

**PERSEPSI *WAITER/ESS* TERHADAP PERAN SUPERVISOR
RESTAURANT DI *THE AXANA HOTEL* KOTA PADANG**



RAKA MAULANA VIOMAN

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017
Wisuda Periode September 2017**

**PERSEPSI *WAITER/ESS* TERHADAP PERAN SUPERVISOR
RESTAURANT DI *THE AXANA HOTEL* KOTA PADANG**

Raka Maulana Vioman¹, Kasmita², Heru Pramudia²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
Email:Chimudzkha@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh cara memimpin seorang supervisor terhadap beberapa tugas supervisor yang difokuskan, yaitu pengawasan dan bimbingan. Setelah peneliti melakukan observasi di *The Axana Hotel* Kota Padang, terlihat beberapa masalah mengenai pengawasan dan bimbingan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengamati, mengetahui dan mendeskripsikan tugas dan tanggung jawab seorang supervisor khususnya dibagian *restaurant*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini di laksanakan di *The Axana Hotel* Kota Padang yang beralamatkan di JL. Bundo Kandung No. 14-16, Kota Padang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum peranan seorang supervisor di *food and beverage service department* khususnya di bagian *restaurant* sudah dalam kategori baik untuk memberikan pengawasan terhadap *waiter/ess* dan untuk bimbingan dalam kategori cukup baik.
Kata Kunci: Persepsi, Peran Supervisor, Pengawasan, Bimbingan

Abstract

This research aims at how a leader action like supervisor for a few job description which is focused to controlling and guidance. After the researcher doing a observation in *The Axana Hotel*, Padang City, there is a some problem about controlling and guidance. Research purposes is for observe, knowing and describing for restaurant supervisor job description. This type of research is a descriptive qualitative research type. This research was conducted at *The Axana Hotel*, Padang City with adresses Bundo Kandung Street No. 14-16, Padang City. This research result concluded that in general the role of a supervisor in the food and beverage service department, especially in the restaurant has been in good category to provide supervision of the waiter / ess and for guidance in the category is quite good.

Keywords: Perception, Supervisor Act, Controlling, Guidance

A. Latar Belakang

Di provinsi Sumatera Barat khususnya di Kota Padang yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan atau yang disebut hotel. Berbagai macam tipe hotel, fasilitas dan jenis pelayanan. Salah satu yang cukup memenuhi segala kebutuhan tamu adalah hotel berbintang empat, keunggulan hotel berbintang empat dibandingkan dengan hotel lain di Kota Padang yaitu pelayanan dan fasilitas yang lengkap.

Hotel memiliki berbagai *department* yang menjalankan operasional seperti mengelola keuangan, pengelolaan peralatan dan perbaikannya, serta sampai pengelolaan tamu yang akan menginap dengan pelayanan makan dan minum di restoran. Salah satu departemen hotel ini adalah *department food and beverage*. Departemen *food and beverage* ini dikelola oleh beberapa orang dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Diantaranya *Restaurant Manager, Asst. Restaurant Manager, Restaurant Supervisor, Captain, Waiter/ess*.

Supervisor di dalam sebuah departemen operasional khususnya di bagian restoran sangatlah penting. Karena supervisor merupakan seorang yang mengawasi pekerjaan bawahannya serta menyiapkan perencanaan untuk meningkatkan kinerja bawahannya. Supervisor juga bertanggung jawab untuk menjadikan restoran lebih baik.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 263), "Hotel menetapkan supervisor sebagai pengawas, Disamping itu dia juga harus menjalankan berbagai peran lain supervisor sebagai peran *assessor* dan *trainer*; peran *decision maker*; peran katalisator, peran motivator, peran dinamisator, peran innovator, peran korektor, peran stabilisator dan peran analisis dan pemecahan masalah.

Supervisor bertugas untuk mengawasi dan membimbing bawahannya agar selalu bekerja dengan baik dan meminimalisasikan kesalahan bawahannya, serta menunjang kinerja karyawan agar lebih kreatif dan mandiri. Menurut Terry (2012: 232), "Pengawasan adalah bentuk pemeriksaan

untuk memastikan bahwa apa yang sudah dikerjakan terlaksana dengan baik”. Sedang menurut Suwatno (2014: 31), “Pengarahan berarti memberi petunjuk dan mengajak para karyawan agar mereka berkemauan secara sadar untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan”.

Berdasarkan hasil observasi pada *The Axana Hotel* dan melakukan wawancara singkat kepada karyawan restoran. Ditemukan beberapa masalah mengenai peranan seorang supervisor yang ada di restoran tersebut, antara lain adalah mengenai *briefing* (rapat singkat) yang belum jelas dipahami betul oleh bswahan. Instruksi kerja yang kurang jelas dan pengawasan yang kurang terhadap kinerja karyawan, bahkan disaat frekuensi tamu sedang ditingkat tinggi atau ramai. Bimbingan supervisor yang kurang yang mengakibatkan bawahan membuat kesalahan yang sama atau setidaknya meminimalisasikan kesalahan yang terjadi. Bimbingan yang dilakukan oleh supervisor selalu terfokus tentang pekerjaan sehingga bimbingan untuk pengembangan diri bawahannya belum dilakukan serta motivasi yang kurang.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data/ informan dalam penelitian ini adalah *waiter* sebanyak 3 orang dan *waitress* sebanyak 1 orang yang melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan alat bantuan pedoman wawancara, panduan

observasi dan pengambilan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Pengawasan

1) Memantau kinerja *waiter/ess* di *station* masing-masing

Berdasarkan wawancara mengenai tugas supervisor memantau kinerja *waiter/ess* di *station* masing-masing yang dilakukan oleh supervisor tersebut sudah cukup bagus, namun supervisor tidak secara detail dalam mengawasinya.

2) Melakukan tindakan-tindakan korektif

Berdasarkan wawancara mengenai tugas supervisor yang melakukan tindakan-tindakan korektif yang dilakukan oleh supervisor tersebut sudah cukup bagus, namun masih ada yang terlewatkan dan tidak mendetail. Supervisor juga memberi toleransi terhadap kesalahan, tetapi jika terdapat kesalahan yang sama, supervisor melakukan tindakan untuk meminimalisir kesalahan yang sama tersebut.

3) Mengawasi, melaporkan dan membuat *maintenance order* bila ada peralatan yang rusak

Berdasarkan wawancara mengenai tugas supervisor yang mengawasi, melaporkan dan membuat *maintenance order* bila ada peralatan yang rusak sudah bagus, karena supervisor tersebut selalu melakukannya.

4) Mengatur, melaksanakan dan mengawasi pelayanan sesuai SOP

Berdasarkan wawancara mengenai tugas supervisor yang mengatur, melaksanakan dan mengawasi pelayanan sesuai SOP sudah bagus, karena supervisor sudah melakukan pengawasan dengan maksimal terhadap bawahannya sesuai *standard service*.

b. Bimbingan/Pengarahan

1) Memberi motivasi kepada staf

Berdasarkan wawancara mengenai tugas supervisor yang memberi motivasi kepada staf sudah cukup bagus, karena supervisor tersebut sudah melakukan bimbingan atau pengarahan, namun belum maksimal dan hanya terfokus kepada pekerjaan dan belum melakukan bimbingan untuk pengembangan diri bawahannya.

2) Memberikan tentang pemahaman diri dan lingkungan kerja

Berdasarkan wawancara tentang tugas supervisor yang memberika tentang pemahaman diri dan lingkungan kerja sudah cukup bagus, karena supervisor tersebut sudah melakukan bimbingan dan pengarahan, namun belum maksimal dan hanya terfokus kepada pekerjaan dan belum melakukan bimbingan untuk pengembangan diri bawahannya

3) Melakukan *Rectal Swab Test* yang dilaksanakan 6 bulan sekali

Berdasarkan wawancara mengenai tugas supervisor yang melakukan *rectal swab test* yang dilaksanakan 6 bulan sekali sudah bagus, namun hal itu dilakukan selama setahun sekali bukan setiap enam bulan dan *daily worker* juga ikut dilakukan seperti itu

4) Melakukan ajakan untuk bekerja sesuai SOP

Berdasarkan wawancara mengenai tugas supervisor yang melakukan ajakan untuk bekerja sesuai SOP sudah bagus, karena hal tersebut adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh supervisor

2. Pembahasan

Setelah melakukan wawancara dan mendapatkan jawaban serta telah menyimpulkan dari masing-masing pertanyaan yang ditanyakan kepada 4 orang informan, maka sudah saatnya untuk melakukan pembahasan mengenai apa yang sudah ditanyakan berdasarkan sub-indikator dari masing-masing indikator yaitu pengawasan dan bimbingan.

a. Pengawasan

Berdasarkan sub-indikator pertama mengenai pengawasan yaitu, Memantau kinerja *waiter/ess* di *station*-nya masing-masing. wawancara mengenai hal tersebut telah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa supervisor *restaurant* yang ada

di hotel tersebut sudah melakukan pengawasan kepada bawahannya di *station* masing-masing namun supervisor tidak secara detail dalam mengawasinya. Sesuai dengan teori nomor dua pada *job description* supervisor restoran di *The Axana Hotel* yang menyatakan bahwa, “Memantau kinerja *waiter/ess* di *station* masing-masing”, serta teori nomor empat menurut Soekersno (2000: 137) menyatakan bahwa, “membagi staf *service* ke *station-staion* setiap hari.

Berdasarkan sub-indikator kedua mengenai pengawasan yaitu, Melakukan tindakan-tindakan korektif. Wawancara mengenai hal tersebut telah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa supervisor sudah melakukan tindakan-tindakan korektif sesuai rencana kerja, namun masih ada yang terlewatkan dan tidak mendetail. Supervisor juga memberi toleransi terhadap kesalahan, tetapi terdapat kesalahan yang sama supervisor melakukan tindakan untuk meminimalisasikan kesalahan yang sama tersebut. Sesuai dengan teori menurut George R. Terry (2006: 395) yang menyatakan bahwa, “Pengawasan sebagai mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan sub-indikator ketiga mengenai pengawasan yaitu, Mengawasi, melaporkan dan membuat *maintenance order* bila ada peralatan yang rusak. Wawancara mengenai hal tersebut telah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa supervisor *restaurant* di hotel tersebut sudah melakukan pengawasan dan pelaporan dan membuat *maintenance order* bila ada peralatan yang rusak. Sesuai dengan teori nomor delapan pada *job description* supervisor restoran yang ada di *The Axana Hotel* yang menyatakan bahwa, “Mengawasi, melaporkan dan membuat *maintenance order* bila ada peralatan yang rusak”, serta teori nomor delapan menurut Soekersno (2000: 137) yang menyatakan bahwa, “Mengajukan *work order* atau kerusakan barang dan sarana *restaurant* untuk perbaikan”.

Berdasarkan sub-indikator keempat mengenai pengawasan yaitu, Mengatur, melaksanakan dan mengawasi pelayanan di *Restaurant* sesuai dengan *standard service* yang telah ditetapkan. Wawancara mengenai hal tersebut juga telah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa supervisor *restaurant* yang ada di hotel tersebut sudah melakukan pengawasan dengan maksimal terhadap bawahannya sesuai *standard service*. Sesuai dengan teori nomor Sembilan pada *job description* supervisor restoran do *The Axana Hotel* yang menyatakan bahwa, “Mengatur, melaksanakan dan mengawasi pelayanan di *restaurant* sesuai

dengan *standard service* yang telah ditetapkan”, serta teori nomor enam menurut Soekersno (2000: 137) yang menyatakan bahwa, “Mengontrol dan memastikan semua pelayanan terhadap tamu agar terpelihara dengan baik dan konsisten”.

b. Bimbingan/Pengarahan

Berdasarkan sub-indikator pertama mengenai bimbingan/pengarahan yaitu, Memberi motivasi kepada staf. Wawancara mengenai hal tersebut juga telah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa supervisor *restaurant* yang ada di hotel tersebut sudah melakukan bimbingan atau pengarahan, namun belum maksimal dan hanya terfokus kepada pekerjaan dan belum melakukan bimbingan untuk pengembangan diri bawahannya. Sudah sesuai dengan teori nomor enam pada *job description* supervisor restoran yang ada di *The Axana Hotel* yang menyatakan bahwa, “Memberi motivasi kepada staf agar setiap pelayanan dimana tamu merasa mendapatkan kepuasan”. Namun belum sesuai dengan teori nomor lima menurut Soekersno (2000: 137) yang menyatakan bahwa, “Membina dan mengembangkan kemampuan staf-nya baik dalam hal keterampilan, pengetahuan dan wawasannya.

Berdasarkan sub-indikator kedua mengenai bimbingan/pengarahan yaitu, Memberikan tentang pemahaman diri

dan lingkungan kerja. Wawancara mengenai hal tersebut juga telah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa supervisor sudah memberikan pemahaman lingkungan kerja. Hal itu dilakukan disaat penerimaan tenaga kerja baru dan untuk pemahaman diri belum dilakukan. Sudah sesuai dengan teori nomor enam pada *job description* supervisor restoran yang ada di *The Axana Hotel* yang menyatakan, “Memberi motivasi kepada staf agar setiap pelayanan dimana tamu merasa mendapatkan kepuasan”, namun belum sesuai dengan teori nomor lima menurut Soekersno (2000: 137) yang menyatakan bahwa, “Membina dan mengembangkan kemampuan staf-nya baik dalam hal keterampilan, pengetahuan dan wawasannya”.

Berdasarkan sub-indikator ketiga mengenai bimbingan/pengarahan yaitu, Melakukan *Rectal Swab Test* yang dilaksanakan setiap 6 bulan sekali. Wawancara mengenai hal tersebut juga telah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa supervisor sudah melakukan *rectal swab test* namun hal itu dilakukan selama setahun sekali bukan setiap enam bulan dan *daily worker* juga ikut dilakukan seperti itu. Sesuai dengan teori nomor sebelas pada *job description* supervisor restoran yang ada di *The Axana Hotel* yang menyatakan bahwa, “Melakukan *Rectal Swab Test* (penilaian seluruh aspek kerja karyawan) yang dilakukan setiap 6 bulan sekali”.

Berdasarkan sub-indikator keempat mengenai bimbingan/pengarahan yaitu, Melakukan ajakan untuk bekerja sesuai SOP. Wawancara mengenai hal tersebut juga sudah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa supervisor *restaurant* tersebut sudah melakukan ajakan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai SOP karena hal tersebut adalah kewajiban. Sesuai dengan teori menurut Suwanto dan Priansa (2014: 31) yang menyatakan bahwa, “Pengarahan berarti memberi petunjuk dan mengajak para karyawan agar mereka berkemauan secara sadar untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan”.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Persepsi *Waiter/ess* Terhadap Peran Supervisor *Restaurant* di The Axana Hotel Kota Padang yang bertujuan untuk mengamati dan mendeskripsikan tugas dan tanggung jawab supervisor khususnya dibagian *restaurant* yang dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a. Pengawasan

Pengawasan yang dilakukan oleh supervisor masih kurang disiplin. Supervisor memindah tangankan tugas pengawasannya kepada *captain* atau staf yang *in-charge*. Supervisor ikut andil

menjalankan tugas membantu bawahannya, jika tidak sanggup atau membutuhkan bantuan.

b. Bimbingan

Bimbingan yang dilakukan oleh supervisor belum memenuhi standart. Bimbingan yang diberikan bersifat kekeluargaan karena tergantung aspek apa yang diharuskan supervisor untuk memberikan bimbingan untuk *waiter/ess*. Biasanya dilakukan briefing setiap akan memulai atau setelah bekerja. *Briefing* selalu difokuskan dengan pekerjaan namun belum untuk pengembangan diri para bawahan. Supervisor sudah melakukan *rectal swab test* (penilaian kinerja karyawan *restaurant* secara keseluruhan) setiap 6 bulan, namun hanya beberapa *waiter* saja yang mengetahui hal ini dikarenakan tugas ini adalah bersifat pribadi oleh supervisor.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Bagi pihak manajemen hotel *waiter/ess* agar tidak terlalu tergantung dengan pengawasan dan bimbingan *supervisor*, belajar dan mengetahui lebih awal apa yang harus dikerjakan dan diketahui itu lebih bagus.
- b. Bagi *Food and Beverage Service Supervisor* agar lebih melakukan sesuatu untuk memotivasi bawahan agar bekerja lebih semangat

dan tidak terlalu difokuskan terhadap pekerjaan, tetapi pengembangan diri juga di fokuskan. Untuk menjadikan kinerja *waiter/ess* menjadi lebih baik, maka jika memungkinkan untuk dilakukan *reward* seperti *best employee of the month*.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Kasmita, S.Pd, M.Si dan Pembimbing II Heru Pramudia, S.ST.Par, MSc.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Cousins, John, Dennis Lillicrap dan Suzanne Weekes . 2014. *Food and Beverage Service*. London: Hodder Education. Bandung: Alfabeta
- Hamidah. 2006. *Hubungan Antara Persepsi Tentang Supervisor Dengan Sikap Kerja Karyawan PT. INDOMILK*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Mertayasa, I Gede Bagus. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: ANDI
- Wahyuni, Desi. 2011. *Peran Pengawasan Supervisor Di Departemen Housekeeping Hotel Royal Denai Bukittingg*. Padang: Universitas Negeri Padang

