 0522 200012 1001

Penguji 1

Dr. Bernadaian D. Polii, M.Pd

NIP. 1968 1208 200501 1002

Penguji 2

Margresye D. Rompas, S.IK., M.Si

NIP. 19760324 200212 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

Oktavianus Lintong.,S.Pi,M.Si

NIP. 1975 10202003 12100001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama	: Jeinnancy Kakomole
NIM	: 15 064 004
Jurusan	: Pariwisata
Program Studi	: Manajemen Perhotelan (S-1)
Judul Skripsi	: Peran *Room Supervisor* Dalam Pengawasan Kelengkapan Kamar Terhadap Kinerja *Room Attendant* Di Sintesa Peninsula Hotel Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk disebut gelar akadmik saya.

Manado, 29 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Jeinnancy Kakomole

NIM. 15 064 004

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap	: Jeinnancy Kakomole
NIM	: 15 064 004
Tempat, Tanggal Lahir	: Onggunoi, 05 Agustus 1997
Alamat	: Budo Kec.Wori Kab.Miahasa Utara
Nama Ayah	: Jefri Kakomole
Nama Ibu	: Sandra Pinamangun
Alamat Orang Tua	: Budo Kec.Wori Kab.Minahasa Utara
Daerah Asal	: Budo Jaga IV
Riwayat Pendidikan	
- SD	: SD Gmim Budo
- SMP	: SMP Negeri 1 Wori
- SMA/SLTA	: SMK Negeri 7 Manado
- S1	: Politeknik Negeri Manado, Jurusan Pariwisata
Waktu Pelaksanaan Ujian	: Senin 29 Juli 2019
	Jam 11.30-13.00

Manado, 29 Juli 2019

Mahasiswa

Jeinnancy Kakomole
NIM : 15 064 004

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan atas perlindungan dan bimbinganNYA, penulis akhirnya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini sebagai persyaratan akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajeman Perhotelan (S-1) Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dengan baik.

Dengan terselesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. **Ir. Evert N. Slat, MT** selaku Direktur, Politeknik Negeri Manado
2. **Oktavianus lintong, SPi, Msi**, selaku Ketua Jurusan Pariwisata
3. **Dr. Bernadain D. Polii, SPd., M.Pd.**selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
4. **Benny I. Towoliu, SE., MPar.** selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan (S-1) Jurusan Pariwisata
5. **Drs. Robert D. Towoliu, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I
6. **Arthur Lumataw, SE, MM** selaku Dosen Pembimbing II
7. **Prof. Dr. Bet EL Silisna Lagarense, MMTour** Dan **Silvana Wewengkang, SE.,M.Si** selaku Ketua dan Sekretaris PKL Program Studi Manajemen Perhotelan S-1 Terapan
8. **Pearl Wenas, SE.,M.Si** dan **Jemmy R. Pangemanan** selaku Ketua dan Sekretaris Panitia Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Perhotelan S-1 Terapan
9. **Jefri Kakomole** (ayah), **Sandra Pinamangun** (Ibu),dan **Owen Kakomole** (adik), **Mitje Salaeng** (oma) dengan tabah dan mendukung dalam doa hingga penulis menyelesaikan skripsi ini
10. Kepada yang terkasih **Patris Tumpia,** yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Kepada seluruh karyawan Sintesa Peninsula Hotel Manado khususnya Housekeeping Departmen yang sudah membantu penulis dalam melakukan pembuatan skripsi ini
12. Teman-teman seperjuangan yang melakukan Training di Sintesa Peninsula Hotel Manado
13. Teman-teman kuliah serta civitas akademika Politeknik Negeri Manado yang telah membantu selama studi
14. Teman terbaik yang selalu mendukung penulis dan memotivasi penulis **Oktafiani**, **Yustira**, dan **Astriani**
15. The ulfa's kost (**Grace, Eirene, Betzy, Aline dan Miranda**) yang saling membantu dalam penulis menyelesaikan skripsi ini
16. Pihak-pihak yang terlibat dalam penulis melakukan penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaannya, kritik dan saran yang sifatnya membangun kearah perbaikan penulisan disampaikan terima kasih “Tuhan memberkati”

Manado, 29 Juli 2019

Jeinnancy Kakomole

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK iii

MOTTO v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING vi

LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN vii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI viii

BIODATA MAHASISWA ix

KATA PENGANTAR x

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 3

1.3 Batasan Masalah 3

1.4 Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 3

1.4 Manfaat Penelitian 4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Hotel 5

2.2. Housekeeping Department 6

2.3. Peran 7

2.3.1. Jenis-Jenis Peran 7

2.3.2. Konsep Peran 7

2.3.3. Struktur Peran 8

2.4. Pengawasan 9

2.4.1. Tujuan Pengawasan 9

2.4.2. Jenis-Jenis Pengawasan 10

2.4.3. Proses Pengawasan 11

2.5. Supervisor 12

2.5.1. Pengetian Supervisor 12

2.5.2. Rincian Tugas Supervisor 12

2.6. Kamar dan Kelengkapannya 14

2.6.1. Jenis Kamar 14

2.6.2. Perlengkapan Kamar Tamu 14

2.6.3 Perlengkapan Kamar Mandi 15

2.6.4. Linen Supplies 16

2.6.5. Guest Supplies 16

2.7. Kinerja 18

2.7.1. Pengertian Kinerja 18

2.7.2. Faktor-Faktor Kinerja 18

2.7.3. Tujuan Peningkatan Kerja 19

2.8. Penelitian Sebelumnya 20

2.9. Kerangka Berpikir 21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 22

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian 22

3.2.1 Lokasi Penelitian 22

3.2.2 Waktu Penelitian 22

3.3 Jenis Dan Sumber Data 22

3.3.1 Jenis Data 22

3.3.2 Sumber Data 22

3.4 Teknik Pengumpulan Data 23

3.5. Metode Analisis Data 23

3.6. Populasi Dan Sampel 24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel 25

4.1.1 Sejarah Hotel 25

4.1.2 Lokasi Hotel 26

4.1.3 Visi, Misi, Dan Motto Hotel 27

4.1.4 Departemen Yang Ada DiHotel 27

4.1.5 Struktur Organisasi Hotel 28

4.1.6 Struktur Organisasi Housekeeping 29

4.1.7 Fasilitas Hotel 30

4.1.8 Fasilitas Lainnya 34

4.2. Hasil Penelitian 35

4.2.1 Karakteristik Informan 35

4.2.2 Standard Set-up Guest Room 38

4.3. Analisis Data 48

4.3.1. Hasil Observasi 49

4.3.2. Hasil Wawancara 56

4.4. Pembahasan 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 61

5.2. Saran 62

DAFTAR PUSTAKA 63

LAMPIRAN 64

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Hasil Penelitian Yang Relevan	20
4.1	Perincihan Kamar	34
4.2	Jenis Kelamin Dan Umur	35
4.3	Tingkat Pendidikan Dan Lama Kerja	36
4.4	Jumlah Supervisor	37
4.5	Standard Set-up Amenities	38
4.6	Standard Set-up Stationary	43
4.7	Standard Set-up Beverage	45
4.8	Standard Linen	47
4.9	Supervisor Melakukan Pengawasan	49
4.10	Hasil pengawasan	53
4.11	Data Kelengkapan Kamar	54
4.12	Hasil Wawancara	56
4.13	Guest Complaint	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	21
4.1.	Sintesa Peninsula Hotel Manado	25
4.2.	Peta Lokasi	26
4.3.	Struktur Organisasi Hotel	28
4.4.	Struktur Organisasi Housekeeping	29
4.5.	Superior Room	30
4.6.	Studio Room	31
4.7.	Corner Suite Room	31
4.8.	Deluxe Suite Room	32
4.9.	Suite Room	32
4.10.	Presidential Room	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata hotel adalah akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan serta menyediakan jasa pelayanan penginapan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi tamu yang datang menginap. Usaha perhotelan saat ini sangat berkembang dimana masing-masing hotel harus bersaing ketat untuk dapat terus tumbuh dan berkembang. Di Indonesia telah tercatat ratusan atau mungkin puluhan ribu hotel kelas melati maupun hotel berbintang contohnya Sintesa Peninsula Hotel Manado, yang merupakan salah satu hotel berbintang lima yang ada dimanado dan mempunyai luas kamar yang cukup besar dan yang menyediakan berbagai macam *service* serta fasilitas-fasilitas yang ada. Dalam usaha perhotelan dibagi atas beberapa *department*, salah satu dari departemen itu adalah *Housekeeping Department*.

Housekeeping Departement adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel. Banyak hotel-hotel yang menyadari bahwa tanpa adanya pelaksanaan kerja dari *housekeeping* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel maka akan dapat dipastikan bahwa operasional hotel akan terganggu .

Adapun seorang *room attendant* adalah seksi atau bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar-tamu. *Room attendant* banyak memberikan keuntungan seperti kita lihat bagaimana banyak pekerjaan mereka membuat orang lain merasa senang. Dalam pelaksanaan pembersihan kamar, agar *room attendant* dapat melaksanakan tugasnya dengan baik serta juga dapat memberikan laporan tugasnya kepada *Room supervisor*. Laporan *room attendant* ini sangat menentukan dalam hal penjualan kamar. Dalam hal ini *room attendant* haruslah dituntut dalam melaksanakan pekerjaan

selalu disiplin dan benar-benar menangani kamar tersebut agar benar-benar bersih, rapi, dan nyaman serta lengkap dalam pemenuhan fasilitas kamar. Maka untuk tercapainya semua tujuan itu diperlukan suatu pengawasan.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi yang dilakukan oleh Pimpinan. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun para pekerjanya. Untuk itulah dalam suatu departemen dibutuhkan seseorang yang dapat mengawasi setiap pekerjaan yaitu *Supervisor* yang dapat mengawasi jalannya pekerjaan agar pelaksanaan kerja terlaksanakan sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, penulis menemukan peran pengawasan *Room Supervisor* belum mencapai standar operasional yang menyebabkan kesalahan-kesalahan yang berdampak pada keluhan-keluhan dari tamu yang menginap. Seperti peran *Room supervisor* dalam melakukan pengawasan kelengkapan kamar, *Room supervisor* kurang mengawasi ketersediaan *Guest Supplies dan Linen Supplies* sehingga adanya keterlambatan *Guest Supplies* dan *Linen Supplies* untuk di *set-up* dalam kamar dan membuat kamar terlambat untuk di jual, *supervisor* dalam melakukan pengawasan kurang mengecek apakah *guest supplies* sudah di set-up menurut standard atau belum dan *Supervisor* kadang mengawasi karyawan dalam pengambilan *guest supplies* yang tidak sesuai dengan jumlah keperluan operasional harian. Dilakukannya pengawasan secara maksimal maka akan mendorong pelaksanaan tugas karyawan dan kinerja karyawan dalam pencapain tujuan yang diharapkan. Peningkatan kinerja karyawan sangat membutuhkan kinerja yang baik pula dari pimpinan dalam memperhatikan hubungan kerja yang baik antar karyawan dan melaksanakan pengawasan yang mana merupakan bagian dari kinerja pimpinan dalam mengawasi, memeriksa dan mengendalikan segenap kegiatan karyawan.
Dapat dilihat bahwa sangatlah penting tugas Pengawasan *Room Supervisor* demi kelancaran operasional tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"*Peran Room Supervisor* Dalam Pengawasan Kelengkapan Kamar Terhadap Kinerja *Room Attendant* Di Sintesa Peninsula Hotel Manado"**

1.2. Identifikasi Masalah

a. *Room Supervisor* kurang mengawasi ketersediaan *Guest Supplies* dan *Linen Supplies* Di *Trolley Room Attendant*.
b. *Room Supervisor* dalam melakukan pengecekkan di dalam kamar tidak memperhatikan standar *set-up* yang berlaku di hotel.
c. *Room Supervisor* kadang mengawasi karyawan dalam pengambilan *guest supplies* yang tidak sesuai dengan jumlah keperluan operasional harian.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penulis membatasi masalah yaitu peran *room supervisor* dalam mengawasi ketersediaan *guest supplies* dan *Linen supplies* yang ada di kamar agar kamar yang di jual lengkap dan tidak ada keterlambatan untuk di jual.

1.4. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas maka penulis mengangkat perumusan masalah yaitu : Bagaimana peran *Room Supervisor* dalam pengawasan kelengkapan kamar Di Sintesa Peninsula Hotel Manado ?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan peran *Room Supervisor* dalam pengawasan kelengkapan kamar Di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

a. Bagi Penulis

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program S1-Terapan, Manajemen Perhotelan, Jurusaan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Manajemen Perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Manado

Skripsi ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

c. Bagi Industri

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Manajemen Perhotelan pada Sintesa Peninsula Hotel Manado dan diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi penulisan masalah-masalah perhotelan dalam kaitannya dengan pengembangan pariwisata, sehingga terjalin kerja sama yang baik antara lembaga pendidikan dengan perhotelan.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1. Hotel

Menurut Rumekso, (2002 : 2) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan.

Menurut Sambodo Agus dan Bagyono, (2006 : 3) hotel adalah tempat dimana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

Menurut Wikipedia hotel berasal darikata hostel, konon diambil dari bahasa perancis kuno yang artinya tempat penampungan buat pendatang atau bisa juga bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum.

Sumber : https://jenishotel.info/pengertian-hotel

Dalam pengertian diatas maka pengertian hotel atau definisi hotel secara umum adalah badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukkan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Hotel memiliki beberapa bagian yang untuk menunjang operasional yang ada yaitu :

a. *Front Office Department*
b. *Food and Beverage Department*
c. *Housekeeping Department*
d. *Accounting Department*
e. *Human Resource Department*
f. *Engineering Department*
g. *Sales and Marketing Department*

h. *Security Department*

2.2. *Housekeeping Department*

Menurut Agusnawar, (2000 : 20) *housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, mnjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya.

Menurut Rumekso, (2002 : 1) *housekeeping department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan yang disewa oleh para ramu, *restaurant, offices* serta toilet.

Jadi *housekeeping department* bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan dan kelengkapan seluruh kamar hotel dan area-area umum lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Hidup matinya suatu hotel sangat tergantung dari kehadiran tamu yang menginap. Apabila tamu yang menginap tidak menerima pelayanan yang memuaskan, atau bahkan kecewa/ marah *(complaint)* maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain sehingga akan memperkecil pemasukan hotel tersebut.

Namun jika para tamu yang menginap mendapatkan pelayanan yang baik kamar yang bersih, rapi, nyaman, dan fasilitas lengkap, maka tamu tersebut akan merasa senang, puas dan membawa kesan serta kenangan tersendiri sepeninggalan dari hotel tersebut. Tamu-tamu tersebut pasti akan menceritakan kesenangan dan kepuasannya kepda teman-teman maupun keluarga selama menginap di hotel. Untuk itu agar tujuan dari perusahaan perhotelan itu dapat dicapai, maka segala sesuaru yang diperlukan oleh para tamu, serta fasilitas-fasilitas lain sebagai

penunjang, harus tersedia. Tersedia disini bukan hanya sekedar ada, tetapi harus siap dipakai, dapat dipergunakan oleh tamu sesuai dengan keperluannya.

2.3. Peran

Menurut Soekanto, (2009) peran adalah suatu pekerjaan yang dilakukan dengan dinamis sesuai dengan status atau kedudukan yang disandang. Status dan kedudukan ini sesuai dengan keteraturan sosial, bahkan dalam keteruran tindakan semuanya disesuaikan dengan peran yang berbeda.

Menurut Mifta Thoha, (2002) peran adalah serangkaian perilaku seseorang yang dilakukan berdasarkan dengan karakternya. Kondisi ini bisa di latarbelakangi oleh psikologi seseoran setiap melakukan tindakan yang diinginkan, sesuai kata hatinya.

2.3.1. Jenis-Jenis Peran

Menurut Soerjono Soekamto, jenis-jenis peran adalah sebagai berikut :

a. Peran Aktif

   Peran aktif adalah peran seseorang seutuhnya slelau aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur dari kehadirannya dan kontribusinya.

b. Peran Partisipasif

   Peran partisipasif adalah peran yang dilakukan seseorang berdasrkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu

c. Peran Pasif

   Peran pasif adalah suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh individu. Artinya, peran pasif hanya di pakai sebagai symbol dalam kondisi tertentu di dalam kehidupan masyarakat.

2.3.2. Konsep Peran

Dari penjelasan di atas kita dapat mengetahui bahwa peran dan status sosial merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Adapun konsep peran adalah sebagai berikut :

a. Persepsi Peran

Persepsi peran adalah pandangan kita terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan pada situasi tertentu. Persepsi ini berdasarkan interpretasi atas sesuatu yang diyakini tentang bagaimana seharusnya kita berperilaku.

b. Ekspestasi Peran

Ekspestasi peran merupakan sesuatu yang telah diyakini orang lain bagaimana seseorang harus bertindak dalam situasi tertentu. Sebagian besar perilaku seseorang ditentukan oleh peran yang didefinisikan dalam konteks dimana orang tersebut bertindak.

c. Konflik Peran

Saat seseorang berhadapan dengan ekspestasiperan yang berbeda, maka akan menghasilkan konflik. Konflik ini akan muncul saat seseorang menyadari bahwa syarat satu peran lebih berat untuk dipenuhi ketimbang peran lain.

2.3.3. Struktur Peran

Secara umum struktur peran dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu :

a. Peran Formal

Peran formal merupakan peran yang Nampak jelas, yaitu berbagai perilaku yang sifatnya homogen. Contohnya dalam keluarga, istri/ibu memiliki peran sebagai provider (penyedia), pengatur rumah tangga, merawat anak, rekreasi, dan lain-lain.

b. Peran Informal

Peran informal merupakan peran yang tertutup, yaitu suatu peran yang sifatnya implisit (emosional) dan umumnya tidak terlihat di permukaan. Tujuan peran informal ini adalah untuk pemenuhan kebutuhan emosional dan menjaga keseimbangan dalam keluarga.

Sumber https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-peran.html

Dari beberapa pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau

kedudukan tertentu. Berdasarkan hal-hal di atas dapat diartikan bahwa apabila dihubungkan dengan peran *supervisor*, peran tidak berarti hak dan kewajiban individu, melainkan tugas dan tanggung jawab dari *supervisor*.

2.4. Pengawasan

Menurut Schmerhorn, (2002) mendefinisikan pengawasan sebagai proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.

Menurut Terry G.R, (2017) Pengawasan dapat di definisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang di lakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu dilakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.

Menurut Mockler J. Robert, (2001) Pengawasan adalah suatu usaha sistematik untuk menetapkan standard pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi, umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang di perlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara efektif dan efisien dalam pencapian tujuan-tujuan perusahaan.

2.4.1. Tujuan Pengawasan

a. Supaya proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari rencana.
b. Melakukan tindakan perbaikan *(corrective)*, jika terdapat penyimpangan-penyimpangan *(deviasi)*.
c. Supaya tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencananya.
d. Menghentikan atau meniadakan kesalahan, penyimpangan, penyelewengan pemborosan hambatan, dan ketidakadilan.
e. Mencegah terulangnya kembali kesalahan, penyimpangan, penyelewengan pemborosan, hambatan, dan ketidakadilan.

f. Mendapatkan cara-cara yang lebih baik atau membina yang lebih baik.
g. Menciptakan suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi, dan akuntabilitasi organisasi.
h. Meningkatkan kelancaran operasi organisasi.
i. Meningkatkan kinerja organisasi.

2.4.2. Jenis-Jenis Pengawasan

a. Pengawasan Karyawan *(personnel control)*

   Pengawasan ini ditujukan keapada hal-hal ada hubungannya dengan kegiatan karyawan. Misalnya : apakah karyawan bekerja sesuai dengan rencana, perintah, tata kerja, disiplin, absensi dan sebagainya.

b. Pengawasan keuangan *(financial control)*

   Pengawasan tersebut ditujukan kepada hal-hal yang menyangkut keuangan, tentang pemasukan dan pengeluaran, biaya-biaya perusahaan termasuk pengawasan anggarannya.

c. Pengawasan produksi *(production control)*

   Pengawasan ini ditujukan umtuk mengetahui kualitas dan kuantitas produksi yang dihasilkan, apakah sesuai dengan standar atau rencananya.

d. Pengawasan waktu *(time control)*

   Pengawasan ini ditujukan kepada penggunaan waktu artinya apakah waktu untuk mengerjakan suatu pekerjaan sesuai atau tidak dengan rencana.

e. Pengawasan teknis *(technical control)*

   Pengawasan ini ditujukan kepada hal-hal yang bersifat fisik, yang berhubungan dengan tindakan dan teknis pelaksanaan.

f. Pengawasan kebijaksanaan *(policy control)*

   Pengawasan ini ditujukan untuk mengetahui dan menilai, apakah kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah digariskan.

g. Pengawasan penjualan *(sales control)*

Pengawasan ini ditujukan untuk mengetahui, apakah produksi atau jasa yang dihasilkan terjual sesuai dengan target yang ditetapkan.

h. Pengawasan investaris *(inventory control)*

Pengawasan ini ditujukan untuk mengetahui, apakah investaris perusahaan masih ada semuanya atau ada yang hilang.

i. Pengawasan pemeliharaan *(maintenance control)*

Pengawasan ini ditujukan untuk mengetahui, apakah semua invetaris perusahaan dan kantor dipelihara dengan baik atau tidak, dan jika ada rusak apa kerusakannya, apa masih dapat diperbaiki atau tidak.

2.4.3. Proses Pengawasan

Proses pengawasan dilakukan secara bertahap melalui langkah-langkah berikut :

a. Menentukan standar-standar yang akan digunakan dasar pengawasan.
b. Mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai.
c. Mebandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standard an menentukan penyimpangan jika ada.
d. Melakukan tindakan perbaikan, jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.
e. Rencana juga perlu dinilai ulang dan dianalisis kembali, apakah sudah benar-benar realistis atau tidak. Jika belum benar atau relistis maka rencana itu harus diperbaiki.

Pengawasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu cara memberikan petunjuk atau arahan kepada orang yang melaksanakan arahan dalam melakukan tindakan agar mendapatkan hasil kerja yang maksimal sesuai dengan apa yang ingin di capai.

2.5. *Supervisor*

2.5.1. Pengertian *Supervisor Room*

Menurut Sukatiyono Agus, di dalam buku *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi (1999 : 124), Room Supervisor* adalah pengawas proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *room boy*, yaitu melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar, seperti *Guest Supplies, Linen Supplies* dan lain-lainnya.

Menurut Agusnawar, dalam buku Operasional Tata Graha Hotel (2000 : 32) menyatakan bahwa tugas pokok *room supervisor/floor supervisor* adalah mengawasi dan mengontrol pekerjaan para *room attendant* sehingga dapat berjalan sebagaimana ditentukan dalam petunjuk pelaksanaan tugas atau *Standard Operating Procedure* yang berlaku di *Housekeeping Department*, khususnya untuk pekerjaan yang berhubungan dengan pembersihan kamar tamu.

2.5.2. Rincian Tugas *Supervisor* adalah sebagai berikut :

a. Melakukan *briefing* dengan para *room attendant* mengenai hal-hal yang menyangkut tamu VIP, ON, tentang prioritas *make up room* dan pembagian tugas *room attendant.*
b. Menerima tugas dari *Assistant Executive Housekeeper* atau *Chief Floor.*
c. Memberikan *pas keys* atau *room keys* dan peralatan kepada masing-masing *Room Attendant*.
d. Membagikan *Cleaning material* kepada *Room Attendant* dengan jumlah *room occupancy*.
e. Mengawasi *room attendant* dalam pengambilan *Guest Supplies* dan *Linen Supplies* di Gudang.
f. Mengecek *trolley cart* di *room attendant.*
g. Membuat *report* sebagai sumber pembuaan *Housekeeping Report*.
h. Melaporkan kehilangan atau kerusakan-kerusakan dalam kamar tamu ke *Housekeeping Office* agar segera dibuatkan *Work Order* (WO) oleh *Office Clerk* kepada *Engineering Department* untuk diperbaiki.

i. Mengecek dan meneliti hasil kerja para *Room Attendant* di dalam membersihkan kamar tamu.
j. Mengecek dan meneliti hasil kerja atau perbaikan yang dilakukan oleh *Engineering Department.*
k. Membuat laporan atas pekerjaan yang dilakukannya pada hari itu dan menulisnya di dalam *log book.*
l. Menerima kunci kamar atau *passkey* dari *room attendant* dan memeriksa *room attendant trolley cart* di setiap pergantian shift.
m. Mengawasi pelaksanaan tugas-tugas bawahan, sambil membimbing, mengarahkan, melatih dan motivasi.
n. Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait (seluruh seksinyang ada di *housekeeping department* maupun seksi departmen lainnya)
o. Membantu bawahan untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi.
p. Menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan atasan.
q. Selalu tampil rapi, bersikap ramah, sopan dan selalu siap membantu bawahan maupun tamu.
r. Mengawasi seluruh *room attendant* apakah memenuhi dan mengikuti *standard operasional* dan *job description.*

Tentang Fungsi dan peranan *supervisor,* Agus sulastiyono, dalam buku *Pengelolaan Pelayanan Tata Graha (1994 : 21)* menyatakan bahwa pada dasarnya seorang penyeliamempunyai fungsi untuk melaksanakan unsur-unsur atau fungsi-fungsi manajemen, seperti fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan. Di dalam menggerakkan bawahan seorang penyelia harus dapat menjadi pemimpin yang menguasai prinsip-prinsip kepemimpinan dan harus dapat bekerja dengan bawahan, mampu berkomunikasi serta memahami aspek-apek hubungan manusia.

2.6. Kamar *(room)* dan Kelengkapannya

2.6.1. Jenis Kamar

a. Standard Room

b. Second Class Room

c. Superior Room

d. Deluxe Room

e. President Deluxe Room/Super Deluxe

2.6.2. Perlengkapan Kamar Tamu

Perlengkapan kamar tamu disebut dengan istilah *guest room equipment***.** Perlengkapan kamar tamu di suatu hotel belum tentu sama dibandingkan perlengkapan kamar dihotel lainnya. Perbedaan ini disebabkan oleh perbedaan besar atau kecilnya hotel atau karena perbedaan kelas atau bintang yang dimiliki oleh hotel tersebut. Pada umumnya kamar tamu disebuah hotel dibagi atas dua bagian utama, yaitu kamar tidur dan kamar mandi. Perlengkapan kamar tamu terdiri dari :

a. *Bed* (tempat tidur) mempunyai beberapa komponen antara lain :
   1) *Spring box* (kotak pegas)
   2) *Mattress* (kasur)
   3) *Head board* (penghalang kepala)
   4) Bed atau tempat tidur yang dipergunakan di hotel-hotel pada umumnya memakai spring bed. Tujuan pemakaian spring bed adalah supaya lebih kuat, lembut, dan tidak perlu dijemur.

b. *Night table/bed side table* and radio (meja malam dan radio), yaitu meja yang diletakkan disalah satu sisi tempat tidur. Umumnya bentuk meja itu kecil dan biasa dimanfaatkan sebagai sentral tempat pemasangan tombol-tombol (switch) lampu, ac, tv, dan radio.

c. *Night table lamp* (lampu meja malam), yaitu meja yang diletakkan di salah satu sisi bed yang biasa dipergunakan sebagai tempat untuk menaruh lampu tidur.

d. Telepon dan letak pesawat telepon pada umumnya di dekat tempat tidur di atas night table.

e. *Wardrobe* atau *cloth cabinet* (almari pakaian atau almari dinding). Almari pakaian atau almari dinding umumnya terbagi dua bagian, yaitu tempat untuk menguntungkan pakaian dan tempat untuk menaruh barang-barang. Almari tersebut dilengkapi dengan laci. Letak almari berdekatan dengan kamar mandi atau di depan dan berseberangan dengan kamar mandi.
f. *Luggage rack* (rak barang), yaitu tempat untul menaruh koper, biasanya rak barang terbuat dari kayu. Rak dilapisi dengan bahan yang tahan gesekan untuk menghindari kemungkinan goresan dari koper.
g. *Dressing table* atau *writing table lamp* (meja menghias atau meja tulis) yang dibuat dengan bentuk yang praktis. Meja ini dapat juga berfungsi sebagai meja rias. Oleh sebab itu, di dekat meja tersebut disediakan kaca cermin yang menempel di dinding atau langsung menjadi satu atau menempel pada meja.
h. *Dressing chair* (kursi menghias atau meja tulis).
i. *Dressing mirror* (kaca atau cermin untuk menghias).
j. *Arm chair* (kursi minum).
k. *Coffe table* (meja tempat minum).
l. *Coffe table lamp* (lampu di atas meja minum).
m. *Balcony table* (meja serambi).
n. *Balcony chair* (kursi serambi).
o. *Wall mirrorfull lengh mirror* (kaca atau cermin tembok).
p. *Waste basket* (keranjang sampah).
q. *Glass curtain* (gorden tipis).
r. *Night curtain* (gorden malam/tebal

2.6.3. Perlengkapan Kamar Mandi

Selain kamar mandi pun harus dilengkapi dengan peralatan kamar mandi atau *bathroom equipment*, yang jumlah dan jenisnya semakin hari semakin lengkap dengan baik. Perlengkapan kamar terdiri dari :

a. *Bath tub* (bak mandi)
b. *Shower* (pancuran air)

c. *Water tap, hot dan cold* (keran air panas dan dingin)
d. *Bath tub drain & plug* (saluran bak mandi dan tutupnya)
e. *Bath towel rack* (rak handuk mandi)
f. *Bath soap holder* (tempat sabun mandi)
g. *Safety handle* (pegangan pengaman)
h. *Shower curtain* (tirai mandi)
i. *Toilet bowl* (jamban)
j. *Water tank* (tangki air)
k. *Water flusher* (keran penyambur air)
l. *Toilet paper holder* (tempat kertas jamban)
m. *Wash basin* (bak cuci tangan)
n. *Wash basin drain and plug* (saluran bak cuci tangan dan tutupnya)
o. *Mirror* (cermin)
p. *Hand towel rack* (rak handuk tangan)
q. *Kleenexfacial tissuse rack* (tempat sapu tangan kertas0
r. *Razor blade container* (tempat pisau cukur)
s. *Wash basin table* (meja bak cuci tangan)
t. *Bottle opener* (pembuka tutup botol)
u. *Hook* (gantungan pakaian)
v. *Waste basket* (tempat sampah)

2.6.4. Linen Supplies

a. *Double Sheet* (Seprai untuk *Double bed*)
b. *Single Sheet* (Seprai untuk *Single Bed*)
c. *Pilow Case* (Sarung Bantal)
d. *Bath Towel (*Handuk Mandi*)*
e. *Hand Towel* (Handuk Tangan)
f. *Face Towel* (Handuk Muka)
g. *Bath mat* (Keset untuk di kamar mandi)

2.6.5. Guest Supplies

a. *Bath soap* (Sabun mandi)
b. *Hair Shampoo* (sampo pencuci rambut)

c. *Bath foam* (busa mandi)
d. *Tooth brush and paste* (sikat gigi dan odol)
e. *Tissue*
f. *Toilet paper* (tissue jamban)
g. *Shower cap* (penutup kepala)
h. *Sanitary napkin*
i. *Sanitary bag/disposal bag*
j. *Shaving kit*
k. *Matches* (korek api)
l. *Candle* (lilin)
m. *Stationary kit*, yang termasuk dalam stationary kit antara lain :
    1) *Envelope*
    2) *Writing paper*
    3) *Postcard*
    4) *Cablegram*
    5) *Memo pad*
    6) *Guest commants slip, dan*
    7) *Ballpoint*
n. *Other supplies*, yang termasuk dalam *other supplies* antara lain :
    1) *Laundry bag*
    2) *Laundry/dry cleaning list*
    3) *Room service menu*
    4) *Door knob menu*
    5) *Do not disturb sign*
    6) *Telephone tend-card*
    7) *Folder (hotel promotion)*
    8) *Tv/video programme*
    9) *Sewing kit, dan*
    10) *Formulir lain yang diperlukan*
o. *Room supplies*, yang termasuk room supplies anatar lain :
    1) Asbak

2) Gelas minum
3) Bola lampu dan sebagainya

2.7. Kinerja

2.7.1. Pengertian Kinerja

Menurut Amstrong dan Baron, (1998:15) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tjuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan konstribusi ekonomi.

Menurut Mangkunegara, (2000) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

a. Faktor kemampuan, secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
b. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Berdasarkan para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya selama waktu yang ditentukan.

2.7.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan, terdapat beberapa faktor yang lebih difokuskan kepada individu dalam suatu organisasi. Marihot (2012:52) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain :

a. Kuantitas pekerjaan

Merupakan volume atau banyaknya beban pekerjaan atau jumlah yang harus diselesaikan oleh seseorang karyawan diukur dari kemampuan secara kuantitatif.

b. Kualitas pekerjaan

Merupakan tingkat sejauh mana pekerjaan itu baik atau buruk untuk karyawan ini dapat dilihat dari segi ketelitian, kerapian kerja, kecepatan untuk menyelesaikan pekerjaan, keterampilan dan kecekatan karyawan dalam bekerja.

c. Pengetahuan kerja

Merupakan proses penempatan seseorang pegawai yang disesuaikan dengan latar belakang pendidikan atau keahliaanya dalam suatu pekerjaan. Hal ini dapat ditinjau dari kemampuan karyawan dalam memahamihal-hal berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

d. Kerjasama tim

Merupakan upaya kerjasama antar sesama pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas vertical atau kerja sama antar pegawai, akan tetapi kerja sama secara horizontal pun merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan berorganisasi yaitu dimana pimpinan organisasi dan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan menghasilkan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan.

e. Kreatifitas

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan cara atau inisiatif sendiri dianggap efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan. Perubahan guna untuk melakukan perbaikan demi kemajuan organisasi.

2.7.3. Tujuan Peningkatan Kinerja

Secara umum tujuannya adalah :

a. Untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan hasil kerja yang bermutu.

b. Untuk meningkatkan kemampuan sistem perusahaan agar efektif, efisien dan bermutu.
c. Untuk membantu karyawan dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja maupun kepribadiannya.

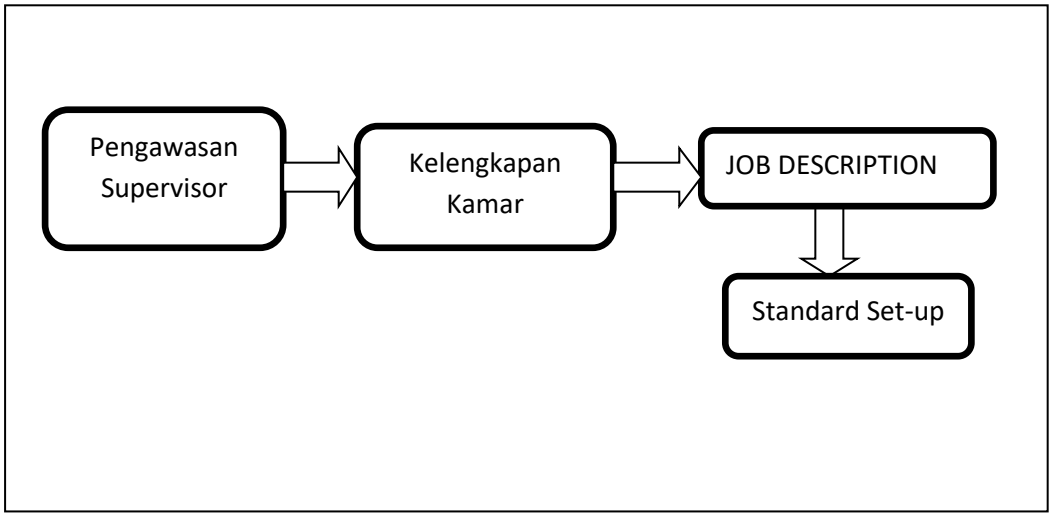
2.8. Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Yang Relevan

Nama	Judul	Hasil Penelitian
Dunggio, Anthonio 2018	**Pengaruh Pengawasan Room Supervisor Terhadap Kinerja Room Attendant Di Novotel Hotel Manado**	Hasil Observasi, pengawasan yang dilakukan oleh supervisor di Hotel Novotel Manado belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik demi meningkatkan kinerja dari room attendant.
Desi Wahyuni	**Peran Pengawasan Supervisor Di Departement Housekeeping Hotel, Royal Denai Bukit Tinggi.**	Secara keseluruhan peran pengawasan supervisor di department housekeeping hotel royal bukit tinggi tergolong cukup baik.

Sumber : Dunggio, Anthonio 2018 dan Desi Wahyuni

2.9. Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Data, 2019

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis sederhana, Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian di hotel yang bertaraf hotel bintang (*****) yakni Sintesa Peninsula Hotel Manado yang beralamatkan di Jl. Jend Sudirman No. 1, Gunung Wenang Kel. Pinaesaan, Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara khususnya dibagian *Housekeeping Department*.

3.2.2. Waktu Penelitian

Di tempat ini peneliti telah melaksanakan praktek kerja lapangan mulai tanggal 05 November 2019 sampai 3 Mei 2019. Maka lokasi tempat untuk melakukan penelitian sangat cocok dan tepat untuk dilakukan penelitian.

3.3. Jenis Dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

Data Kualitatif : Jumlah supervisor yang melakukan pengawasan.

3.3.2. Sumber Data

a. Data Primer

   Sumber data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian dengan melakukan observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan di room section sintesa peninsula hotel manado.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh penulis dari sumber yang sudah ada seperti catatan dari pihak hotel berupa informasi tentang perusahaanya dan lain-laim, buku referensi dan wawancara.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung di Sintesa Peninsula Hotel, serta ikut terlibat lansung dalam cara kerja sebagai Trainee di Sintesa Peninsula Hotel.

b. Teknik Wawancara

Yaitu penulis melakukan wawancara kepada *Room attendant*.Selama penulis mengikuti Praktek Kerja Lapangan di Sintesa Peninsula Hotel Manado khususnya di Departemen Housekeeping.

c. Studi Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data dengan membaca buku, melalui referensi Skripsi terdahulu dan juga internet yang berkaitan dengan judul yang diangkat.

d. Dokumentasi

Penulis melakukan kegiatan dukumentasi yang dimaksudkan untuk memperoleh berbagai data tertulis dan gambar yang relevan dengan penelitian yang dilakukan berupa foto-foto, *Job description*, struktur organisasi, *standard set-up* dan sejarah perusahaan.

3.5. Metode Analisis Data

Pada penulisan ini, analisis yang digunakan penulis adalah analisis *deskriptif,* yaitu analisis yang dilakukan secara sederhana tentang suatu masalah dan keadaan yang ditemukan, dan untuk memberikan gambaran dan penjelasan

tentang kondisi objek suatu masalah dan keadaan yang terjadi di Departemen *Housekeeping* Sintesa Peninsula Hotel Manado.

3.6. Populasi Dan Sampel

a. Populasi adalah sekumpulan aspek objek yang menjadi pusat perhatian, yang padanya terkandung informasi yang ingin diketahui. Objek ini disebut dengan satuan analisis. Satuan analisis memiliki kesamaan perilaku atau karakteristik yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini yaitu *room attendant.*

b. Sampel adalah contoh atau himpunan bagian (subset) dari suatu populasi yang dianggap mewakili populasi tersebut sehingga informasi apapun yang dihasilkan oleh sampel ini bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi. Jumlah *room attendant,* 7 orang.

BAB IV

HASIL & PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel

4.1.1 Sejarah Sintesa Peninsula Hotel Manado



Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

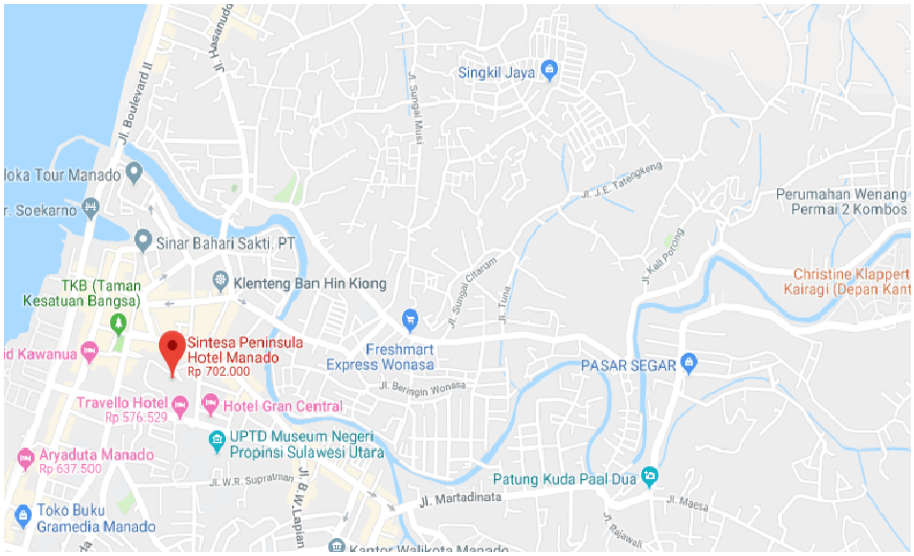
Gambar 4.1.
Sejarah Sintesa Peninsula Hotel Manado

Di kota manado terdapat macam-macam hotel dan salah satu diantaranya adalah Sintesa Peninsula Hotel Manado (SPHM). Sintesa Peninsula Hotel Manado adalah hotel bintang 5 (*****) yang berada di bawah PT.Puncak Mustika Bersama, yang tergabung dalam Sintesa Group. Pemilik Sintesa Peninsula Hotel Manado yaitu Bpk.Johny Widjaja dan Ibu Martina Widjaja, sekaligus pemilik Sintesa Group. Nama Sintesa di ambil dari nama Sintesa Group, sedangkan Peninsula diambil dari nama Hotel Menara Peninsula yang ada di Jakarta. Sintesa Peninsula Hotel Manado berdiri di atas bukit wenang Manado, yang dulunya adalah lokasi rumah sakit gunung wenang, yang kemudian dibeli oleh Bpk.Johny

Widjaja dan Ibu. Martina Widjaja, sebagai lokasi untuk didirikannya Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Setelah resmi dibeli, barulah Sintesa Peninsula Hotel Manado dibangun, dan diresmikan pada tanggal 31 Desember 2008, yang diresmikan langsung oleh Bpk.Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Setelah diresmikan barulah Sintesa Peninsula Hotel Manado dioperasikan sampai saat ini dan terus menarik perhatian para wisatawan untuk menginap di hotel tersebut.

4.1.2. Lokasi Hotel



Sumber : Google, 2019

Gambar 4.2.
Peta Lokasi Hotel

Alamat :Jl. Jenderal Sudirman, No. 1, Gunung Wenang Manado, Sulawesi Utara 95123 Indonesia.

Telp : 62-(0)431-855 008

Fax : 62-(0)431-855 101

Web : www.sintesapeninsulahotelmanado.com

4.1.3. Visi, Misi Dan Motto

1) Visi

A hospitality brand that people preferred and trust

2) Misi

a. No Compromize on product and service quality that we provide.

b. Maintain Cultural Diversity in each and every one of our hotels,resorts and residences.

c. Constantly being responsible towards the earth.

d. Recognizing the value off all stakeholders by maintaining comfortable and profitable environment.

3) Motto

"always in harmony with you"

4.1.4. Department yang ada di Sintesa Peninsula Hotel Manado

1) *Front Office Department*
2) *Housekeeping Department*
3) *Food and Beverage Departmenyt*
4) *Accounting Department*
5) *Sales and Marketing Department*
6) *Human Resources Department*
7) *Engineering Department*
8) *Security Department*

4.1.5. Struktur Organisasi Hotel



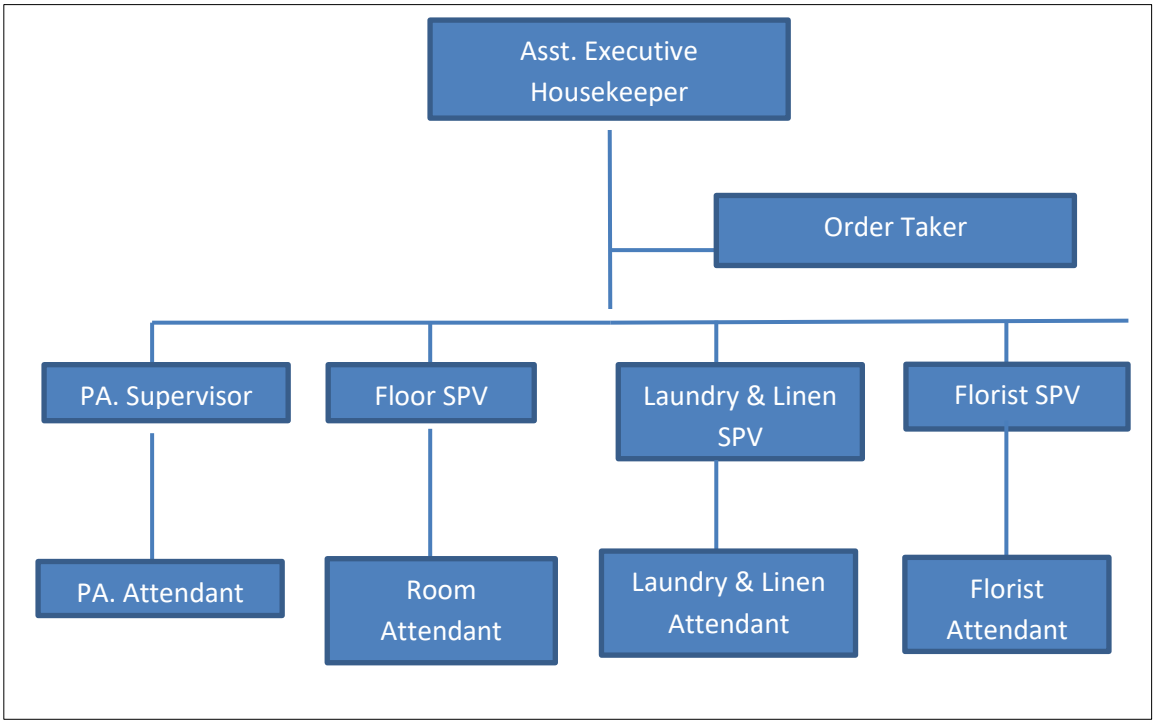
Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.3.
Struktur Organisasi Hotel

Keterangan Sintesa Peninsula Hotel Manado *Organization Chart* :

1.	General Manager	: I Putu Anom Dharmaya
2.	Financial Controller	: Novry Manopo
3.	Human Resources Manager	: Lanny Kaseke
4.	Director of Sales	: Julita Wowor
5.	Griya Manager	: Lili Firlanti
6.	Front Office Manager	: Nonie Emor
7.	Executive Chef	: Maikel Manossoh
8.	Ass. Executive HK	: Hendry Sumendap
9.	Chief Engineering	: Andreas Bungin
10.	Ass. F & B Manager	: Steven Harimisa

4.1.6. Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.4.
Struktur Organisasi Housekeeping

4.1.7. Fasilitas Hotel

a. Accomodation

1) *Room*

Sintesa Peninsula Hotel Manado adalah hotel berlantai 11 yang mempunyai jumlah kamar sebanyak 150 kamar yang luas, dan memiliki berbagai fasilitas di dalamnya.

Berikut ini merupakan tipe-tipe kamae yang ada di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

a) Superior Room



Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.5.
Superior Room

Tipe kamar superior di Sintesa Peninsula Hotel Manado adalah tipe kamar standar dan paling murah dari kamar lainnya dan falitas kamar yang tersedia yaitu dibagian *Bedroom* tempat tidur *twin bed* dan *king Bed, air conditioner ,bedside Table, bedside lamp, safe deposit box, minibar, TV, telephone, wardrobe, luggage rack, writing set (table, chair & lamp), wifi, cattle jug, hair dryer, arm chair* dan fasilitas *bathroom, bath shower, wash basin, toilet bowl, rack towel,*

b) *Studio Room*



Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.6.
Studio Room

Tipe kamar *studio room* berada di atas satu level dari kamar *superior*. Perbandingan pun tidak jauh berbeda mulai dari fasilitas yang ditambah sedikit dari tipe *superior room* dengan adanya bath tub, dinning table, dan soffa.

c) *Corner Suite Room*



Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.7.
Corner Room

Tipe kamar ini lebih besar dari *studio room* dan juga lebih lengkap dengan fasilitas tambahan seperti : 2 TV dan 2 Toilet.

d) *Deluxe Suite Room*



Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.8.
Deluxe Room

Tipe kamar ini adalah tipe kamar yang sama besar dengan corner room dan juga fasilitas yang sama. Tetapi yang berbeda yaitu tata letaknya dan view.

e) *Suite Room*



Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.9.
Suite Room

Suite room memeiliki fasilitas yang lebih lengkap, fasilias yang ada seperti kamar tidur, ruang tamu dan furniture dengan

tampilan yang terbaik. Selain itu ukuran kamar tergolong cukup besar dengan fasiltas yang diberikan

g) *Presidential Suite Room*



Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Gambar 4.10.
President Suite Room

Presidential adalah tipe kamar yang lebih luas dari semua kamar di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Jenis kamar hotel yang terbaik dan termahal. Tidak semua hotel memiliki *Presidential suite.* Fasilitas yang ada di kamar ini merupakan fasilitas yang terbaik yang di tawarkan di hotel tersebut. Kamar ini biasanya digunakan pejabat, miliarder dan presiden. Dengan fasilitas yang terdiri dari kamar tidur, ruang makan, kitchen net, bar bahkan *private meeting room* di dalam kamar. Berikut ini tabel yang menunjukkan jumlah kamar, ukuran kamar dan ukuran bed.

Berikut ini adalah tabel jumlah kamar dan ukuran kamar yang ada di Sintesa Peinsula Hotel Manado :

Tabel 4.1.
Perincihan Kamar

Kamar	Jumlah Kamar	Ukuran Kamar	Ukuran Bed
Superior King *Superior Twin*	41 65	45 m^2	200 x 200 cm 120 x 200 cm
Studio	8	65 m^2	200 x 200 cm
Corner Suite	26	70 m^2	200 x 200 cm
Deluxe Suite	7	70m^2	200 x 200 cm
Sintesa Suite	1	115 m^2	200 x 200 cm
Peninsula Suite	1	115m^2	200 x 200 cm
President Suite	1	150m^2	200 x 200 cm

Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

4.1.8. Fasilitas Lainnya

1) *Dinnind and Entertainment*

a) *Gardenia Restaurant*

b) *Orchid Lounge*

c) *Club Deluxe Karaoke*

2) *Recreation*

a) *Swimming Pool*

b) *Fitness Cetre*

c) *Fuju SPA*

d) *Steiner Salon*

3) *Meeting Room*

a) *Lotus Grand Ballroom*

b) *Jasmine*

c) *Alamanda*

d) *Frangipani*

e) *Heliconia*

f) *Tulip*

g) *Hibiscus*

h) *Bougeainvillea*

4.2. Hasil Penelitian

Berikut ini adalah hasil penelitian yang penulis dapatkan berupa data jumlah *Room attendant* berdasarkan jenis kelamin, umur, lama kerja, lulusan pendidikan dan jumlah *Supervisor* yang melakukan pengawasan dapat dillihat pada tabel-tabel dibawah ini :

4.2.1 Karakteristik Informan

1) Jenis Kelamin dan Umur

Tabel 4.2.
Jenis Kelamin Dan Umur Room Attendant

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jumlah
1.	Iman	L	33 tahun	1
2.	Sakaria	L	23 tahun	1
3.	Vanly	L	31 tahun	1
4.	Said	L	29 tahun	1
5.	Donny	L	30 tahun	1
6.	Bus	L	27 tahun	1
7.	Marchel	L	21 tahun	1
8.	Ershad	L	29 tahun	1
9.	Rusly	L	27 tahun	1
10.	Octa	L	27 tahun	1
11.	Faruk	L	35 tahun	1
Jumlah Karyawan : 11 *Room Attendant*				

Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado,2019

Pada tabel 4.2 menunjukkan jenis kelamin dan umur. Dari jenis kelamin semuanya berjenis laki-laki. Karena dengan alasan beban

pekerjaan, tenaga laki-laki yang lebih dibutuhkan dalam kelancaran pekerjaan di *housekeeping department*. Dan dari segi umur *room attendant* dapat dilihat juga , yaitu : *Room attendant* yang berumur 20-25 tahun berjumlah 2 orang, 26-30 tahun berjumlah 6 orang dan 31-35 tahun berjumlah 3 orang.

2) Tingkat Pendidikan dan Lama Kerja

Tabel 4.3.
Tingkat Pendidikan Dan Lama Kerja *Room Attendant*

No	Nama	Tingkat Pendidikan	Lama Kerja	Jumlah
1.	Iman	SMA	8 tahun	1
2.	Sakaria	SMK	3 tahun	1
3.	Vanly	SMA	8 tahun	1
4.	Said	SMK	8 tahun	1
5.	Donny	SMA	8 tahun	1
6.	Bus	SMK	7 tahun	1
7.	Marchel	SMK	3 tahun	1
8.	Ershad	SMK	4 tahun	1
9.	Rusly	SMA	3 tahun	1
10.	Octa	SMK	4 tahun	1
11.	Faruk	SMK	10 tahun	1
Jumlah Karyawan : 11 *Room Attendant*				

Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado,2019

Pada tabel 4.3 dapat dilihat jumlah *room attendant* yang tingkat pendidikan SMA berjumlah 4 orang dan SMK berjumlah 7 orang. Jumlah terbanyak dari tingkat pendidikan yaitu lulusan SMK karena, SMK yang banyak melakukan praktek langsung dari pada lulusan SMA dan room attendant memiliki pengalaman kerja yang berbeda yaitu 1-4 tahun berjumlah 5 orang, 5-8 tahun. berjumlah 5 orang dan 9-12 tahun

berjumlah 1 orang. Berdasarkan jumlah tersebut rata-rata *room attendant* memiliki pengalaman kerja kurang dari 5 tahun.

3) Jumlah *Supervisor Room*

Tabel 4.4.
Jumlah *Supervisor Housekeeping Department*

No	*Section*	Jumlah *Supervisor*
1.	*Room Supervisor*	5 Orang
2.	*Laundry & Linen Supervisor*	1 Orang
3.	*Public Area Supervisor*	1 Orang
4.	*Florist Supervisor*	1 Orang
Jumlah		8 Orang

Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado

Pada tabel 4.4 menunjukan jumlah supervisor yang ada di *Department Housekeepin*g Sintesa Peninsula Hotel Manado. Yaitu *room supervisor* berjumlah 5 orang, *Laundry* dan *Linen* digabung menjadi 1 *supervisor*, public area supervisor 1 orang, florist supervisor 1 orang. Dan bisa dilihat jumlah terbanyak yaitu *supervisor room*. Karena dengan data tersebut dapat diketahui *supervisor* yang melakukan pengawasan di kamar yaitu ada 5 orang *(supervisor room).*

4.2.2. *Standard Set-up Guest Room*

1) Amenities

Tabel 4.5.
Standard Set-up Amenities

No	*Room Status*	*Item*	*Quantity*
1.	*Standard Room*	*Cotton pad*	1pcs
		Comb Hair	1pcs
		Shower Cap	1pcs
		Sewing Kit	1pcs
		Shoe Shine Paper	1pcs
		Cotton Bud	1pcs
		Emery Board	1pcs
		Sanitary Disposal	1pcs
		Bath Soap 20 gr	2pcs
		Bath soap 40 gr	1pcs
		Conditioning shampoo 30ml	1pcs
		Body Lotion 30 ml	1pcs
		Bath Gel 30 ml	1pcs
		Shaving kit	1set
		Dental Kit	2pcs
		Tissue Roll	1Roll
		pack Tissue facial Refil	0.25 Pack
		pair Slipper	2Pair
		Laundry List	1 Pair
		Laundry Bag Plastic	1Pcs
2.	*Deluxe Suite Room*	*Cotton pad*	1Pcs

		Comb Hair	1Pcs
		Shower Cap	1Pcs
		Sewing Kit	1Pcs
		Shoe Shine Paper	1Pcs
		Cotton Bud	1Pcs
		Emery Board	1Pcs
		Sanitary Disposal	1Pcs
		Bath Soap 20 gr	2Pcs
		Bath soap 40 gr	1Pcs
		Conditioning shampoo 30ml	1Pcs
		Body Lotion 30 ml	1Pcs
		Bath Gel 30 ml	1Pcs
		Shaving kit	1Set
		Dental Kit	2Pcs
		Tissue Roll	1 Roll
		Tissue facial Refil	0.25 Pack
		Slipper	2 Pair
		Laundry List	1 Pair
		Laundry Bag Plastic	1 Pcs
3.	*Corner Suite Room*	*Cotton Pad*	1Pcs
		Comb hair	1Pcs
		Shower Cap	1Pcs
		Sewing Kit	1Pcs
		Shoe Shine Paper	1Pcs
		Cotton Bud	1Pcs
		Emery Board	1Pcs
		Sanitary Disposal\	1Pcs

		Bath Soap 20 gr	2Pcs
		bath soap 40 gr	2Pcs
		Conditioning shampoo 30ml	2Pcs
		Body Lotion 30 ml	1Pcs
		Bath Gel 30 ml	2Pcs
		Dental Kit	2Pcs
		Shaving kit	1Set
		Tissue Roll Scott Polos	2Roll
		pack Tissue facial Refil	2Pack
		Slipper White	2Pair
		Laundry List	1Pair
		Laundry Bag Plastic	1pcs
4.	*Studio Room*	*Cotton Pad*	1Pcs
		Comb hair	1Pcs
		Shower Cap	1pcs
		Sewing Kit	1Pcs
		Shoe Shine Paper	1Pcs
		Cotton Bud	1Pcs
		Emery Board	1Pcs
		Sanitary Disposal	1Pcs
		Bath Soap 20 gr	1Pcs
		Bath soap 40 gr	1Pcs
		Conditioning shampoo 30ml	2Pcs
		Body Lotion 30 ml	1Pcs
		Bath Gel 30 ml	2Pcs
		Dental Kit	2Pcs

		Shaving kit	1Set
		Tissue Roll Scott Polos	2Roll
		Tissue facial Refil	0.25Pack
		Slipper White	2Pair
		Laundry List	1Pair
		1pcs Laundry Bag Plastic	1Pcs
5.	*Sintesa/Peninsula Room*	*1pcs Cotton Pad*	1Pcs
		Comb hair	1Pcs
		Shower Cap	1Pcs
		Sewing Kit	1Pcs
		Shoe Shine Paper	1Pcs
		Cotton Bud	1Pcs
		Emery Board	1Pcs
		Sanitary Disposal	1Pcs
		Bath Soap 20 gr	2Pcs
		Bath soap 40 gr	2Pcs
		Conditioning shampoo 30ml	2Pcs
		Body Lotion 30 ml	1Pcs
		Bath Gel 30 ml	2Pcs
		Dental Kit	2Pcs
		Shaving kit	1Set
		Tissue Roll Scott Polos	2Roll
		Tissue facial Refil	0.25Pack
		Slipper White	2Pair
		Laundry List	1Pair
		Laundry Bag Plastic	1Pair

6.	*President Suite*	*Cotton Pad*	1Pcs
		Comb hair	1Pcs
		Shower Cap	1Pcs
		Sewing Kit	1Pcs
		Shoe Shine Paper	1Pcs
		Cotton Bud	1Pcs
		Emery Board	1Pcs
		Sanitary Disposal	1Pcs
		Bath Soap 20 gr	2Pcs
		Bath soap 40 gr	1Pcs
		Conditioning shampoo 30ml	2Pcs
		Body Lotion 30 ml	1Pcs
		Bath Gel 30 ml	2Pcs
		Dental Kit	2Pcs
		Shaving kit	1Set
		Tissue Roll Scott Polos	2Roll
		Tissue facial Refil	0.25Pack
		Slipper White	2Pair
		Laundry List	1Pair
		Laundry Bag Plastic	1Pcs

Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2019

2) *Stationary*

Tabel 4.6.
Standard Set-up Stationary

No	*Room Status*	*Item*	*Quantity*
1.	*Standard Room*	Envelope Guest Room A5	2pcs
		Letter Head Guest A5	2pcs
		Memo Pad A5	1Pad
		Pencil w/logo	1pcs
		Guest Comment	1pcs
		Environment Card	2pcs
		Aqua Card/belt	2pcs
		Coaster	4pcs
		DND Sign	1pcs
2.	*Deluxe Suite Room*	Envelope Guest Room A5	2Pcs
		Letter Head Guest A5	2Pcs
		Memo Pad A5	1Pad
		Pencil w/logo	1Pcs
		Guest Comment	2Pcs
		Environment Card	2Pcs
		Aqua Card/belt	3Pcs
		Toilet Sign/belt	1Pcs
		Coaster	4Pcs
		DND Sign	1Pcs
3.	*Corner Suite Room*	Envelope Guest Room A5	2Pcs
		Letter Head Guest A5	2Pcs
		Note Pad Guest Room	1Pad
		Pencil w/logo	1Pcs
		Guest Comment	2Pcs

		Environment Card	2Pcs
		Aqua Card/belt	3Pcs
		1pcs Toilet Sign/belt	1Pcs
		4pcs Coaster	4Pcs
		1pcs DND Sign	1Pcs
4.	*Studio Room*	Envelope Guest Room A5	2Pcs
		Letter Head Guest A5	2Pcs
		Note Pad Guest Room	1Pad
		Pencil w/logo	1Pcs
		Guest Comment	2Pcs
		Environment Card	2Pcs
		Aqua Card/belt	3Pcs
		Toilet Sign/belt	3Pcs
		Coaster	4Pcs
		1pcs DND Sign	1Pcs
5.	*Sintesa/Peninsula Room*	Envelope Guest Room A5	2Pcs
		Letter Head Guest A5	2Pcs
		Note Pad Guest Room	1Pad
		Pencil w/logo	1Pcs
		Guest Comment	1Pcs
		Environment Card	2Pcs
		Aqua Card/belt	3Pcs
		Toilet Sign/belt	2Pcs
		Coaster	4Pcs
		DND Sign	1Pcs
6.	*President Suite*	Envelope Guest Room A5	2Pcs
		Letter Head Guest A5	2Pcs

		Note Pad Guest Room	1Pad
		Pencil w/logo	1Pcs
		Guest Comment	2Pcs
		Environment Card	2Pcs
		Aqua Card/belt	5Pcs
		Coaster	8Pcs
		DND Sign	1Pcs

3) *Beverage*

Tabel 4.7.
Standard Set-up Beverage

No	*Room Status*	*Item*	*Quantity*
1.	*Standard Room*	2sch Tea	2Sch
		Coffee Instant 2gr	2Sch
		Sugar White 8gr	4Sch
		Sugar Brown 8gr	2Sch
		Creamer 3gr	2Sch
		Aqua Botol 600ml	2btl
2.	*Deluxe Suite Room*	Tea	2Sch
		Coffee Instant 2gr	2Sch
		Sugar White 8gr	4Sch
		Sugar Brown 8gr	2Sch
		Creamer 3gr	2Sch
		Aqua Botol 600ml	3Btl
3.	*Corner Suite Room*	Tea	2Sch
		Coffee Instant 2gr	2Sch
		Sugar White 8gr	4Sch

		Sugar Brown 8gr	2Sch
		Creamer 3gr	2Sch
		Aqua Botol 600ml	3Btl
4.	*Studio Room*	Tea	2Sch
		Coffee Instant 2gr	2Sch
		Sugar White 8gr	4Sch
		2sch Sugar Brown 8gr	2Sch
		Creamer 3gr	2Sch
		Aqua Bottle	3Btl
5.	*Sintesa/Peninsula Room*	Tea	2Sch
		Coffee Instant 2gr	2Sch
		Sugar White 8gr	4Sch
		Sugar Brown 8gr	2Sch
		Creamer 3gr	2Sch
		Aqua Bottle	3Btl
6.	*President Suite*	Tea	6Sch
		Coffee Instant 2gr	6Sch
		8sch Sugar White 8gr	8Sch
		Sugar Brown 8gr	6Sch
		Creamer 3gr	6Sch
		Aqua Bottle	6Btl

Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2019

4) *Linen*

Tabel 4.8.
Standard Set-up Linen

No	*Room Status*	*Item*	*Quantity*
1.	*Standard Room*	Bath Towel	2
		Bath Math	1
2.	*Deluxe Suite Room*	Bath Towel	2
		Face Towel	3
		Bath Math	2
		Bath Robe	1
		Hand Towel	1
3.	*Corner Suite Room*	Bath Towel	2
		Face Towel	3
		Bath Math	2
		Bath Robe	1
		Hand Towel	1
4.	*Studio Room*	Bath Towel	2
		Face Towel	2
		Bath Math	2
		Bath Robe	1
		Hand Towel	1
			2
5.	*Sintesa/Peninsula Room*	Bath Towel	4
		Face Towel	4
		Bath Math	3
		Bath Robe	2
		Hand Towel	3

6.	*President Suite*	Bath Towel Face Towel Bath Math Bath Robe Hand Towel	6 5 4 4 4

Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2019

Pada tabel 4.11 diatas menunjukkan tentang *standard set-up* yang ada di hotel Sintesa Peninsula Hotel Manado, standard *set*-up ini harus diketahui, ditaati dan di lakukan dalam *room attendant* melengkapi setiap kamar yang dibersihkannya. Agar dapat memberikan dampak yang baik bagi hotel dan tamu merasa puas dan tidak ada *complaint* yang akan diberikan oleh tamu dengan fasilitas dan kelengkapan kamar yang ada di dalam kamar hotel. Tetapi penulis mendapati dalam penelitian dengan melakukan pengamatan langsung di Hotel Sintesa Peninsula Hotel Manado khususnya di bagian *Housekeeping Department*, bahwa adanya beberapa perlengkapan kamar yang ada dalam kamar di *set-up* tidak sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk itu peran pengawasan *supervisor* sangat penting dalam mengawasi setiap kerja *room attendant* dalam melengkapi *Guest Supplies/amenities dan Linen Supplies* dalam kamar.

4.3. Analisis Data

Berdasarkan Standar *Set up guest room* Sintesa Peninsula Hotel Manado di atas, sudah merupakan standar yang baik dengan hotel klasifikasi bintang lima. Namun penulis mendapati beberapa perbandingan saat melakukan pengamatan langsung dengan melakukan Praktek Kerja Lapangan, Perbandingan antara standar *set-up* hotel dengan set-upan yang dilakukan oleh *Room Attendant.*

Penulis membuat tabel checklist untuk melihat bagaimana pengawasan *supervisor* dalam kelengkapan apakah *supervisor* menjalankan tugas dan

tanggung jawabnya sesuai dengan *Job Description* yang berlaku dan dapat dinilai dari hasil analis data agar dapat diketahui prosedur mana yang menyebabkan kamar adanya keterlambatan untuk dijual dan yang dijual tidak lengkap. Dapat dilihat dari tabel *checklist Supervisor* Pengawasan Dalam Kelengkapan kamar

4.3.1.Hasil Observasi

1) Tugas Dan Tanggung Jawab *Supervisor*

Tabel 4.9.
Tugas dan tanggung jawab *Supervisor* Dalam melakukan Pengawasan

No	Tugas dan Tanggung Jawab *Supervisor*	*Supervisor* Dalam Pengawasan Kelengkapan Kamar				
		Selalu Dilakukan 100%	Sering Dilakukan 70%	Kadang Dilakukan 50%	Jarang/Kurang Dilakukan 30%	Tidak Dilakukan 0%
1.	Supervisor melakukan *Briefing* dengan *room attendant* mengenai hal yang menyangkut tamu VIP, ON, tentang Prioritas *make up room* dan pembagian tugas *room attendant*.	✓				
2.	*Supervisor* Menerima tugas dari Assistan *Executive housekeeper* .	✓				
3.	*Supervisor* , yang					

	membagikan *guest supplies* dan *linen supplies* kepada *room attendant* sesuai dengan *occupancy* yang ada.			✓		
4.	*Supervisor* melakukan pengecekan *Guest Supplies* dan Linen di pantry-pantry *(room stetion)* tersedia dengan cukup sesuai par stock .			✓		
5.	*Supervisor* mengawasi *room attendant* dalam pengambilan *Guest Supplies* dan *Linen Supplies* di Gudang.			✓		
6.	*Supervisor*, mengecek *trolley cart* di *room attendant.*			✓		
7.	*Supervisor* membuat . *report* sebagai sumber pembuatan *Housekeeping Report.*	✓				

8.	Melaporkan kehilangan atau kerusakan-kerusakan dalam kamar tamu ke *Housekeeping Office* agar segera dibuatkan *Work Order* (WO) oleh *Office Clerk* kepada *Engineering Department* untuk diperbaiki.		✓			
9.	Mengecek dan meneliti hasil kerja para *Room Attendant* di dalam membersihkan kamar tamu.		✓			
10.	Mengecek dan meneliti hasil kerja atau perbaikan yang dilakukan oleh *Engineering Department.*		✓			
11.	Membuat laporan atas pekerjaan yang dilakukannya pada hari itu dan menulisnya di dalam *log book.*	✓				

12.	Menerima kunci kamar atau *passkey* dari *room attendant* dan memeriksa *room attendant trolley cart* di setiap pergantian shift.			✓		
13.	Mengawasi pelaksanaan tugas-tugas bawahan, sambil membimbing, mengarahkan, melatih dan motivasi.		✓			
14.	Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait (seluruh seksi yang ada di *housekeeping department* maupun seksi departmen lainnya)		✓			
15.	Membantu bawahan untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi.		✓			
16.	Menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan atasan		✓			

17.	Selalu tampil rapi, bersikap ramah, sopan dan selalu siap membantu bawahan maupun tamu.	✓				
18.	Mengawasi seluruh *room attendant* apakah memenuhi dan mengikuti *standard operasional* dan *job description.*			✓		

Sumber : Olahan Data Penulis, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 analisis data *Job Description* yang harus di laksanakan oleh *supervisor* berjumlah=18 *job description*, selalu di lakukan =5, sering dilakukan =7, kadang dilakukan =6.

2) **Hasil Penilaian Tugas Dan Tanggung Jawab *Room Supervisor***

Tabel 4.10.
Hasil Penilaian *Tugas Dan* Tanggung Jawab
Room Supervisor

No	Jumlah Kegiatan Sesuai Job Description	Selalu Dilakakukan	Presentase	Sering Dilakukan	Presentase	Kadang Dilakukan	Presentase
1.	18	5	27%	7	38%	6	33%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2019

Pada tabel 4.10 terlihat jelas bahwa *job description* yang di lakukan supervisor paling banyak yaitu 38% sering dilakukan. *Supervisor* sudah melakukan tugas dan tanggung jawab dengan baik tetapi ada baberapa tugas yang dan tanggung jawab yang kadang di lakukan oleh *supervisor* seperti , *Supervisor* kadang mengawasi *room attendant* dalam pengambilan *Guest*

Supplies dan *Linen Supplies* di Gudang, *Supervisor* kadang mengecek *trolley cart* di *room attendant, Supervisor* kadang melakukan pengecekan *Guest Supplies* dan Linen di pantry-pantry *(room stetion)* tersedia dengan cukup sesuai par stock, dan *Supervisor* Kadang membagikan *guest supplies* dan *linen supplies* kepada *room attendant* sesuai dengan *occupancy* yang ada. Dalam hal ini menyebabkan kamar mengalami keterlambatan untuk dijual karena belum *guest supplies / amenities* dan *linen* belum lengkap untuk di *set-up* dan kamar tidak lengkap untuk di jual.

3) **Data Kelengkapan Kamar *Standard Room***

Tabel 4.11.
Data Kelengkapan Kamar *Standard Room*

No	*Guest Supplies/Amenities*	Kelengkapan Kamar *Standard Room*		
		Ada	Belum Ada	Tidak Ada
1.	*Coffee*	✓		
2.	*Tea*	✓		
3.	*Creamer*	✓		
4.	*White Sugar*	✓		
5.	*Brown Sugar*	✓		
6.	*Memo Pad*	✓		
7.	*Pencil*	✓		
8.	*Laundry Bag*	✓		
9.	*Laundry List*	✓		
10.	*Mineral Water*	✓		
11.	*Slipper*	✓		
12.	*Tooth Brush*		✓	
13.	*Sanitary Bag*	✓		
14.	*Shower Cap*	✓		
15.	*Sewing Kit*		✓	

16.	*Shoe-Shine*		✓	
17.	*Soap*	✓		
18.	*Bath Gel*	✓		
19.	*Conditioning Shampoo*	✓		
20.	*Body Lotion*	✓		
21.	*Comb Hair*	✓		
22.	*Facial Tissu*	✓		
23.	*Toilet Paper*	✓		
24.	*Toilet Sign*	✓		
25.	*DND Sign*	✓		
26	*Emery Board*		✓	
27.	*Shaving Kit*		✓	
28.	*Bath Towel*		✓	
29.	*Bathmat*		✓	
30.	*Face Towel*		✓	
31.	*Hand Towel*		✓	
32.	*Bath Robe*		✓	

Sumber : Data Olahan Penulis, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat tentang *Guest Supplies/amenities dan linen* berupa towel yang ada, belum ada dan tidak ada di kamar. Beberapa Guest Supplies/amenities yang belum ada di *set-up* dalam kamar karena adanya kekurangan dan kehabisan stock di *trolle*y maupun di pantry *room attendant*, untuk itu perlu adanya pengawasan supervisor agar setiap kekurangan *Guest Supplies/amenities* dan *Linen Supplies* sudah dapat diketahui oleh seorang *supervisor* dan cepat melakukan tindakan untuk mencegah agar kamar tidak mengalami keterlambatan untuk di jual dan mecegah terjadinya kamar yang di jual tidak lengkap.

4.3.2. Hasil Wawancara

Tabel 4.12.
Tabel Hasil Wawancara *Room Attendant*

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah *supervisor* mcnerima tugas dari *Asisstant Executive Housekeeper?*	Kadang, Karena ada *supervisor* yang sudah mengetahui kerjanya tanpa di berikan perintah oleh *Assistant Execuive Housekeeper* .
2.	Apakah *supervisor* melakukan briefing setiap hari kepada room attendant ?	Iya, dengan melakukan *briefing room attendant* mengetahui pekerjaan yang akan dilakukannya.
3.	Apakah *supervisor* yang membagikan Guest Supplies dan Linen Supplies kepada *room attendant* sesuai dengan Occupancy Room ?	Kadang, *room attendant* yang mengambil sendiri *guest supplies*.
4.	Apakah *Supervisor* mengecek dan meneliti hasil kerja *Room Attendant* dengan baik ?	Kadang, kebanyakkan *supervisor* tidak mau berlama-lama di kamar.
5.	Apakah *Supervisor* membuat laporan atas pekerjaan yang dilakukannya di dalam *log book*?	Iya ada, karena *executive housekeeper* juga memeriksa hasil kerja *room attendant*
6.	Apakah *supervisor* Mengecek *Trolley* Cart dari *room attendant*?	Tidak, semua *room attendant* yang mengurusnya.
7.	Apakah *supervisor* selalu memberikan bimbingan da mengarahkan serta memberikan motivasi kepada *room attendant*?	Iya, dengan melakukan *training* 1 kali setiap bulan.
8.	Apakah *supervisor* membantu bawahan untuk menghadapi complaint dari tamu?	Iya, kadang *room attendant* tidak bisa mengatasinya sendiri.

Sumber : Wawancara penulis, 2019

Dari semua pertanyaan yang penulis berikan pada *room attendant* dalam *supervisor* menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, penulis merangkum dengan semua jawaban yang diberikan bahwa, *supervisor* sudah menjalankan tugasnya tetapi ada beberapa yang kadang dijalankan yaitu membagikan *guest supplies* kepada *room attendant* dan mengecek *guest supplies* dan *linen supplies di trolley room* attendant dan kadang melakukan pengecekan dengan baik pada hasil kerja *room attendant*.

4.4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis dapatkan. Room attendant sangat mempengaruhi dalam pembersihan kamar. Dapat dilihat dari pengamatan penulis di hotel Sintesa Peninsula Manado bahwa dalam melakukan pekerjaan semua standar harus di taati oleh room attendant. Seperti melengkapi *guest supplies/amenities* yang ada dikamar sesuai dengan standar yang berlaku. Standar *set-up* yang diberikan oleh hotel sudah merupakan standar bintang lima, tetapi dalam penulis mengamati *room attendant* dalam melengkapi semua *Guest Supplies/amenities* dan *Linen Supplies* masih belum mencapai standar.

Pada tabel 4.11 menunjukkan data kelengkapan kamar yang ada di *standard room*, di bawah ada beberapa Guest Supplies/Amenities dan Linen Supplies Face Towel dan Bathrobe belum ada di *set-up* dalam kamar. Bisa dilihat pada tabel 4.5 sampai 4.8 tentang standar *set-up* yang ada di Hotel Sintesa Peninsula Hotel Manado tetapi dalam melakukan pengamatan penulis mendapati bahwa *room attendant* tidak melakukan *set-upan* dalam kamar belum sesuai dengan standar yang ada di karenakan pembagian *guest supplies/amenities*, kadang tidak sesuai dengan occupancy yang ada ,hingga stock masih digudang, dengan pengawasan dari supervisor kadang membuat kamar yang dijual tidak lengkap.

Seperti pada tabel 4.9 dan 4.10 dalam observasi dari penulis bahwa *supervis*or dalam melakukan pengawasan terhadap kelengkapan kamar presentase terbanyak yaitu 38% (sering dilakukan) supervisor suah melakukan pekerjaannya dengan baik tetapi ada bebrapa tugas dan tanggung jawabnya yang kadang dilakukan seperti *supervisor* kadang mengecek kelengkapan *Trolley* dari room attendant agar supaya dapat mengetahui semua kekurangan dan kelebihan *amenities* dan *linen* seperti *towel* yang tidak ada di *trolley* tersebut mengawasi *room attendant* dalam pengambilan *Guest Supplies* dan *Linen Supplies* di store, dan setiap *supervisor* sudah diberikan section masing-masing untuk melakukan

pengecekkan di pantry section tersebut, tetapi *supervisor* menyerahkan semua tugas itu kepada *room attendant* yang berada di section tersebut.

Hal ini menyebabkan adanya keterlambatan kamar untuk di jual atau di ubah menjadi status kamar (Vacant Ready) dan kamar yang di jual tidak lengkap. Peranan *supervisor* dalam tugas dan tanggung jawab sudah melakukan tugasnya dengan baik tetapi ada beberapa tugas dan tanggung jawabnya masih belum sesuai dengan standar yaitu pengawasan terhadap kelengkapan kamar yang ada di hotel Sintesa Peninsula Manado. Ada beberapa complaint dari tamu yang saya dapati yaitu:

Tabel 4.13.
Guest Complaint

Date	Guest Name	Guest Complaint	Source
26/04-19	Marlopi A.S	Overall okay, just for non.standard rooms, order 4 rooms of the same type, facilities are different, some can get rooms with hairdryers and mini refrigerators, some cannot, amenities especially toothbrushes are not avalaible must be requested first. Friendly Staff.	Traveloka.om
7/03-19	Kim H	No Face Towel	Traveloka.com
2/06-2019	Robin H.S.K	In the bathroom there were no towels and when asking for the housekeeping he said the towel was finished so he told.	Traveloka.com
30/06-19	Michael M	AC room less cold.got no response from the concierge to fix the room air conditioner. No towels in the room, later in the call a new officer was held.	Traveloka.com

Sumber : Google , 2019

Berdasarkan *guest complaint* bahwa complaint tamu sangat bermanfaat bagi hotel agar dapat mengetahui apa yang harus diperbaharui agar sesuai dengan keinginan tamu. Seperti kelengkapan kamar, dari empat *complaint* tersebut semuanya tentang perlengkapan kamar yang ada, dalam hal ini dengan pengawasan yang baik akan membuat tamu merasa puas dengan fasilitas yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis masalah yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat penulis simpulkan bahwa. *Supervisor* sangat penting dalam melakukan pengawasan, dengan adanya pengawasan membantu kinerja room attendant dalam melakukan pekerjaan, yaitu :

1) *Supervisor* dengan melakukan pengawasan kepada room attendant dalam melengkapi setiap *guest supplies/amenities* dan *linen supplies* yang ada di kamar dengan cara mengecek semua *guest supplies/amenities* dan *linen supplies* di masing-masing trolley dan pantry *room* agar mengetahui kekurangan yang ada dan cepat menangani semua kekurangan tersbut.
2) Melakukan pembagian *guest/supplies* dan *linen supplies* sesuai dengan *occupancy* yang ada, memperhatikan standar yang sudah ditetapkan dan melakukan tugas tanggung dan jawabnya sesuai dengan prosedur dengan baik. Dengan pengawasan *supervisor* dapat membuat *room attendant* dapat melengkapi kamar sesuai dengan standar yang diberikan. Agar supaya tidak ada kamar yang terlambat untuk dijual dan pada saat sudah dijual kamar sudah lengkap dan tamu dapat merasakan pelayanan yang baik dan merasa puas dengan semua fasilitas yang ada.

   Dengan demikan pelaksanaan pengawasan *supervisor* dalam kelengkapan kamar di Sintesa Peninsula Hotel Manado perlu di tingkatkan lagi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi setiap tamu hotel, agar kunjungan tamu hotel dapat dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan, dan menambah kinerja *room attendant* dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

5.2. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas , penulis memberikan saran kepada manajemen Sintesa Peninsula Hotel Manado di bagian *Housekeeping* agar menerima saran yang penulis berikan sebagai berikit :

1) *Supervisor* lebih meningkatkan lagi dalam melakukan pengecekkan standar *set-up di guest supplies/amenities* dan *linen supplies.*
2) *Supervisor* giat lagi dalam melakukan pengawasan pada trolley karyawan dan pantry karyawan room attendant di section masing-masing dan *supervisor* harus memberikan *guest supplies/amenities* sesuai dengan *occupancy* yang ada saat itu agar tidak ada kekurangan dalam melengkapi kamar dan tidak ada keterlambatan untuk dijual.

DAFTAR PUSTAKA

Abdi (2014). ***Profesionalisme Pengawas pendidikan.*** From http://www.google.com/url?sa=&source=web&rct-j&url-http://repository.uin-suska.ac,id/4080/3Bab%252011.pdf&ved

Agusnawar, (2000) , ***Operasional Tata Graha Hotel,*** Jakarta, Gramedia Pustaka utama.

Amstrong dan Baron, 1998, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, Bandung, Alfabeta cv)

Darsono Agustinus , ***Housekeeping (Tata Graha),*** Jakarta, Penerbit SIC

G.R.Terry, (2017) Dalam Buku , ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, Bandung,Alfabeta cv.

Mockler J Robert (2000) , ***Pengantar Manajemen*** , Bandung, Prenada Media Group

Mangkunegara, (2000). ***Manajemen Penilaian Kinerja,*** Yogyakarta, gava media.

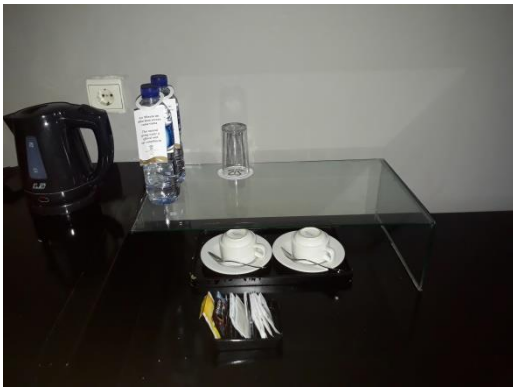
Rumekso, (2005) , ***Housekeeping Hotel-Floor Section***, yogyakarta, Cv.Andi Offset)

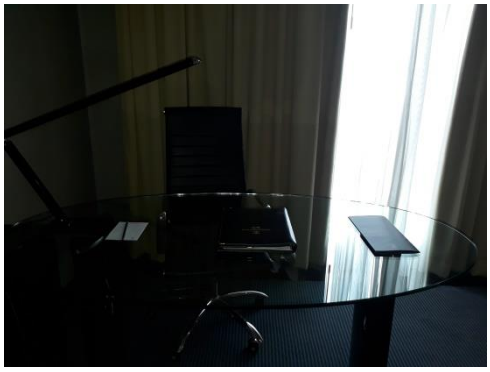
Sukatiyono Agus (1999), ***Manajemen Penyelenggara Hotel, Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*** , Yogyakarta.

Sulastiyono agus , (1994). , ***Housekeeping Hotel-Floor Sectton,*** Yogyakarta, Cv Andi Offset.

Lampiran 1

Kekurangan yang ada di dalam kamar













LAMPIRAN 2

Job Description Housekeeping Department Sintesa Peninsula Hotel Manado

No	Jabatan	Tugas Dan Tanggung Jawab
1.	*Executive Housekeeper*	a) Membantu kelancaran operasional dari berbagai kagiatan yang ada kaitannya dengan housekeeping. b) Melakukan penilaian dan monitoring penampilan kerja assistant dan semua karyawan. c) Menciptakan dan membina kerja yang sehat d) Negosisasi dengan supplier
2.	*Assistant Executive Housekeeper*	Pada umumnya tugas dan tanggung jawab *assistant executive housekeeper* yaitu membantu tugas dari *executive housekeeper,* membantu mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan *room attendant, public area, laundry & linen section, florist* dan *supervisor* dari masing-masing *section.* Kontrol semua pengeluaran yang berkaitan dengan *housekeeping,* termasuk tenaga kerja, persedian kamar tamu, dan semua persedian dan peralatan.
3.	*Order Taker*	Bertanggung jawab untuk membantu dalam pekerjaan administrasi, termasuk penugasan pekerjaan untuk *room attendant, public area, laundry & linen section dan florist.* Untuk menerima dan mencatat semua panggilan telepon masuk dan memperbaharui semua buku catatan, dan memastikan bahwa semua permintaan tamu segera ditindaklajuti.
4.	*Floor Supervisor*	Mengawasi dan memelihara kebersihan semua kamar tamu dan kelengkapan semua kamar-kamar, koridor, dan roomboy station. Membantu dalam menjaga dan meningkatkan kinerja department dan memastikan karyawan melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
5.	*Public Area Supervisor*	Bertanggung jawab dan mengawasi kegiatan pembersihan area termasuk *lobby, restaurant lounges, SPA, executive office, pool area, wash room, garden area, corridors, pathway, bangquets, locker,* tangga dan lain-lain.

6.	*Linen & Laundry Supervisor*	Supervisor *Linen room/laundry* bertanggung jawab untuk mengawasi tim linen dan petugas yang seragam untuk mencapai tujuan operasional sambil memastikan bahwa standart operasional hotel terpenuhi. Selain itu, bertanggung jawab untuk mengelola keseluruhan operasi harian *Linen* dan ruang binatu. Juga memastikan adanya kontrol kualitas dan mengelola pertanyaan layanan pelanggan.
7.	*Florist Supervisor*	Tanggung jawab utama adalah untuk menciptakan dekorasi bunga yang inovatif dan memasang hiasan bungs untuk lobi hotel, kamar tamu, restoran, SPA, dan area sekitar hotel lainnya. Memiliki koordinasi yang baik dengan *Housekeeping department* dan juga departmen lain, untuk memenuhi kebutuhan bunga mereka.
8.	*Room Attendant*	Melakukan tugas rutin dalam pembersihan dan layanan kamar dan kamar mandi di bawah pengawasan *supervisor room. Room attendant* mempromosikan citra positif property kepada tamu dan harus menyenangkan jujur, ramah, dan juga harus dapat menguasai permintaan dan masalah tamu, mengantisipasi kebutuhan tamu, merespon dengan cepat. Pertahankan hubungan tamu positif setiap saat, atasi keluhan tamu, memastikan kepuasan tamu, memantau dan pertahankan kebersihan, sanitasi dan pengaturan area kerja yang diinginkan.
9.	*Public Area Attendant*	Bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan, dan keynamanan semua lobi dan fasilitas umum (seperti, toilet di lobi, area telepon, meja depan, dan kantor) dalam kondisi yang rapi dan bersih.
10.	*Linen & Laundry Attendant*	*Linen Attendant* bertanggung jawab atas menegeluarkan seragam dan *linen* kepada karyawan sesuai dengan sistem dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen hotel. Juga mengambil inventaris fdan mengendalikan pergerakkan *linen* dan seragam yang rusak, dan baru rusak. *Laundry Attendant* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua layanan binatu untuk tamu hotel dilakukan sesuai kebijakan standar dan dipenuhi tepat waktu. Juga bertanggung jawab atas pengumpulan cucian dari kamar tamu, *dry-cleaning,* mencuci, mengeringkan, menyetrika dan melipat cucian tamu bersama dengan *linen* hotel lainnya.

Sumber : Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2019

LAMPIRAN 3

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN KARYAWAN *ROOM ATTENDANT* DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Lama Kerja :

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah *supervisor* mcnerima tugas dari *Asisstant Executive Housekeeper?*	
2.	Apakah *supervisor* melakukan briefing setiap hari kepada room attendant ?	.
3.	Apakah *supervisor* yang membagikan Guest Supplies dan Linen Supplies kepada *room attendant* sesuai dengan Occupancy Room ?	.
4.	Apakah *Supervisor* mengecek dan meneliti hasil kerja *Room Attendant* dengan baik ?	
5.	Apakah *Supervisor* membuat laporan atas pekerjaan yang dilakukannya di dalam *log book*?	
6.	Apakah *supervisor* Mengecek *Trolley* Cart dari *room attendant*?	
7.	Apakah *supervisor* selalu memberikan bimbingan da mengarahkan serta memberikan motivasi kepada *room attendant*?	.
8.	Apakah *supervisor* membantu bawahan untuk menghadapi complaint dari tamu?	

Sumber : Data Olahan Penulis 2019

LAMPIRAN 4

Checklist Tugas Dan Tanggung Jawab *Supervisor*

No	Tugas dan Tanggung Jawab *Supervisor*	*Supervisor* Dalam Pengawasan Kelengkapan Kamar				
		Selalu Dilakukan 100%	**Sering Dilakukan 70%**	**Kadang Dilakukan 50%**	**Jarang/Kurang Dilakukan 30%**	**Tidak Dilakukan 0%**
1.	Supervisor melakukan *Briefing* dengan *room attendant* mengenai hal yang menyangkut tamu VIP, ON, tentang Prioritas *make up room* dan pembagian tugas *room attendant*.	✓				
2.	*Supervisor* Menerima tugas dari Assistan *Executive housekeeper* .	✓				
3.	*Supervisor* , yang membagikan *guest supplies* dan *linen supplies* kepada *room attendant* sesuai dengan *occupancy* yang ada.			✓		
4.	*Supervisor* melakukan pengecekan *Guest Supplies* dan Linen di pantry-pantry *(room*			✓		

	stetion) tersedia dengan cukup sesuai par stock .					
5.	*Supervisor* mengawasi *room attendant* dalam pengambilan *Guest Supplies* dan *Linen Supplies* di Gudang.			✓		
6.	*Supervisor,* mengecek *trolley cart* di *room attendant.*			✓		
7.	*Supervisor* membuat . *report* sebagai sumber pembuatan *Housekeeping Report*.	✓				
8.	Melaporkan kehilangan atau kerusakan-kerusakan dalam kamar tamu ke *Housekeeping Office* agar segera dibuatkan *Work Order* (WO) oleh *Office Clerk* kepada *Engineering Department* untuk diperbaiki.		✓			
9.	Mengecek dan meneliti hasil kerja para *Room Attendant* di dalam membersihkan kamar tamu.		✓			

10.	Mengecek dan meneliti hasil kerja atau perbaikan yang dilakukan oleh *Engineering Department.*		✓			
11.	Membuat laporan atas pekerjaan yang dilakukannya pada hari itu dan menulisnya di dalam *log book.*	✓				
12.	Menerima kunci kamar atau *passkey* dari *room attendant* dan memeriksa *room attendant trolley cart* di setiap pergantian shift.			✓		
13.	Mengawasi pelaksanaan tugas-tugas bawahan, sambil membimbing, mengarahkan, melatih dan motivasi.		✓			
14.	Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait (seluruh seksi yang ada di *housekeeping department* maupun seksi departmen lainnya)		✓			

15.	Membantu bawahan untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi.		✓			
16.	Menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan atasan		✓			
17.	Selalu tampil rapi, bersikap ramah, sopan dan selalu siap membantu bawahan maupun tamu.	✓				
18.	Mengawasi seluruh *room attendant* apakah memenuhi dan mengikuti *standard operasional* dan *job description.*			✓		

Sumber : Data Olahan 2019

LAMPIRAN 5

Guest Complaint

Date	Guest Name	Guest Complaint	Source
26/04-19	Marlopi A.S	Overall okay, just for non.standard rooms, order 4 rooms of the same type, facilities are different, some can get rooms with hairdryers and mini refrigerators, some cannot, amenities especially toothbrushes are not avalaible must be requested first. Friendly Staff.	Traveloka.om
7/03-19	Kim H	No Face Towel	Traveloka.com
2/06-2019	Robin H.S.K	In the bathroom there were no towels and when asking for the housekeeping he said the towel was finished so he told.	Traveloka.com
30/06-19	Michael M	AC room less cold.got no response from the concierge to fix the room air conditioner. No towels in the room, later in the call a new officer was held.	Traveloka.com

SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

ROOM INSPECTION CHECKLIST

SI NO	**DATE**		**ROOM ATTENDANT**		
ROOM NO			**FLOOR SUPERVISOR**		
REMARKS			**SIGNATURE :**		
			ENTERANCE/DOOR WAY		
Exterior door/frame	YES	NO	Peep-Hole	YES	NO
Lock Operation	YES	NO	DND/Make Up Room Card	YES	NO
Room # Polished	YES	NO	Laundry Card	YES	NO
Entry Light Switch	YES	NO	Closet Light	YES	NO
Close Door Mirrors	YES	NO	Wardrobe Door	YES	NO
Entry Light	YES	NO	Extra Blanket	YES	NO
Cloth Hanger	YES	NO	Extra Pillows	YES	NO
Luggage Rack	YES	NO	Shoe Shine	YES	NO
Electronic Safe	YES	NO	Laundry Bags	YES	NO
Safe Instruction Card	YES	NO	Lights Switches	YES	NO
Closet Door Tracks	YES	NO	A/C Operation	YES	NO
Emergency Exit Plan	YES	NO			
			GUEST ROOM		
Desk	YES	NO	Desk Lamp	YES	NO
Chair	YES	NO	Amenity Folder	YES	NO
Trash Can	YES	NO	Room Service Menu	YES	NO
Hotel Rules	YES	NO	Hotel Directory	YES	NO
Sewing Kit 1pcs	YES	NO	Writing Material All purpose Kit	YES	NO
Bible 1pcs	YES	NO	Gita	YES	NO
Mirrors	YES	NO	Heavy	YES	NO
Sheet Curtain Clean	YES	NO	Picture & Frame Lights Dusted	YES	NO
Drapes Open Properly	YES	NO	Night Stand Surface Clean	YES	NO
Window Cleaning	YES	NO	Table Cleaned	YES	NO
Sofa Cleaned	YES	NO	Trash Behind Furniture	YES	NO
Beds Propery Made	YES	NO	Under Bed Clean	YES	NO
Under Table Clean	YES	NO	Picture & Frame Dusted	YES	NO
Floor Lamp Dusted	YES	NO	Bedside Lamp	YES	NO
Bedside Table Clean	YES	NO	Telephone Disinfected & Working	YES	NO
Lamp Shade	YES	NO	Service Directory	YES	NO
Message Pad 1pcs	YES	NO	TV Remote-Working	YES	NO
Pen 1pcs	YES	NO	Bed Side Radio Set At Proper Time	YES	NO
TV-Channel Set Correctly	YES	NO	Mini Bar – All Aminities Placed	YES	NO
Carpets Vaccummed	YES	NO	High Ball Glasses	YES	NO
Thermos Flask	YES	NO	Tissue Box	YES	NO
Bottle Opener	YES	NO		YES	NO
			GUEST BATHROOM		
Toilet Door Cleaned	YES	NO	Toilet Door Latch Working	YES	NO
Bolt	YES	NO	Robe Hook	YES	NO
Washbasin and Counter	YES	NO	Mirror	YES	NO
Mirror Screw Caps	YES	NO	Tissue Box	YES	NO
Soap & Soap Dish	YES	NO	Lights Box	YES	NO
Hair Dryer	YES	NO	Lights Switches	YES	NO
Vanity Ledges Clean	YES	NO	Sink Stopper Clean	YES	NO
Gargle Glass	YES	NO	Aminity Placement	YES	NO
Toilet Tumblers	YES	NO	Asthray	YES	NO
Pipes Under Sink	YES	NO	Shower Cap	YES	NO
Sanitary Disposal Bag	YES	NO	Wate Basket Clean	YES	NO
WC	YES	NO	Toilet Porcelan	YES	NO
Flush	YES	NO	WC Brand	YES	NO
Bath tub/Bath tub Stopper	YES	NO	Toilet Roll-With Extra Roll	YES	NO
Shower Head	YES	NO	Bath Tub Fitting (Nuts,Bolts,etc)	YES	NO
Tap & Shower Operation	YES	NO	Bath Tub Drain	YES	NO
Bath Bucket	YES	NO	Soap Dish	YES	NO
Bathroom Floor	YES	NO	Shower Curtain	YES	NO
Telephone Working & Clean	YES	NO	Bath Cup	YES	NO
Bathroom Wall Tiles	YES	NO	Vanity Area Lights	YES	NO

SINTESA PENINSULA HOTEL Manado

DAILY ROOM ATTENDANT LIST

HOUSEKEEPING DEPT.

NAME :

SECTION :

DATE :

No	Room No.	Time		Room Status		Sheet T/K		Duve T/K		Pillow Casse		Bath Towel		Hand Towel		Face Towel		Bath Mat		REMARK							
		In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	K.Jug	Hair Dryer	Tumbler	Cup	Saucer	Bible	Quran	Soap Dish
1.																											
2.																											
3.																											
4.																											
5.																											
6.																											
7.																											
8.																											
9.																											
10.																											
11.																											
12.																											
13.																											
14.																											
15.																											
16.																											
17.																											

18.																											
19.																											
20.																											
21.																											