

Persepsi karyawan terhadap peranan *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja di hotel infinity8 bali

Leonardo Christian Manusama¹⁾, Ni Made Ariani²⁾, Agung Sri Sulistyawati³⁾

Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas

Udayana Jl. DR. R. Goris No. 7 Denpasar Telp/Fax: (0361) 223798

Email: leonardo.manusama@gmail.com¹⁾, ayukariani97@yahoo.com²⁾, gsri_gjb@yahoo.com³⁾

Abstrak

Adanya keluhan yang ditujukan kepada *room division* merupakan indikator dari kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan. Ini disebabkan lemahnya pengawasan yang diberikan oleh *room division supervisor*. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui peranan *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja dan persepsi karyawan terhadap peranan *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja di Hotel Infinity8 Bali. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif, sedangkan untuk sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, dan teknik penentuan sampel menggunakan sensus sampling. Berdasarkan hasil pembahasan akan peranan *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja di Hotel Infinity8 Bali secara umum *supervisor* pada Hotel Infinity8 Bali sudah melaksanakan perannya baik itu peran aktif yang terdiri dari peran *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer*, *decision maker*, katalisator, korektor serta analisis dan pemecah masalah. Kemudian pada peran partisipatif yang sudah dijalankan yakni peran *supervisor* sebagai penegak aturan, motivator, dan sebagai stabilisator. Selanjutnya untuk peran yang belum dijalankan yakni pasif adalah peran *supervisor* sebagai inovator dan dinamisator. Secara umum peran *supervisor* dalam melakukan pengawasan kerja sudah menjalankan perannya secara baik dengan skor rata-rata 3,45 (baik).

Kata Kunci: Persepsi, Peranan, *Supervisor*, Hotel

Abstract

The existence of complaints addressed to *room division* is an indicator of the lack of satisfactory service provided. This is due to the weak supervision provided by the *room division supervisor*. The purpose of the research is to find out the role of *front office supervisors* and *housekeeping* in the supervision of how they work and employee perception of the role of *front office supervisors* and *housekeeping* in the supervision of how they work at Hotel Infinity8 Bali. The data collection techniques used in the study were interviews, observations, questionnaires and literature studies. The types of data used are quantitative and qualitative data, while for data sources using primary data and secondary data. Analytical techniques are used descriptively qualitatively and descriptively quantitatively. Informant determination techniques use purposive sampling, and sample determination techniques use census sampling. Based on the results of the discussion of the role of *front office supervisors* and *housekeeping* in the supervision of how to work at Hotel Infinity8 Bali in general, *supervisors* at Hotel Infinity8 Bali have carried out their roles both active roles consisting of *supervisor* roles as *assessors* and *trainers*, *decision makers*, *catalysts*, *correctors* and *analysis and problem solvers*. Then in the participatory role that has been carried out, namely the role of *supervisors* as *rule enforcers*, *motivators*, and as *stabilizers*. Furthermore, for roles that have not been carried out, namely passive is the role of *supervisors* as *innovators* and *dynamists*. In general, the role of *supervisors* in conducting work supervision has carried out its role well with an average score of 3.45 (good).

Keywords: Perception, Role, *Supervisor*, Hotel

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang telah lama menjadi perhatian baik secara sosial, ekonomi dan budaya. Banyak negara yang bergantung pada industri pariwisata ini sebagai sumber pendapatan negara. Salah satunya adalah Negara Indonesia. "Pariwisata berperan penting dalam perekonomian Indonesia dikarenakan devisa dari pariwisata sangat penting bagi ekonomi, dimana pariwisata bisa menjadi penyumbang devisa kedua setelah kelapa

sawit” (Anggit, I. “BI: Pariwisata Bisa Jadi Penyumbang Devisa Terbesar Kedua”. CnbcIndonesia, 2019).

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia memiliki dua pertiga dari wilayahnya berupa lautan Indonesia yaitu 6,32 (enam koma tiga puluh dua) juta kilometer persegi, 17.504 (tujuh belas ribu lima ratus empat) pulau-pulau dan merupakan salah satu negara yang memiliki garis pantai terpanjang kedua di dunia setelah Kanada yaitu 99.093 (sembilan puluh sembilan ribu sembilan puluh tiga) kilometer persegi (Pudjiastuti, 2016a). Oleh karena itu, infrastruktur dan fasilitas pendukung Indonesia berkembang cukup pesat. Hal ini berdampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia, karena dengan perkembangan tersebut akan berdampak pada semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Indonesia dan terbukanya lapangan kerja baru di industri terkait. Oleh karena itu banyaknya wisatawan yang datang menyebabkan industri pariwisata memberikan kontribusi bagi perekonomian Indonesia. Salah satu provinsi di Indonesia yang roda perekonomiannya didorong oleh kegiatan pariwisata adalah Pulau Bali.

Bali sudah dikenal oleh dunia berkat keindahan alamnya yang menjadi destinasi favorit para wisatawan mulai dari Pura Tanah Lot, Pantai Kuta, Pura Uluwatu, *Ubud Monkey Forest* dsb, selain itu Bali juga dikenal akan kearifan lokalnya dan keramah-tamahan masyarakatnya. Pada tahun 2020 “Bali dinobatkan sebagai destinasi wisata terbaik dunia dari 25 destinasi terbaik menurut perusahaan perjalanan wisata daring Tripadvisor, dalam penghargaan *Traveller Choice* atau pilihan wisatawan untuk kategori destinasi terbaik dunia, bersama London, Paris, dan Crete, Yunani” (Dinata, W. S. “BREAKING NEWS: Pulau Bali Dinobatkan Jadi Destinasi Wisata Terbaik Dunia Versi Tripadvisor.” Balitribunnews.com, 2020). Maka dari itu sangat tidak mengherankan dengan meningkatnya kunjungan wisatawan mancanegara maupun domestik yang datang ke Bali. Jumlah dari wisatawan mancanegara dan domestik yang datang ke Bali dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik Tahun 2016-2020

Tahun	Mancanegara (Orang)	Pertumbuhan (Persen/%)	Domestik (Orang)	Pertumbuhan (Persen/%)
2016	4.927.937	-	8.643.680	-
2017	5.697.739	15,62	8.735.633	1,06
2018	6.070.473	6,54	9.757.991	11,70
2019	6.275.210	3,37	10.545.039	8,07
2020	1.069.473	-82,96	4.596.157	-56,41
Rata-rata	4.808.166	-14,3575	8.455.700	-8,89

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2021)

Dilihat dari data jumlah kunjungan mancanegara dan domestik yang datang ke Bali terjadi peningkatan dan penurunan mulai dari 2016-2020. Puncak pertumbuhan wisatawan mancanegara terjadi pada tahun 2017 dimana sebanyak 5.697.739 (lima juta enam ratus sembilan puluh tujuh ratus tiga puluh sembilan) orang berkunjung ke pulau Bali dengan persentase tingkat pertumbuhannya sebanyak 15,62% (lima belas koma enam puluh dua persen), untuk puncak pertumbuhan wisatawan domestik terjadi pada tahun 2018 dimana wisatawan domestik berjumlah 9.757.991 (sembilan juta tujuh ratus lima puluh tujuh sembilan ratus sembilan puluh satu) orang dengan persentase tingkat pertumbuhannya 11,70% (sebelas koma tujuh puluh persen). Sedangkan untuk tingkat pertumbuhan yang terendah terjadi pada tahun 2020 dimana pertumbuhan wisatawan mancanegara berkurang sebanyak -82,96% (minus delapan puluh dua koma sembilan puluh enam persen) dan wisatawan domestik berkurang sebanyak -56,41 (minus lima puluh enam koma empat puluh satu persen).

Dari segi jumlah wisatawan yang datang ke Bali, banyak sedikitnya dikarenakan perjalanan ke Bali dapat ditempuh dengan transportasi darat, seperti bus, mobil dan sepeda motor, kemudian dapat ditempuh melalui laut dengan transportasi kapal laut dan melalui udara dengan pesawat. Melihat banyaknya akses menuju ke Bali, penyedia jasa wisata di Bali berusaha semaksimal mungkin untuk menarik wisatawan ke Bali. Salah satunya adalah

terbentuknya banyak tempat wisata baru di Bali. Banyaknya tempat wisata baru di Bali membuat wisatawan membutuhkan akomodasi dan istirahat selama kegiatan wisata, sedangkan akomodasi yang dapat disediakan Bali adalah hotel dan restoran. Hotel merupakan fasilitas akomodasi bagi wisatawan untuk beristirahat selama berwisata di Bali. Hotel yang ada di Bali termasuk beragam serta memiliki keunikannya tersendiri dan ciri khasnya masing-masing sehingga mampu menampung kebutuhan yang diinginkan oleh wisatawan. Jenis hotel yang ada di Bali beragam mulai dari hotel melati, berbintang, resort dan villa.

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang pariwisatanya cukup maju dan menyediakan sarana akomodasi berupa hotel. Salah satu kabupaten yang menyediakan hotel sebagai akomodasi penunjang di Provinsi Bali adalah Kabupaten Badung. Jumlah hotel berbintang pada Kabupaten Badung dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2. Jumlah Hotel Bintang di Kabupaten Badung Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah Hotel Bintang	Pertumbuhan (Persen/%)
2017	443	0,0
2018	443	-0,1
2019	394	-0,3
2020	289	-0,1
Rata-rata	392,25	-0,1

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2021)

Dilihat dari data yang disajikan pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa pertumbuhan hotel terus mengalami penurunan mulai dari tahun 2017 hingga puncaknya terjadi pada tahun 2020 dimana sebanyak -0,3% (minus nol koma tiga persen) dengan jumlah hotel sebanyak 289 (dua ratus delapan puluh sembilan) hotel yang ada di Kabupaten Badung. Kemudian penurunan yang terjadi memiliki rata-rata selama 2017-2020 sebanyak -0,1% (minus nol koma satu persen) untuk tingkat pertumbuhan dengan rata-rata banyak hotel 392 (tiga ratus sembilan puluh dua). Puncak dari tingkat pertumbuhan hotel yakni pada tahun 2020 yang menurun diakibatkan oleh pandemi Covid- 19 yang menyebabkan turunnya kegiatan pariwisata yang ada di Bali.

Salah satu hotel berbintang yang ada di Kabupaten Badung adalah Hotel Infinity8 Bali. Hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 4 (empat) yang berlokasi di daerah Jimbaran-Nusa Dua Bali. Hotel ini memiliki 177 (seratus tujuh puluh tujuh) kamar dimana terbagi menjadi 120 (seratus dua puluh) kamar *superior*, 53 (lima puluh tiga) kamar *deluxe*, dan 4 (empat) kamar *suite*. Hotel ini telah mendapatkan sertifikasi “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” melalui pola pembangunan semesta berencana menuju Bali baru. Selain itu juga hotel ini telah terverifikasi sesuai protokol tatanan kehidupan Bali era baru pada 19 Agustus 2020 serta Hotel Infinity8 Bali sudah memiliki sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*) pada 12 November 2020. Dikala pandemi Covid-19 melanda yang menyebabkan sepi hotel-hotel di Bali Hotel Infinity8 Bali merupakan salah satu hotel dengan rata-rata okupansi tertinggi dibanding hotel kompetitornya. Adapun data okupansi mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2020 sebagai berikut:

Tabel 3. Okupansi Hotel Infinity8 Bali dan Kompetitornya Tahun 2018-2020

Nama Hotel	Persentase Okupansi		
	2018	2019	2020
Infinity8 Bali	74,79	70,12	14,80
Watermark – Jimbaran	68,95	65,27	12,85
Prampada – Jimbaran	64,30	66,90	13,78
Plagoo Holiday – Nusa Dua	69,62	50,59	5,48
Bali Paragon – Jimbaran	67,39	64,62	11,55
The Lerina – Nusa Dua	64,48	70,05	12,84

Sumber: Sales & Marketing Hotel Infinity8 Jimbaran Bali (2021)

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat 5 kompetitor dari Hotel Infinity8 Bali.

Mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2020 persentase okupansi Hotel Infinity8 Bali mengungguli hotel-hotel lainnya dimana pada 2018, menunjukkan angka persentase sebesar 74,79 (tujuh puluh empat koma tujuh puluh sembilan) persen. Tahun 2019 okupansi Hotel Infinity8 Bali menurun menjadi 70,12 (tujuh puluh koma dua belas) persen, hal ini dikarenakan adanya erupsi dari Gunung Agung yang menyebabkan menurunnya wisatawan yang datang ke Bali. Selanjutnya pada tahun 2020 disebabkan pandemi Covid-19 yang melanda okupansi dari Hotel Infinity8 Bali menurun drastis menjadi 14,80 (empat belas koma delapan puluh persen), namun walaupun dihadapi dengan beberapa masalah yang menyebabkan okupansi hotel menurun Hotel Infinity8 Bali tetap beroperasi.

Hotel Infinity8 Bali merupakan hotel yang memiliki beberapa *department* untuk operasionalnya. Beberapa *department* tersebut antara lain: *sales and marketing department*, *human capital department*, *finance department*, *engineering department*, *front office department*, *f&b department* dan *kitchen department*, dan *housekeeping department*. Sama seperti hotel lainnya setiap *department* yang ada di Hotel Infinity8 Bali memiliki peran dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Setiap *department* yang ada di Hotel Infinity8 Bali memiliki sumber daya manusia yang berperan penting dalam membantu dan memaksimalkan setiap kegiatan operasional. Seluruh sumber daya manusia yang ada, mempunyai tujuan yang sama yakni untuk meningkatkan pendapatan dan pelayanan dari tahun ke tahunnya. Hotel Infinity8 Bali memiliki karyawan yang terdiri atas karyawan dan *trainee*.

Pada periode Desember 2020 sampai dengan Juni 2021 Hotel Infinity8 Bali memiliki karyawan sebanyak 116 orang yang terdiri atas karyawan kontrak dan *trainee*. Karyawan kontrak sejumlah 72 orang dan *trainee* sejumlah 42 orang. Pada Hotel Infinity8 Bali setiap *departmentnya* dipimpin oleh *Head of Department* (Manager) sejumlah 8 orang dikarenakan adanya 8 *department* pada hotel. Kemudian di bawah itu terdapat beberapa *department* yang memiliki manager dibawah *Head of Departmentnya* dilanjuti oleh *supervisor* di setiap *department* kemudian terdapat karyawan dan *trainee*.

Supervisor berperan sangat penting pada operasional hotel terutama pada *room division* yakni *front office supervisor* beserta *housekeeping supervisor*, karena kedua *department* ini yang tergabung dalam *room division* bertanggung jawab akan kenyamanan tamu selama di hotel, dimana *front office department* bertanggung jawab untuk penerimaan tamu, peletakan kamar tamu, pelepasan tamu serta informasi seputar hotel dan *housekeeping department* bertanggung jawab untuk pelayanan kebersihan kamar serta area-area umum pada hotel. Adapun nama-nama dari *supervisor room division* yang terdiri atas *front office* dan *housekeeping*:

Tabel 4. Nama Supervisor Room Division

Nama	Posisi
Desi Nur Rohimah	GSA Shift Leader (<i>front office</i>)
Cholik	Bellboy Shift Leader (<i>front office</i>)
I Gede Ngurah Medyana	Housekeeping Supervisor
I Nyoman Warta	Housekeeping Supervisor
Dewa Gede Alit Waraspatika Jaya	Housekeeping Supervisor
I Made Sujana	Housekeeping Supervisor

Sumber: Human Capital Hotel Infinity8 Bali (2021)

Pelaksanaan operasional untuk *front office department* dan *housekeeping department* yang berinteraksi langsung dengan tamu dapat dikatakan belum maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi tamu ketika menginap di Hotel Infinity8 Bali, maka dari itu dapat dilihat bahwa pengawasan yang dilakukan oleh seorang *supervisor* masih dirasa kurang dan perlu diperbaiki kembali. Permasalahan ini lebih mengarah kepada *supervisor* dibandingkan manajer dikarenakan *supervisor* khususnya *front office* dan *housekeeping* lebih berinteraksi lebih banyak di lapangan. Beberapa contoh kompilasi *guest comment* yaitu:

Tabel 5. Kompilasi Guest Comment Hotel Infinity8 Bali Pada Situs Tripadvisor

Kompilasi <i>Guest Comment</i>		
Tahun, Bulan	Komplain	Sumber
2019, Oct	Amenities di kamar tidak direfill.	Renandari
2019, Jul	Kamar tidak bersih, kesan <i>breakfast</i> yang tidak mengenakan.	Helena Maria
2019, Jul	Shower kotor	MMXBN
2019, Mei	<i>Safe box</i> pada kamar rusak, penempatan kamar yang salah, dan pintu kamar yang bermasalah.	Paul Devon Row
2019, Apr	Kamar kurang bersih	Narrefairun
2019, Apr	Kamar kurang bersih, adanya miskomunikasi ketersediaan kamar oleh <i>staff FO</i> , dan telepon kamar yang rusak.	Kenny, S.

Sumber : TripAdvisor (2021)

Berdasarkan pada Tabel 5 kompilasi *guest comment* yang diambil dari tahun 2021, terlihat bahwa tingkat tamu komplain lebih banyak mengarah kepada *front office* dan *housekeeping* Hotel Infinity8 Bali dibandingkan *department* lainnya. Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat dilihat bahwa adanya pengawasan cara kerja oleh *supervisor front office* dan *housekeeping* sangat diperlukan agar kegiatan operasional yang dilakukan karyawan dapat berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Maka dari itu, penelitian ini mengangkat judul “Persepsi Karyawan Terhadap Peranan *Supervisor Front Office* dan *Housekeeping* dalam Pengawasan Cara Kerja di Hotel Infinity8 Bali”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Hotel Infinity8, Bali, yang terletak di Jalan By Pass Ngurah Rai, Jalan Jimbaran 88A, Kecamatan Nusa Dua, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel Infinity8 memiliki situs web dengan URL berikut: infinity8bali.com dan nomor kontak: (0361) 3015888. Hotel Infinity8 Bali adalah hotel yang dapat dicapai dengan mobil atau motor. Hotel ini dekat dengan banyak destinasi yaitu Bandara Internasional Ngurah Rai, Pura Luhur Uluwatu, Infinity Beach Club, Garuda Wisnu Kencana, Pantai Pandawa, Pantai Nusa Dua, Tanjung Benoa dan Pantai Dreamland, semua destinasi tersebut apabila kondisi lalu lintas sedang baik maka dapat ditempuh hanya 8 menit dari hotel. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Desember 2020 hingga Mei 2021.

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel peran yang mengacu pada konsep dari (Bartono dkk, 2010) dengan 9 indikator yakni peran *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer*, peran *supervisor* sebagai *decision maker*, peran *supervisor* sebagai penegak aturan, peran *supervisor* sebagai katalisator, peran *supervisor* sebagai motivator, peran *supervisor* sebagai inovator, peran *supervisor* sebagai inovator, peran *supervisor* sebagai korektor, peran *supervisor* sebagai stabilisator, serta peran *supervisor* sebagai analisis dan pemecah masalah. Berdasarkan 9 indikator yang dikemukakan akan digunakan untuk mencari peranan *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja di Hotel Infinity8 Bali serta persepsi karyawan terhadap *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja di Hotel Infinity8 Bali.

Jenis data yang digunakan yaitu kualitatif dan kuantitatif. Sumber data menggunakan primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, kuesioner dengan uji instrument validitas dan reliabilitas, serta studi kepustakaan. Teknik informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik penentuan sampel menggunakan *sensus sampling* yang mengambil sampel dari seluruh karyawan *front office* yang berjumlah 10 orang dan *housekeeping department* yang berjumlah 25 orang. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif guna membahas peranan *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja di Hotel Infinity8 Bali dan deskriptif kuantitatif yang berbasis skala likert yang digunakan untuk mengukur persepsi dari karyawan terhadap peranan *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja. Penggunaan skala likert pada penelitian ini menggunakan alternatif

jawaban skala likert yang diapaparkan oleh (Sugiyono, 2018) yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Alternatif Jawaban dengan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup	3
Tidak baik	2
Sangat tidak baik	1

Sumber: Sugiyono (2018)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Infinity8 Bali merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di kawasan Jimbaran tepatnya berada di Jalan By Pass Ngurah Rai No 88A. Hotel Infinity8 Bali dikelola oleh *Guna Setia Hospitality Management*, dan pemilik hotel, Bapak Gunarto Nyauw, berasal dari Semarang, Jawa Tengah. Hotel Infinity8 Bali dibuka pada Juni 2016 dan hotel selesai dibangun pada 11 Desember 2013. Awalnya hotel ini dikelola oleh *Aerowisata Hotel Management* dengan nama sebuah hotel yaitu Kila Infinity8 Bali. Dari segi nama, Kila merupakan salah satu merk atau brand properti di bawah *Aerowisata Hotel Management*. Kila artinya cerah dan berkilau. kila menggunakan simbol yang terinspirasi dari bulu merak untuk diperbesar, dan bulu merak secara alami bersinar dan menawan. Spektrum nada adalah berbagai nuansa cokelat, dengan konsep gairah yang hangat dan alami.

Hotel Infinity8 Bali mulai dikelola oleh *Guna Setia Hospitality Management* pada 1 Oktober 2018, menggunakan nama Hotel Infinity8 Bali. Nama hotel ini memiliki dua konsep, satu adalah *infinity* yang berarti tak terhingga, dan yang lainnya adalah angka 8. Karena bentuk angka ini sangat unik, maka disebut angka keberuntungan. Logo hotel nomor 8 adalah *rose gold*, melambangkan kemakmuran tanpa batas. Konsep Infinity8 membawa harapan baru, kesuksesan, kemakmuran, dan keberuntungan tanpa batas untuk semua aspek bisnis. Hotel Infinity8 Bali memiliki visi menjadi hotel yang memiliki reputasi baik, yang memberikan kenyamanan dan pengalaman yang menyenangkan kepada setiap tamu dan rekan usaha melalui penyajian produk yang berkualitas, pelayanan yang cepat dan profesional. Selain visi hotel juga memiliki misi yang terdiri dari 4 bagian yakni sebagai berikut:

1. Memberikan prioritas utama kepada tamu dalam setiap pelaksanaan tugas serta menjaga hubungan kerjasama usaha yang saling menguntungkan dengan semua rekanan usaha. (*Guests & Business Partner*)
2. Berkomitmen pada pemegang saham untuk selalu konsisten pada pertumbuhan keuntungan melalui penerapan pola kerja yang efisien dan efektif. (*Shareholders*)
3. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan karyawan melalui program-program pendidikan/pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan. (*Employee*)
4. Ikut berperan aktif dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan social sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap lingkungan dan pengabdian masyarakat. (*Corporate Social Responsibilities*)

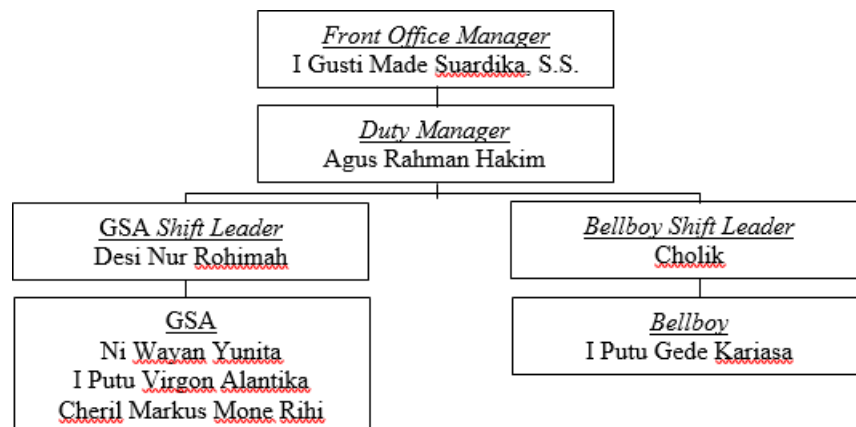
Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Infinity8 Bali yakni sebagai berikut:

1. Kamar tamu yang terdiri dari 3 tipe dimana terdapat 120 kamar *superior*, 53 kamar *deluxe* dan 4 kamar *suite*.
 - i. Kamar *superior*, dimiliki ada sebanyak 120 kamar, luas dari kamar ini yaitu 22 m². Adapun fasilitas pendukung dari kamar *superior* yaitu, *air conditioned, cable/ satellite tv, desk, hairdryer, iron/ironing board, laundry facilities, linen and towels provided, non-smoking, room safe, shower- separate, tea/ coffee making, telephone, television, wireless internet, mini fridge, king/ 2 single beds, bolster pillow, daily room service, lobby view.*
 - ii. Kamar *deluxe*, dimiliki ada sebanyak 56 kamar, luas dari kamar ini yaitu 26 m². Adapun fasilitas yang dimiliki kamar *deluxe* yaitu, *air conditioned, cable/ satellite tv, desk,*

hairdryer, iron/ ironing board, linen and towels provided, non-smoking, room safe, shower-separate, tea/ coffee making, telephone, television, wireless internet, king/ 2 single beds, bolster pillow, laundry facilities, mini fridge, cots available, rollaway beds available, room service, city view.

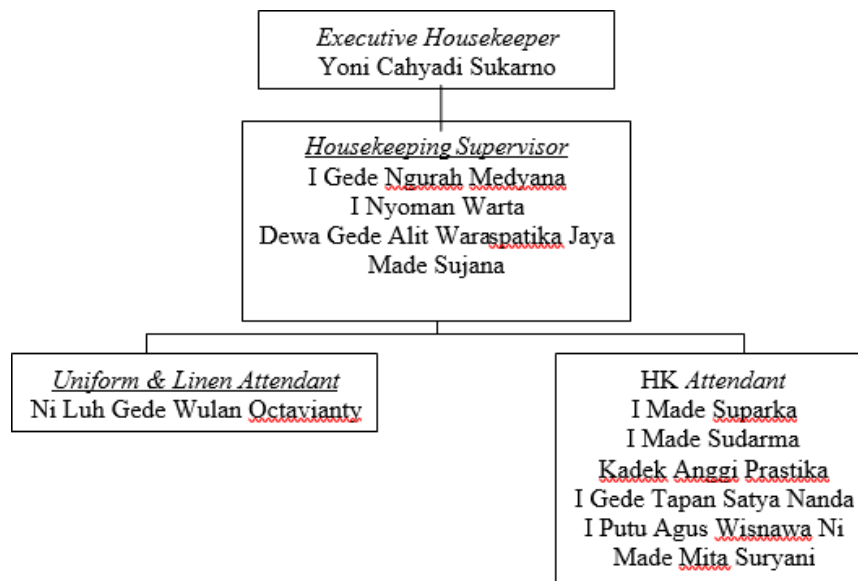
- iii. Kamar suite, dimiliki ada sebanyak 4 kamar, luas dari kamar ini yaitu 43 m². Adapun fasilitas yang dimiliki kamar suite yaitu, *air conditioned, bath, bathrobes provided, cable/ satellite tv, complimentary fruit basket, daily room service, desk, hairdryer, iron/ ironing board, king bed, linen and towels provided, lounge area, non-smoking, room safe, room service, shower- separate, sofa bed, tea/ coffee making, telephone, television, wireless internet, bunk beds, bolster pillow, laundry facilities, outdoor setting, balcony, 2nd bathroom, bathrobe on request, mini fridge, dining setting, smoking, rollaway beds available, views, cots available.*
2. Restaurant dan Bar
 - i. Layangan Restaurant
 - ii. Langit Restaurant
 - iii. 8trium Lounge & Cafe
3. Meeting Room
 - i. Infinity Ballroom yang dapat dibagi menjadi tiga bagian
 - ii. Executive Infinity Boardroom
4. Swimming Pool
 - i. Infinity Sky Pool
 - ii. Kids Pool
5. Fitness Centre yang memiliki *Treadmill, Eliptical Cross Trainer, Recumbent, Transmitter Belt, Stake Multi-Gym, Standing Bench, Dumbly/Yoga Mat/Gym Ball, dan Upright Bike.*
6. Business Centre yang terdapat 4 komputer yang tersedia di lobby hotel.
7. Spa

Berikut struktur organisasi Hotel Infinity8 Bali khususnya *front office* dan *housekeeping department*:



Gambar 1 Struktur Organisasi Front Office Hotel Infinity8 Bali

Sumber: *Human Capital* Hotel Infinity8 Bali



Gambar 2 Struktur Organisasi Housekeeping Hotel Infinity8 Bali
Sumber: Human Capital Hotel Infinity8 Bali

3.1 Peranan Supervisor Front Office dan Housekeeping dalam Pengawasan Cara Kerja di Hotel Infinity8 Bali

Supervisor memegang peranan penting dalam memimpin dan membina karyawan. Peran ini dapat membawa hotel ke arah yang lebih baik di masa depan. Di Hotel Infinity8 Bali, *front office supervisor* dan *housekeeping supervisor* memegang peranan penting dalam memberikan kepuasan tamu karena kedua *department* tersebut berhubungan langsung dengan tamu. Berikut ini adalah beberapa peran yang dijalankan oleh *supervisor front office* dan *supervisor housekeeping* dalam pengawasan cara kerja yang dipaparkan dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif.

1. Peran Assessor dan Trainer

Pada peran *assessor* dan *trainer* supervisor memiliki peran penting dalam memimpin karyawan. Supervisor mampu untuk memberikan pelatihan akan *soft skill* dan *hard skill* yang harus dimiliki oleh karyawan dan nantinya setelah karyawan sudah dapat menguasai kemampuan tersebut maka *supervisor* lah yang akan menilai akan kemampuan dari karyawan. Pada Hotel Infinity8 Bali untuk peran *assessor* dan *trainer* yang dilaksanakan pada Hotel Infinity8 Bali yakni:

a. Peran assessor

Peran *assessor* yang dilaksanakan oleh *supervisor* baik itu pada *supervisor front office* maupun *housekeeping* di Hotel Infinity8 Bali yakni membantu manager *department* yakni *front office manager* untuk *front office* dan *executive housekeeper* untuk *housekeeping* untuk menilai kinerja dari setiap karyawannya.

b. Peran trainer

Peran *trainer* yang dilaksanakan oleh *supervisor* baik itu pada *supervisor front office* maupun *housekeeping* di Hotel Infinity8 Bali yakni memberikan pengajaran akan sistem yang digunakan di Hotel Infinity8 Bali (*power pro*) guna mengetahui akan status-status kamar serta status tamu, kemudian *supervisor* baik *front office* maupun *housekeeping* juga mengajarkan akan *form-form* yang biasa digunakan selama melakukan pekerjaan serta hal-hal yang perlu diketahui selama bekerja.

2. Peran Decision Maker

Peran *decision maker* dimiliki oleh seorang *supervisor* guna sebagai salah satu pemilik otoritas pengambil keputusan serta pengarahan pada karyawan selain manager. Pada Hotel

Infinity8 Bali *supervisor* pada *front office* dan *housekeeping* memiliki kemampuan untuk memutuskan jawaban dari masalah-masalah yang harus segera diselesaikan sesuai dengan wewenangnya, yakni biasanya terjadi pengambilan keputusan oleh *supervisor* baik *front office* maupun *housekeeping* ketika manajer *department* sedang tidak ada di tempat.

3. Peran Penegak Aturan

Sebagai *supervisor* memiliki peran penegak aturan guna pengawasan dalam SOP yang sudah dijalankan oleh karyawan sehingga setiap karyawan dapat menerapkan dengan tertib dan lancar, serta seorang *supervisor* juga memberikan contoh disiplin kepada karyawannya. Pada Hotel Infinity8 Bali *front office supervisor* baik itu *GSA shift leader* maupun *bellboy shift leader* serta *housekeeping supervisor* memiliki peran dalam penegak aturan dimana setiap *supervisor* ikut serta dalam menjaga berbagai aturan pada hotel termasuk menjalankan SOP serta memberikan contoh disiplin pada karyawannya.

4. Peran Katalisator

Supervisor memiliki peran katalisator yang dimaksud dengan *supervisor* berperan sebagai penengah antar manajemen dan karyawan. Pada Hotel Infinity8 Bali *supervisor* baik itu pada *front office* maupun pada *housekeeping* memiliki peran katalisator dimana *supervisor* menampung aspirasi serta masukan-masukan yang dirasa perlu dari karyawan kepada manajemen serta *supervisor* juga memberikan informasi-informasi yang diberikan oleh manajemen kepada karyawan.

5. Peran Motivator

Peran motivator yang dimiliki oleh *supervisor* yakni dalam pengawasan akan moral dari setiap karyawannya dan memberikan motivasi agar mampu meningkatkan hasil kerja. Pada Hotel Infinity8 Bali *supervisor* dari *front office* dan *housekeeping* selalu memperhatikan setiap karyawannya dari segi moral apabila seorang karyawan dirasa kerjanya kurang maksimal maka *supervisor* akan memberikan pengarahan serta motivasi agar karyawan tersebut mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik, selain itu juga *supervisor front office* dan *housekeeping* memiliki sifat yang keterbukaan, sehingga setiap karyawan mampu merasa nyaman dalam bekerja.

6. Peran Inovator

Guna meningkatkan mutu pelayanan dan produknya, *supervisor* berusaha membuat berbagai inovasi di lingkungannya maka dari itu *supervisor* memiliki peran inovator. Pada Hotel Infinity8 Bali peran inovator tidak terlalu signifikan pada *supervisor* baik itu *front office* dan *housekeeping*. Peran Inovator masih dipegang dari keputusan yang telah diambil oleh manajemen, namun tidak menutup *supervisor* dalam melakukan inovasi-inovasi kecil pada *departmentnya* guna mempermudah cara kerja yang dilakukan oleh karyawannya.

7. Peran Korektor

Supervisor memiliki peran sebagai korektor, dimana seorang *supervisor* mampu mengoreksi kesalahan yang dilakukan karyawan pada saat melakukan tugasnya. Pada Hotel Infinity8 Bali baik itu *supervisor front office* maupun *housekeeping* selalu mengawasi setiap pekerjaan dari setiap karyawannya. Ketika karyawannya melakukan kesalahan maka *supervisor* memberikan koreksi dan merevisi cara kerja karyawannya sehingga dapat membuat semua berjalan dengan baik, baik itu pada *front office* seperti ketika menangani tamu apabila terjadi kesalahan maka akan dikoreksi dan dilihat letak kesalahannya, sama juga halnya dengan *housekeeping* seperti pada *room* dan *public area* apabila ada kesalahannya yang terjadi maka *supervisor* akan mengoreksi cara kerja karyawannya. Maka pada Hotel Infinity8 Bali peran korektor sudah dijalankan oleh *front office supervisor* dan *housekeeping supervisor*.

8. Peran Sebagai Stabilisator

Peran stabilisator dimiliki oleh *supervisor* yakni dengan kemampuannya berkomunikasi kepada karyawannya sehingga mampu menciptakan suasana yang nyaman dan kerjasama yang baik. *Supervisor front office* serta *housekeeping* di Hotel Infinity8 Bali sudah mampu untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan baik, dikarenakan *supervisor front office* maupun *housekeeping* selalu berusaha terbuka kepada karyawannya. Apabila ada konflik baik *front office supervisor* maupun *housekeeping supervisor* berusaha menstabilkan konflik

dengan bertindak tegas dan tidak memihak.

9. Peran Analisis dan Pemecah Masalah

Sudah menjadi salah satu tugas dari seorang *supervisor* untuk memecahkan masalah-masalah yang muncul. Seorang *supervisor* juga harus mampu menjadi analis sehingga dapat menemukan solusi akan masalah yang terjadi sesuai dengan kewenangannya. Pada Hotel Infinity8 Bali *supervisor* baik *front office* maupun *housekeeping* selalu berusaha membantu karyawannya apabila terjadi masalah dan membantu memecahkannya. Kemudian untuk segi analisis baik itu *supervisor* di *front office* maupun di *housekeeping* selalu menganalisis setiap ada masalah yang terjadi dan biasa dibahas saat *briefing* pergantian *shift* sehingga apabila ada permasalahan yang sama terjadi kembali dapat ditanggulangi dengan baik.

Selain itu peran dari *supervisor front office* dan *housekeeping* sendiri berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi di lapangan mulai dari amenities di kamar tidak direfill, kamar tidak bersih, shower kotor, *safe box* pada kamar rusak, penempatan kamar salah, dan adanya miskomunikasi pada *front office*. Berdasarkan beberapa pernyataan yang disampaikan oleh karyawan baik itu *front office* ataupun *housekeeping* hal tersebut disebabkan karena kelalaian pada saat melakukan pekerjaannya. Dalam hal ini berkaitan dengan peran *supervisor* seperti peran *decision maker*, korektor serta peran analisis dan pemecah masalah terjalankan seperti tindakan yang harus diambil kepada tamu agar tamu tidak komplain, namun biasanya tamu tetap menuliskan kekecewaannya pada situs perjalanan seperti pada TripAdvisor.

Tabel 7. Sudah atau Belum Berperannya Supervisor

Peran	Sudah atau Belum Berperan	Jenis Peran (Aktif/Pasif/Partisipatif)
Peran <i>supervisor</i> sebagai <i>assessor</i> dan <i>trainer</i>	Sudah berperan	Peran Aktif
Peran <i>supervisor</i> sebagai <i>decision maker</i>	Sudah berperan	Peran Aktif
Peran <i>supervisor</i> sebagai penegak aturan	Sudah berperan	Peran Partisipatif
Peran <i>supervisor</i> sebagai katalisator	Sudah berperan	Peran Aktif
Peran <i>supervisor</i> sebagai motivator	Sudah berperan	Peran Partisipatif
Peran <i>supervisor</i> sebagai dinamisator	Belum berperan	Peran Pasif
Peran <i>supervisor</i> sebagai inovator	Belum berperan	Peran Pasif
Peran <i>supervisor</i> sebagai korektor	Sudah berperan	Peran Aktif
Peran <i>supervisor</i> sebagai stabilisator	Sudah berperan	Peran Partisipatif
Peran <i>supervisor</i> sebagai analisis dan pemecah masalah	Sudah berperan	Peran Aktif

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian (2021)

Dapat disimpulkan bahwa peran *room division supervisor* Hotel Infinity8 Bali baik itu *front office supervisor* maupun *housekeeping supervisor* dari konsep pemaparan oleh Bartono dkk dilihat dari segi sudah atau belum berperannya seperti yang terlampir pada Tabel 7, bahwa secara umum *supervisor front office* dan *housekeeping* pada Hotel Infinity8 Bali sudah melaksanakan perannya sesuai dengan peran tersebut diatas, dimana peran yang diperankan oleh *supervisor* ada yang berperan secara aktif yakni *supervisor* terlibat langsung dengan hal atau permasalahan yang terjadi, hal ini dikarenakan dibutuhkan tindakan langsung atau kehadiran dari *supervisor* itu sendiri. Peran aktif dapat dilihat pada peran *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer*, peran *supervisor* sebagai *decision maker*, peran *supervisor* sebagai katalisator, peran *supervisor* sebagai korektor dan peran *supervisor* sebagai analisis dan pemecah masalah. Kemudian peran yang diperankan oleh *supervisor* ada yang berperan secara partisipatif yakni dimana peran yang dilakukan berdasarkan kebutuhan atau pada saat tertentu saja, hal ini dikarenakan kehadiran dari *supervisor* tidak selalu dibutuhkan.

Peran partisipatif dapat dilihat pada peran *supervisor* sebagai penegak aturan, peran *supervisor* sebagai motivator dan peran *supervisor* sebagai stabilisator. Terakhir peran yang diperankan oleh *supervisor* ada yang berperan secara pasif yakni peran tersebut tidak

dilaksanakan oleh individu, hal tersebut karena peran yang seharusnya ada tapi *supervisor* belum berperan dalam hal tersebut dimana menyangkut peran *supervisor* sebagai inovator dan peran *supervisor* sebagai dinamisator.

Uji Validitas

Sebelum masuk pada persepsi yang diberikan oleh karyawan dalam menilai pengawasan cara kerja yang diberikan, berikut dapat dilihat hasil dari perhitungan uji validitas *supervisor fronto office* dan *housekeeping*, dimana penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Item pada kuesioner dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung yang dimiliki tiap indikator lebih besar dari *r*-tabel (*r*-hitung > *r*-tabel).

Tabel 8. Uji Validitas Desi Nur Rohimah (Front Office/GSA Shift Leader)

Pertanyaan	Nilai Corrected Item Total Correlation/ <i>r</i> hitung	Sig.	<i>r</i> tabel	Kriteria
1	0,877	0,001	0,632	Valid
2	0,720	0,019	0,632	Valid
3	0,639	0,047	0,632	Valid
4	0,726	0,017	0,632	Valid
5	0,732	0,016	0,632	Valid
6	0,657	0,039	0,632	Valid
7	0,673	0,033	0,632	Valid
8	0,825	0,003	0,632	Valid
9	0,810	0,004	0,632	Valid
10	0,902	0,000	0,632	Valid
11	0,902	0,000	0,632	Valid
12	0,810	0,004	0,632	Valid

Sumber: Hasil Uji Data dari IBM SPSS Statistics 26 (2021)

Tabel 9. Uji Validitas Cholik (Front Office/Bellboy Shiftleader)

Pertanyaan	Nilai Corrected Item Total Correlation/ <i>r</i> hitung	Sig.	<i>r</i> tabel	Kriteria
1	0.785	0,007	0,632	Valid
2	0.792	0,006	0,632	Valid
3	0.655	0,040	0,632	Valid
4	0.722	0,018	0,632	Valid
5	0.828	0,003	0,632	Valid
6	0.818	0,004	0,632	Valid
7	0.687	0,028	0,632	Valid
8	0.664	0,036	0,632	Valid
9	0.817	0,004	0,632	Valid
10	0.693	0,026	0,632	Valid
11	0.655	0,040	0,632	Valid
12	0.664	0,036	0,632	Valid

Sumber: Hasil Uji Data dari IBM SPSS Statistics 26 (2021)

Tabel 10. Uji Validitas I Gede Ngurah Medyana (Housekeeping Supervisor)

Pertanyaan	Nilai Corrected Item Total Correlation/ <i>r</i> hitung	Sig.	<i>r</i> tabel	Kriteria
1	0.547	0,005	0,396	Valid
2	0.438	0,029	0,396	Valid
3	0.476	0,016	0,396	Valid
4	0.659	0,000	0,396	Valid
5	0.589	0,002	0,396	Valid
6	0.481	0,015	0,396	Valid
7	0.464	0,019	0,396	Valid

8	0.551	0,004	0,396	Valid
9	0.558	0,004	0,396	Valid
10	0.554	0,004	0,396	Valid
11	0.547	0,005	0,396	Valid
12	0.476	0,016	0,396	Valid

Sumber: Hasil Uji Data dari IBM SPSS Statistics 26 (2021)

Tabel 11. Uji Validitas I Nyoman Warta (*Housekeeping Supervisor*)

Pertanyaan	Nilai Corrected Item Total Correlation/ rhitung	Sig.	rtabel	Kriteria
1	0.500	0,011	0,396	Valid
2	0.533	0,006	0,396	Valid
3	0.529	0,007	0,396	Valid
4	0.435	0,030	0,396	Valid
5	0.440	0,028	0,396	Valid
6	0.432	0,031	0,396	Valid
7	0.457	0,021	0,396	Valid
8	0.433	0,031	0,396	Valid
9	0.592	0,002	0,396	Valid
10	0.694	0,000	0,396	Valid
11	0.623	0,001	0,396	Valid
12	0.694	0,000	0,396	Valid

Sumber: Hasil Uji Data dari IBM SPSS Statistics 26 (2021)

Tabel 12. Uji Validitas Dewa Gede Alit Waraspatika Jaya (*Housekeeping Supervisor*)

Pertanyaan	Nilai Corrected Item Total Correlation/ rhitung	Sig.	rtabel	Kriteria
1	0.414	0,040	0,396	Valid
2	0.412	0,041	0,396	Valid
3	0.485	0,014	0,396	Valid
4	0.655	0,000	0,396	Valid
5	0.576	0,003	0,396	Valid
6	0.481	0,015	0,396	Valid
7	0.552	0,004	0,396	Valid
8	0.776	0,000	0,396	Valid
9	0.678	0,000	0,396	Valid
10	0.548	0,005	0,396	Valid
11	0.678	0,000	0,396	Valid
12	0.552	0,004	0,396	Valid

Sumber: Hasil Uji Data dari IBM SPSS Statistics 26 (2021)

Tabel 13. Uji Validitas Made Sujana (*Housekeeping Supervisor*)

Pertanyaan	Nilai Corrected Item Total Correlation/ rhitung	Sig.	rtabel	Kriteria
1	0.683	0,000	0,396	Valid
2	0.663	0,000	0,396	Valid
3	0.580	0,002	0,396	Valid
4	0.558	0,004	0,396	Valid
5	0.627	0,001	0,396	Valid
6	0.498	0,011	0,396	Valid
7	0.762	0,000	0,396	Valid
8	0.588	0,002	0,396	Valid
9	0.432	0,031	0,396	Valid
10	0.699	0,000	0,396	Valid
11	0.683	0,000	0,396	Valid

Sumber: Hasil Uji Data dari IBM SPSS *Statistics* 26 (2021)

Berdasarkan hasil uji data dari IBMS SPSS *Statistics* 26 yang dipaparkan pada Tabel 8,9,10,11,12 dan 13 dapat dilihat bahwa r-hitung indikator yang diuji dalam penelitian ini secara keseluruhan menghasilkan nilai positif dan lebih besar dari nilai r-tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item indikator pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas

No	Nama Supervisor	ralpha	rkrits	Kriteria
1	Desi Nur Rohimah	0,936	0,632	Realabel
2	Cholik	0,918	0,632	Realabel
3	I Gede Ngurah Medyana	0,746	0,396	Realabel
4	I Nyoman Warta	0,773	0,396	Realabel
5	Dewa Gede Alit Waraspatika Jaya	0,800	0,396	Realabel
6	Made Sujana	0,855	0,396	Realabel

Sumber: Hasil Uji Data dari IBM SPSS *Statistics* 26 (2021)

Tabel 14 menunjukkan nilai hasil uji reliabilitas yang telah diuji pada IBM SPSS *Statistics* 26 bahwa setiap *supervisor* baik *front office* maupun *housekeeping* telah realabel dikarenakan semua nilai ralpha lebih besar dari nilai rkritis. Dapat dikatakan bahwa kuesioner realibel atau konsisten.

3.2 Peranan Supervisor Front Office dan Housekeeping dalam Pengawasan Cara Kerja di Hotel Infinity8 Bali

Persepsi karyawan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam pengawasan cara kerja di Hotel Infinity8 Bali. Pada penelitian ini guna menghitung dari persepsi karyawan digunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif berbasis skala likert. Adapun nama-nama dari *supervisor room division* di Hotel Infinity8 Bali sebagai yakni: Desi Nur Rohimah (*Front Office*), Cholik (*Front Office*), I Gede Ngurah Medyana (*Housekeeping*), I Nyoman Warta (*Housekeeping*), Dewa Gede Alit Waraspatika Jaya (*Housekeeping*), Made Sujana (*Housekeeping*).

Penilaian yang dilakukan oleh karyawan yakni dengan mengisi pertanyaan dari kuesioner yang dimana setiap poin pertanyaan akan memberikan nilai akan indikator dari variabel peran yang digunakan dalam penelitian ini berikut adalah 12 sub indikator dari 9 indikator untuk penilaian yang digunakan:

1. Membantu manager department dalam memberikan penilaian pada hasil kerja karyawan
2. Memberikan pelatihan kepada karyawan akan sistem (*power pro*), form yang digunakan dan hal-hal yang perlu diketahui pada saat bekerja
3. Memberikan keputusan akan masalah yang harus segera diselesaikan di lapangan sesuai dengan wewenangnya
4. Ikut dalam menjaga berbagai aturan yang ada pada hotel
5. Menjadi tempat penampung aspirasi karyawan kepada manajemen
6. Menjadi saluran informasi dari manajemen ke karyawan
7. Memberikan motivasi kepada karyawannya guna meningkatkan hasil kerja karyawannya
8. Membuat inovasi kecil pada departmentnya guna mempermudah cara kerja yang dilakukan oleh karyawannya
9. Memberikan koreksi, perbaikan dan revisi dalam segala kesalahan yang dilakukan oleh karyawan
10. Mampu menghadapi konflik internal dengan tegas sehingga mampu menciptakan suasana stabil pada department

11. Mampu menganalisis dengan bijak permasalahan yang terjadi pada karyawan saat melakukan pekerjaan
 12. Mampu memecahkan masalah yang terjadi pada karyawan saat melakukan pekerjaannya.
- Berikut akan dipaparkan hasil persepsi dari karyawan:

Tabel 15. Desi Nur Rohimah (Front Office/GSA Shift Leader)

Pertanyaan													Rata-Rata Keseluruhan
Koresponden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	
5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
6	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	
9	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Total	35	35	38	37	41	37	35	39	42	40	40	42	
Rata-rata	3.5	3.5	3.8	3.7	4.1	3.7	3.5	3.9	4.2	4.0	4.0	4.2	3.84
Arti	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan Tabel 15 Desi Nur Rohimah secara umum berperan dengan baik dimana nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,84. Peran dengan nilai tertinggi yang dilakukan adalah nomor 9 tentang peran *supervisor* sebagai korektor dan nomor 12 tentang peran *supervisor* sebagai analisis dan pemecah masalah. Peran dengan nilai terendah yakni nomor 1 dan 2 yakni peran *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer* serta nomor 7 yakni peran *supervisor* sebagai motivator.

Tabel 16. Cholik (Front Office/Bellboy Shift Leader)

Pertanyaan													Rata-Rata Keseluruhan
Koresponden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	
7	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	3	
8	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
9	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
10	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
Total	35	36	37	41	44	36	35	36	41	38	37	36	
Rata-rata	3.5	3.6	3.7	4.1	4.4	3.6	3.5	3.6	4.1	3.8	3.7	3.6	3.77
Arti	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan Tabel 16 secara umum berperan dengan baik dimana nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,77. Peran dengan nilai tertinggi yang dilakukan adalah nomor 5 tentang peran *supervisor* sebagai katalisator. Peran dengan nilai terendah yakni nomor 1 yakni peran *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer* serta nomor 7 yakni peran *supervisor* sebagai motivator.

Tabel 17. I Gede Ngurah Medyana (*Housekeeping Supervisor*)

Pertanyaan													Rata-Rata Keseluruhan
Koresponden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
Pertanyaan													Rata-Rata Keseluruhan
Koresponden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
5	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	3	3	
7	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	
8	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	
9	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
10	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	
11	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
13	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	
14	3	4	3	3	2	3	3	4	5	5	3	3	
15	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	
19	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	4	3	
20	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
21	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	
22	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
23	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	
24	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	
Total	86	100	87	100	87	93	94	87	104	105	86	87	
Rata-rata	3.44	4.0	3.48	4.0	3.48	3.72	3.76	3.48	4.16	4.2	3.44	3.48	3.72
Arti	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan Tabel 17 secara umum berperan dengan baik dimana nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,72. Peran dengan nilai tertinggi yang dilakukan adalah nomor 9 tentang peran *supervisor* sebagai korektor. Peran dengan nilai terendah yakni nomor 1 yakni peran *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer* serta nomor 11 yakni peran *supervisor* sebagai analisis dan pemecah masalah.

Tabel 18. I Nyoman Warta (*Housekeeping Supervisor*)

Pertanyaan													Rata-Rata Keseluruhan
Koresponden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	
5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	
6	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	
7	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	
8	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	
9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	
12	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	
13	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	

14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
15	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
Pertanyaan													Rata-Rata
Koresponden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Keseluruhan
17	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
18	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	
19	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	
20	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	
21	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
22	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	
23	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	
24	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	
25	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	
Total	105	98	108	105	95	89	88	88	87	97	99	97	
Rata-rata	4.2	3.92	4.32	4.2	3.8	3.56	3.52	3.52	3.48	3.88	3.96	3.88	3.85
Arti	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan Tabel 18 secara umum berperan dengan baik dimana nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,85. Peran dengan nilai tertinggi yang dilakukan adalah nomor 3 tentang peran *supervisor* sebagai *decision maker*. Peran dengan nilai terendah yakni nomor 1 yakni peran *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer* serta nomor 9 yakni peran *supervisor* sebagai korektor.

Tabel 19. Dewa Gede Alit Waraspatika Jaya (Housekeeping Supervisor)

Pertanyaan													Rata-Rata
Koresponden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Keseluruhan
1	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	
4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	
5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	
6	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
10	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
11	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
13	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
17	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
23	3	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	5	
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
25	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
Total	89	94	105	102	95	97	91	90	89	86	89	91	
Rata-rata	3.56	3.76	4.2	4.08	3.8	3.88	3.64	3.6	3.56	3.44	3.56	3.64	3.56
Arti	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan Tabel 19 secara umum berperan sangat dengan baik dimana nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,56. Peran dengan nilai tertinggi yang dilakukan adalah nomor 3 tentang peran *supervisor* sebagai *decision maker*. Peran dengan nilai terendah yakni nomor 1 yakni peran *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer* serta nomor 10 yakni peran *supervisor* sebagai stabilisator.

Tabel 20. Made Sujana (Housekeeping Supervisor)

Pertanyaan													Rata-Rata
Koresponden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Keseluruhan
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
3	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
6	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
8	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	
9	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
11	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
14	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	
15	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
16	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	
18	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	
19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
22	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
24	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
25	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	
Total	91	92	97	91	89	86	89	90	93	93	91	89	
Rata-rata	3.64	3.68	3.88	3.64	3.56	3.44	3.56	3.6	3.72	3.72	3.64	3.56	3.64
Arti	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan Tabel 20 secara umum berperan dengan baik dimana nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,64. Peran dengan nilai tertinggi yang dilakukan adalah nomor 3 tentang peran *supervisor* sebagai *decision maker*. Peran dengan nilai terendah yakni nomor 6 yakni peran *supervisor* sebagai katalisator.

Selanjutnya setiap pertanyaan yang diberikan dihitung kembali guna mengetahui rata-rata nilai keseluruhan dari setiap pertanyaan, sehingga dapat memudahkan untuk mengetahui pertanyaan serta peran apa yang paling tinggi hingga terendah nilai rata-ratanya pada Tabel 20:

Tabel 20. Rata-Rata Nilai Setiap Pertanyaan

Nomor Pertanyaan	Indikator	Rata-Rata Nilai	Arti
4	Peran <i>supervisor</i> sebagai penegak aturan	3,95	Baik
3	Peran <i>supervisor</i> sebagai <i>decision maker</i>	3,90	Baik
9	Peran <i>supervisor</i> sebagai stabilisator	3,87	Baik
5	Peran <i>supervisor</i> sebagai katalisator	3,86	Baik
10	Peran <i>supervisor</i> sebagai stabilisator	3,84	Baik
Nomor Pertanyaan	Indikator	Rata-Rata Nilai	Arti
2	Peran <i>supervisor</i> sebagai <i>assessor</i> dan <i>trainer</i>	3,74	Baik

12	Peran <i>supervisor</i> sebagai analisis dan pemecah masalah	3,73	Baik
11	Peran <i>supervisor</i> sebagai analisis dan pemecah masalah	3,72	Baik
6	Peran <i>supervisor</i> sebagai katalisator	3,65	Baik
1	Peran <i>supervisor</i> sebagai <i>assessor</i> dan <i>trainer</i>	3,64	Baik
8	Peran <i>supervisor</i> sebagai inovator	3,62	Baik
7	Peran <i>supervisor</i> sebagai motivator	3,58	Baik
Rata-Rata		3,45	Baik

Sumber : Data Diolah dari Hasil Penelitian (2021)

Berdasarkan Tabel 20 secara umum peran *supervisor front office* dan *housekeeping* dalam melakukan pengawasan kerja sudah menjalankan perannya secara baik dengan skor rata-rata 3,45. Peran tertinggi sampai yang terendah secara berurutan yang dilakukan adalah berperan sebagai penegak aturan, *decision maker*, stabilisator, katalisator, stabilisator, *assessor* dan *trainer*, analisis dan pemecah masalah, analisis dan pemecah masalah, katalisator, *assessor* dan *trainer*, inovator dan motivator.

Peran *supervisor* sebagai penegak aturan menjadi peran dengan nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3,95 dikarenakan selama operasional berjalan *supervisor* baik di *front office* dan *housekeeping* ketat dalam menjalankan SOP, seperti pada *front office* yakni SOP akan kerapian karyawan, kemudian SOP *check-in* dan *check out* serta pembayaran selalu diawasi oleh *supervisor*. Kemudian pada *housekeeping supervisor* seperti SOP pada pembersihan pada *public area* dan *room* yang diawasi oleh *supervisor*.

Selanjutnya untuk peran dengan nilai rata-rata terendah yakni peran *supervisor* sebagai motivator dengan nilai 3,45 dikarenakan dalam operasional sehari-hari tidak selalu karyawan di motivasi oleh *supervisor* baik itu di *front office* maupun di *housekeeping*, hal tersebut dikarenakan pekerjaan yang banyak sehingga menyebabkan kurangnya waktu bagi *supervisor* untuk memberi motivasi kepada karyawannya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan *supervisor front office* dan *housekeeping* pada Hotel Infinity8 Bali. Secara umum *supervisor front office* dan *housekeeping* pada Hotel Infinity8 Bali sudah melaksanakan perannya sesuai dengan peran tersebut diatas, dimana peran yang diperankan oleh *supervisor front office* dan *housekeeping* ada yang berperan secara aktif yakni *supervisor* terlibat langsung dengan hal atau permasalahan yang terjadi, hal ini dikarenakan dibutuhkan tindakan langsung atau kehadiran dari *supervisor* itu sendiri. Kemudian peran yang diperankan oleh *supervisor front office* dan *housekeeping* ada yang berperan secara partisipatif yakni dimana peran yang dilakukan berdasarkan kebutuhan atau pada saat tertentu saja, hal ini dikarenakan kehadiran dari *supervisor* tidak selalu dibutuhkan. Terakhir peran yang diperankan oleh *supervisor front office* dan *housekeeping* ada yang berperan secara pasif yakni peran tersebut tidak dilaksanakan oleh individu, hal tersebut karena peran yang seharusnya ada tapi *supervisor* belum berperan dalam hal tersebut dimana menyangkut peran *supervisor* sebagai inovator dan peran *supervisor* sebagai dinamisator. Kemudian dalam melakukan pengawasan kerja sudah menjalankan perannya secara baik dengan skor rata-rata 3,45. Peran tertinggi sampai yang terendah secara berurutan yang dilakukan adalah berperan sebagai penegak aturan, *decision maker*, stabilisator, katalisator, stabilisator, *assessor* dan *trainer*, analisis dan pemecah masalah, analisis dan pemecah masalah, katalisator, *assessor* dan *trainer*, inovator dan motivator.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh manajemen dan seluruh karyawan Hotel Infinity8 Bali khususnya bagian *room division* Hotel Infinity8 Bali atas partisipasinya dalam mengisi kuesioner dan membantu penulis dalam mengumpulkan data. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penyusunan laporan ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh staf Program Studi Pengeolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua,

keluarga, sahabat dan teman-teman Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana atas dorongan dan semangatnya dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anggit, I. "BI: Pariwisata Bisa Jadi Penyumbang Devisa Terbesar Kedua". Cnbcindonesia, 2019. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190319084140-17-61460/bi-pariwisata-bisa-jadi-penyumbang-devisa-terbesar-kedua>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021. Kunjungan Wisatawan Domestik ke Bali. Bali: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021. Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali. Bali: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021. Jumlah Hotel Bintang di Kabupaten Badung. Bali: Badan Pusat Statistik.
- Bartono dan Ruffino. 2010. Hotel Supervision. Bandung: Andi
- Dinata, W. S. "BREAKING NEWS: Pulau Bali Dinobatkan Jadi Destinasi Wisata Terbaik Dunia Versi Tripadvisor." Balitribunnews.com, 2020. <https://bali.tribunnews.com/2020/08/01/breaking-news-pulau-bali-dinobatkan-jadi-destinasi-wisata-terbaik-dunia-versi-tripadvisor>.
- Hotel Infinity8 Bali. 2020. Infinity8 Bali. Sumber: <https://infinity8bali.com/>. Diakses pada 23 Oktober 2020.
- Pudjiastuti, S. (2016a). "Pemberantasan Illegal, Unreported, and Unregulated fishing : Menegakkan Kedaulatan dan Menjaga Keberlanjutan untuk kesejahteraan Bangsa Indonesia", dalam Pidato Penganugerahan Gelar Doktor Honoris Causa dibidang Pembangunan Kelautan dan Perikanan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tripadvisor. 2021. Infinity8 Bali. Sumber: https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297696-d8737544-Reviews-INFINITY8_BALI-Jimbaran_South_Kuta_Bali.html#REVIEWS. Diakses pada 23 Oktober 2020.