

# **SKRIPSI**

## **“PERAN KEPEMIMPINAN *ROOM SUPERVISOR* TERHADAP KINERJA *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO”**



Oleh :  
**Vabyo Fernando Mantik**  
NIM. 18064077

**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (DIV)**

**2022**

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Prasyarat Gelar .....	ii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iii
Lembar Pengesahan Tim Penguji .....	iv
Surat Pernyataan Rasional .....	v
Biografi .....	vi
Lembar Motto dan Persembahan .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	
---------------------------	--

1.2.	Rumusan Masalah .....	3
1.3.	Tujuan Penelitian .....	4
1.4.	Manfaat Penelitian .....	4

**BAB II : LANDASAN TEORI**

2.1.	Kepemimpinan .....	6
2.2.	Housekeeping .....	19
2.3.	Room attendant .....	23
2.4.	Kerangka Bepikir.....	28

**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1.	Jenis Penelitian .....	27
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.3.	Metode dan desain penelitian .....	23

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Hasil Penelitian .....	30
4.2.	Pembahasan .....	36

**BAB V : PENUTUP**

- 5.1. Kesimpulan .....  
37
- 5.2. Saran .....  
37

**DAFTAR PUSTAKA .....**

38

**LAMPIRAN .....**

40

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan sekarang ini merupakan suatu industri yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian atau keuntungan yang besar. Sebagai suatu industri jasa usaha perhotelan dalam menyelenggarakan pelayanannya harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain, sehingga usaha perhotelan benar - benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar besarnya, sekaligus menunjang pembangunan negara dimana hotel itu berada.

Peran kepemimpinan *Supervisor room* berpengaruh besar dalam peningkatan kualitas kamar di room peninsula manado. Tentunya kerja sama dari pihak yang bersangkutan dalam menjalankan tugas sangatlah penting dalam menunjang setiap pekerjaan yang di lakukan. Dalam peningkatan pelayanan *Supervisor room* selalu menjadi penentu dalam sebuah kamar yang siap di jual. Keuntungan hotel sendiri di pengaruhi oleh kualitas kamar itu sendiri.

Tak heran jika seorang *Supervisor room* harus di uji ber tahun tahu dari staff *Room attendant* biasa hingga naik jabatan menjadi *Supervisor room*. Dengan adanya supervisor maka karyawan akan lebih terarahkan lagi, karena tugas *supervisor* salah satunya juga untuk merangkul karyawannya agar dapat meningkatkan kinerja yang baik dan menghasilkan pekerjaan yang baik pula. Dengan menjalin hubungan yang baik dan erat antara *supervisor* dan *room attendant* section maka jika ada suatu masalah yang terjadi ditempat kerja akan cepat dapat diatasi dengan baik agar dapat memimpin secara efektif, seorang supervisor harus mampu berkomunikasi dengan jelas, mengharapkan yang terbaik dari orang-orangnya, berpegangan pada tujuan, dan berusaha memperoleh komitmen. Kejelasan berkomunikasi merupakan prinsip yang sangat penting dan prinsip-prinsip lainnya sebenarnya hanya berfungsi sebagai penunjang.

Hotel Peninsula Manado yang merupakan tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di *Department HouseKeeping Service room attendant*, mendapati berbagai macam *complain* dari pada pada tamu yang mengingap terhadap kerbersihan dan kerapihan kamar mereka. Beberapa diantaranya

adalah mulai dari terdapat *spot – spot* di kaca jendela dan cermin, karpet yang robek dan kotor, *bathub* yang terkelupas, *wastafel* yang bernoda, toilet *bowl* yang sudah berwarna kekuningan, *bath towel* yang ada lubangnya, saluran air yang bocor, kurangnya kopi, gula, tea, adanya spot merah atau lubang di *duve*, *sheet* dan *pillow case badroom*, dan juga didapati adanya sisa – sisa debu di bawah *badroom* kamar tamu, dan kebersiha kamar yang tidak sesuai SOP.

Berdasarkan hasil peneliti yang di dapati oleh tamu dan disampaikan langsung oleh tamu hendaknya harus segera ditindaklanjuti oleh pihak hotel, terutama *department Housekeeping* terlebih khusus seorang *room Supervisor* agar segera memperbaiki keluhan – keluhan dari pada tamu tersebut dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta kedisiplinan dalam bekerja agar kedepanya tidak muncul *image* yang buruk dari pada tamu tentang hotel, yang bisa mengakibatkan terjadinya penurunan tingkat hunian kamar hotel akibat ketidakpuasan tamu terhadap pelayan yang diberikan selama mereka tinggal di hotel. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Peran Kepemimpinan Room Supervisor Terhadap Kinerja Room Attendant Di Hotel Sintesa Peninsula, Manado”***

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dituliskan, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu

Apakah peran kepemimpinan *room supervisor* dapat meningkatkan kinerja *room attendant* di Hotel Sintesa Peninsula Manado ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

- a. Menganalisa peran *room supervisor* terhadap kinerja *room attendant* di Hotel Sintesa Peninsula Manado
- b. Mencari solusi paling tepat untuk mengembangkan peran *room supervisor* terhadap kinerja *room attendant* di Hotel Sintesa Peninsula Manado

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Penulis**

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV, Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

**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 yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Perhotelan pada Hotel Peninsula Manado.