

Pengawasan sistem sop (*standard operating procedure*) baru oleh *supervisor* pada *front office department* sativa sanur cottages

Ni Nengah Murni¹⁾, I Nyoman Jamin Ariana²⁾, Fanny Maharani Suarka³⁾

Program Studi Diploma IV Pariwisata Paralel, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana,

E-mail : murni_nengah@yahoo.co.id

Abstrak

Industri pariwisata khususnya akomodasi seperti hotel dan yang lainnya harus memiliki sumber daya manusia yang produktifitas, berkualitas, dan profesional dalam melayani tamu. Maka dari itu sorang *Supervisor* harus mampu mendidik dan memimbing bawahanya sesuai dengan standar dan kemampuanya demi menciptakan sumberdaya manusia yang produktifitas yaitu dengan cara memberikan pengawasan atau melakukan pengawasan kepada bawahanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan pengawasan sistem SOP baru yang dilakukan oleh *Supervisor* dan persepsi *Front Office Staff* terhadap *Supervisor* dalam melakukan pengawasan di *Front Office Department* Sativa Sanur Cottages. Penelitian ini dalam pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dan didukung dengan metode skala sikap atau skala *likert* untuk mengetahui persepsi *Front Office Staff*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan untuk sistem SOP baru dilakukan dengan menggunakan empat tahapan pengawasan yang dilakukan setiap hari, setiap bulan setiap enam bulan sekali, dan hasil yang diperoleh dari pengawasan tersebut menunjukkan bahwa kinerja staf *Front Office* Sativa Sanur Cottages adalah bagus sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk persepsi *Front Office Staff* terhadap *Supervisor* Nyoman Nurpatricia Krisna dalam melakukan pengawasan yaitu diperoleh skor keseluruhan dengan rata-rata 3,81 yaitu dengan kriteria “baik” dan juga pernyataan dari *Front Office Manager* menyatakan baik, sehingga Nyoman Nurpatricia Krisna selaku *Front Office Supervisor* di Sativa Sanur Cottages telah melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Adapun saran yang disampaikan untuk pihak Sativa Sanur Cottages khususnya untuk *Front Office Supervisor* agar mampu mempertahankan cara pengawasan yang dilakukan seperti sekarang ini dan bahkan meningkatkannya untuk lebih baik kedepanya demi terciptanya karyawan yang berkualitas dan produktifitas dalam melakukan pekerjaan.

Kata kunci : Pengawasan, SOP, Persepsi, dan Sativa Sanur Cottages.

Abstract

The tourism industry, especially accommodation such as hotels and others, must have productive, quality, and professional in serving guests. Therefore a Supervisor must be able to educate and guide his staff according to their standards and abilities to create productive human resources by providing supervision or supervising them. This study aims to determine the supervision of new SOP system carried out by the Supervisor and the perception of the Front Office Staff to the Supervisor in carrying out supervision in the Front Office Department of Sativa Sanur Cottages. This research in collecting data used observation, interviews and documentation. The data analysis technique is descriptive qualitative and supported by the attitude scale method or Likert scale to determine the perception of the Front Office Staff. The results shows that supervision for new SOP sistem is carried out using four stages of supervision that are carried out every day, every month every six months, and the results obtained from the monitoring show that the performance of Front Office staff of Sativa Sanur Cottages is good in accordance with predetermined standards. For the perception of the Front Office Staff towards Supervisor Nyoman Nurpatricia Krisna in conducting supervision, the overall score was obtained with an average of 3.81, namely the criteria of "good", and also statement from the Front Office Manager that is was good, so Nyoman Nurpatricia Krisna as the Front Office Supervisor at Sativa Sanur Cottages had performed her duties and responsibilities accordingly with predetermined standards. The suggestions submitted to Sativa Sanur Cottages, especially for Front Office Supervisors, are able to maintain the manner of supervision that is done now and even improve it to be better in the future in order to create qualified employees and productivity in doing work.

Keywords: Supervision, SOP, Perception, and Sativa Sanur Cottages.

1. PENDAHULUAN

Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan wisatawan semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin lengkapnya fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan oleh suatu hotel diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. Dalam setiap organisasi atau industry seperti Hotel memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai dengan menciptakan program-program yang harus dijalankan oleh seluruh pihak yang terkait dengan organisasi maupun perusahaan. Pengawasan adalah tahap proses manajerial mengenai pemeliharaan kegiatan organisasi melakukan pengawasan dalam batas-batas yang diizinkan dan yang diukur dengan harapan-harapan. Hampir diseluruh kegiatan organisasi baik organisasi sosial, organisasi bisnis maupun organisasi politik berusaha untuk meminimalisir timbulnya masalah-masalah melalui peran manajemen dengan melakukan pengawasan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi atau perusahaan untuk mengetahui tingkat produktivitas kinerja karyawan dengan menetapkan *standard operating procedure* (SOP) kerja agar dapat memberikan umpan balik yang optimal sesuai dengan kondisi yang sedang terjadi.

Sativa Sanur Cottages merupakan industri yang bergerak di bidang jasa berupa penginapan yang memiliki prinsip dasar dalam melayani tamu dengan sopan, ramah, penuh perhatian, dan menganggap mereka adalah sama dan satu baik itu wisatawan maupun pihak Sativa Sanur Cottages. Industri penyedia layanan jasa atau industri penginapan secara umum memiliki beberapa *Department* yang mendukung kinerja dan operasional kerja sebuah hotel, salah satu *Department* tersebut yaitu *Front Office Department*. *Front Office Department* merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan sangat diperlukan (Pratiwi, 2012). Namun berdasarkan hasil observasi awal dan pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat training yang berpatokan pada SOP sebelumnya ada beberapa hal-hal atau fenomena yang kurang menyenangkan yang dilakukan oleh para staf *Front Office* saat melakukan pekerjaan yaitu tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang membuat para tamu, atasan dan para staf lainnya mengeluh atas pekerjaan yang diberikan. Adapun beberapa kesalahan yang dilakukan sehingga menyebabkan komplain yang sering diterima oleh *Front Office Staff* di Sativa Sanur Cottages adalah sebagai berikut :

1. Komplain kamar terkait dengan ketidak sesuaian permintaan (*reques*) tamu dengan kamar yang diberikan seperti tamu *reques* kamar *up-stare* atau lantai atas, tetapi tamu tidak mendapatkan kamar sesuai *reques*.
2. Komplain mengenai *overbooking* tamu karena kesalahan reservasi dalam menginput *forecast* kamar.
3. Komplain terkait dengan pembayaran bill tamu atau transaksi yang berbeda antara bill yang diinput di sistem dengan *recipe* yang dibawa oleh tamu.
4. Keluhan terkait dengan transaksi tamu seperti pembayaran kamar atau transaksi *online* tamu.
5. Keluhan terkait dengan kurangnya penjelasan mengenai fasilitas hotel.

Untuk memperbaiki dan mengurangi komplain yang terjadi diperlukan kemampuan, kesigapan staf dalam memberikan informasi (penjelasan) kepada wisatawan, disiplin kerja dari setiap staf, khususnya staf *Front Office Department* Sativa Sanur Cottages agar dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur perusahaan yang telah ditetapkan. Selain keluhan atau komplain yang diberikan oleh tamu, menurut hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan terdapat juga komplain dari beberapa pihak hotel Sativa Sanur Cottages diantaranya:

1. Atasan yaitu *General Manager* keluhan terkait kerapian dan kebersihan tempat kerja, kurangnya sikap sopan santun atau *attitude* staf terhadap atasan, kurang disiplinnya kehadiran staf khususnya *Front Office Staff*.

2. *Accounting Department* keluhan terkait seringnya kesalahan staf dalam menginput *night audit*, keluhan tentang bill-bill tamu seperti bill deposit kamar tamu, keluhan terkait *log book* keuangan *Front Office Staff* yang sering terjadi kesalahan akibat kurang telitinya staf *Front Office*.
3. *Restaurant Department* keluhan terkait keterlambatan atau kurang cekatan staf dalam memberikan informasi tamu yang berhubungan dengan kebutuhan makan dan minum tamu, keluhan terkait bill tamu yaitu ketidaksesuaian bill yang ada direstoran dengan bill yang diinput di *Front Office*.
4. *Housekeeping Department* keluhan terkait kurangnya kesigapan *Front Office Staf* dalam menyampaikan informasi kepada *Housekeeping Staff* tentang keperluan kamar yang dibutuhkan oleh tamu (*special reques* kamar tamu, perubahan *reques* kamar tamu dan lainnya yang berhubungan dengan *Housekeeping*).

Berbagai kesalahan yang dilakukan oleh para staf ini disebabkan “karena masih lemahnya pengawasan yang diberikan oleh *Front Office Supervisor* dalam mengawasi SOP kerja bawahannya sehingga beberapa dari peranan yang harus dilaksanakan sebagai *Front Office Supervisor* masih kurang baik atau kurang optimal” menurut Derly Lidyawati selaku *Front Office Manager* Sativa Sanur Cottages. Maka dari itu untuk menangani keluhan yang dialami baik itu keluhan dari tamu atau wisatawan maupun keluhan dari atasan dan para staf lainnya, pihak Sativa Sanur Cottages khususnya *Front Office Departement* melakukan perubahan atau perbaikan atas SOP staf *Front Office* dan juga sistem pengawasan yang dilakukan oleh *Supervisor* terhadap cara kerja staf, agar mampu meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh *Front Office Staff*. Pengawasan yang optimal oleh seorang *Front Office Supervisor* diharapkan mampu meningkatkan hasil dan motivasi kerja yang bagus dari *Front Office Staff* dan juga mampu mengurangi kesalahan-kesalahan yang dilakukan. Maka dari itu pengawasan yang dilakukan oleh *Front Office Supervisor* menjadi dasar penulis mengadakan penelitian terhadap masalah ini dengan judul “Pengawasan Sistem SOP (*standard operating procedure*) Baru Oleh *Supervisor* pada *Front Office Department* sativa sanur cottages”.

2. METODE PENELITIAN

Untuk memperjelas dan membatasi permasalahan dari masing-masing variabel masalah yang diteliti dan dibahas, maka secara operasional masing-masing variabel dari masalah yang diteliti yaitu pengawasan *Supervisor* terhadap cara kerja *Front Office Staff*, dalam penelitian ini dilihat atau dilakukan dari 4 (empat) tahapan pengawasan yang dilakukan *Supervisor* menurut Sule dan Saefullah (2005:321) yaitu kesatuan rangkaian aturan perusahaan yang dimulai dari penetapan standard an metode penilaian kerja (standar yang dapat dihitung dan tidak dapat dihitung), yang kedua penilaian kinerja karyawan. (penilaian rutin dan penilaian berjangka), yang ketiga membandingkan kinerja kerja dengan standar (*controlling*), dan yang keempat melakukan tindakan koreksi jika terdapat masalah. Dan untuk persepsi *Front Office staff* terhadap pengawasan yang dilakukan *Supervisor* diambil dari peranan (SOP) yang dilakukan oleh *Supervisor* dalam melakukan pekerjaan. Dalam menjelaskan hasil dan analisis permasalahan maka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dan didukung dan dilengkapi dengan skala likert.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengawasan Sistem SOP Baru Oleh *Supervisor*

Berdasarkan hasil pengawasan kinerja karyawan atau staf sebelumnya yang dilakukan melalui penilaian kinerja dari standar yang telah ditetapkan sebelumnya (SOP), pihak Sativa Sanur Cottages khususnya pada *Front Office Department* banyak mengalami kesalahan-kesalahan sehingga menyebabkan terjadinya keluhan-keluhan baik itu dari tamu maupun dari atasan dan par staf lainnya seperti penjelasan pada sebelumnya, sehingga ini menjadi salah satu masalah bagi pihak hotel dan harus diselesaikan. Maka dari itu untuk menyelesaikan masalah tersebut pihak Sativa Sanur Cottages melakukan perubahan dan perbaikan terhadap cara kerja para stafnya dengan menerapkan sistem SOP baru khususnya pada *Front Office Department* dan melakukan perubahan terhadap sistem pengawasan.

Adapun tahapan pengawasan SOP baru yang dilakukan *Front Office Supervisor* Sativa Sanur Cottages terhadap bawahannya adalah sebagai berikut :

1) Penetapan standar dan metode penilaian kerja

a. Penetapan Standar yang Dapat dihitung (Standar waktu dalam melayani tamu)

- *Reservation*

Adapun standar waktu yang ditetapkan untuk staf reservasi dalam melayani tamu dapat dilihat pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1 Standar Waktu Pelayanan Tamu Oleh Staf Reservasi

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Pelayanan (menit)
1	Pelayanan pemesanan kamar/ <i>reservasi inquiry</i>	45
2	Pelayanan mengubah pesanan	15
3	Pelayanan pembatalan pemesanan	30

Sumber : *Front Office Department* Sativa Sanur Cottages, 2018.

- *Receptionist*

Adapun standar waktu yang ditetapkan untuk staf resepsionis dalam melayani tamu dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2 Standar Waktu Pelayanan Tamu oleh Staf Resepsionis

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Pelayanan (menit)
1	Pelayanan tamu <i>check-in</i>	30
2	Pelayanan perpindahan kamar tamu	30
3	Pelayanan panggilan <i>wake-up</i> tamu	10
4	Pelayanan tamu <i>Check-out</i>	15
5	Proses pembayaran (<i>check-out</i>)	15
6	Pelayanan pemesanan transportasi	10
7	Pelayanan penitipan barang (safety box)	5
8	Pelayanan penukaran mata uang asing	15
9	Pelayanan telephone operator	10
10	Pelayanan tamu komplin	Tidak menentu

Sumber : *Front Office Department* Sativa Sanur Cottages, 2018.

- *Bellboy*

Adapun standar waktu yang ditetapkan untuk staf *bellboy* dalam melayani tamu dapat dilihat pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3 Standar Waktu Pelayanan Tamu Oleh Staf Bellboy

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Pelayanan (menit)
1	Menangani barang bawaan tamu	25
2	Pengiriman surat (<i>fax</i>)/pesan ke kamar tamu	15
3	Menyediakan pelayanan transportasi	10

Sumber : *Front Office Department* Sativa Sanur Cottages, 2018.

b. Penetapan standar yang tidak dapat dihitung (memberlakukan sistem disiplin kerja)

- Memperhatikan kebersihan dan kerapian penampilan diri (*personal hygiene*). Yang dimaksud *personal hygiene* disini adalah kerapian rambut, kerapian dalam menggunakan *make-up*, kerapian dalam berpakaian.
- Kecakapan dalam melayani tamu/sopan santu (*grooming*). Yang dimaksud kecakapan dalam melayani tamu yaitu grooming, senyum sapa yang baik, menggunakan waktu yang efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.
- Kerapian dan kebersihan di tempat kerja.
- Menjalin kerjasama yang baik dengan *travel agent*
- Membuat laporan bulanan dan *meeting* bulanan

2) Penilaian kerja atau cara kerja

a. Pengukuran atau Penilaian Pelaksanaan Kegiatan Setiap Hari

Disiplin karyawan akan waktu diukur dengan melihat daftar absensi kerja dengan mengecek *finger print*, kedisiplinan waktu dalam berpenampilan (15 menit sebelum bekerja sudah rapi dan siap untuk menyambut tamu) bersamaan melakukan *briefing*, selain itu kecakapan staf dalam bekerja disini diukur dengan melihat ketepatan waktu dalam menangani tamu seperti standar yang telah ditentukan sebelumnya, *greeting* dengan *customer*, gestur tubuh maupun cara bicara staf dengan *customer*. Selain penilaian yang dilakukan setiap hari secara tidak langsung, pengukuran pelaksanaan kinerja staf juga dinilai dari hasil rekaman CCTV, terdapat kamera CCTV yang secara langsung memantau kegiatan yang terjadi di *reception* selama 24 jam.

b. Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan Dalam Waktu Berjangka

Adapun pengukuran atau penilaian pelaksanaan yang dilakukan dalam waktu berjangka adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pengukuran kegiatan bulanan

Hasil berupa laporan bulanan yang dibuat tiap akhir bulan seperti *log book* yang dirangkum dan disusun menjadi laporan satu bulan yang salah satu didalamnya berisi laporan penjualan kamar setiap hari. Pengukuran terhadap penjualan dilakukan untuk memberikan motivasi kerja dan kesejahteraan terhadap staf, dengan itu akan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan.

2. Pelaksanaan pengukuran kegiatan setiap 6 bulan sekali (*appraisal*).

Appraisal , yaitu pengawasan yang dilakukan dengan memberikan ujian terhadap karyawan berupa pertanyaan langsung (wawancara) yang dilakukan satu persatu mengenai kinerja yang telah dilakukannya oleh atasan bagian *Front Office Department* sendiri yaitu *Manager*. Pengawasan dalam bentuk ini dilakukan secara rutin setiap 6 (enam) bulan sekali. Penilaian yang dilakukan dengan menggunakan *form* dalam melakukan penilaian kinerja, yang didalamnya terdapat unsur kedisiplinan, kerjasama, *operation technics*, dan juga *leadership* yang diisi oleh beberapa tamu sebelum meninggalkan hotel atau *check-out* dan melihat file staf (raport) selama 6 bulan yang berisi tentang absensi kerja staf, pengajuan cuti, tingkat kedisiplinan dengan atasan dan yang lainnya.

3) Membandingkan kinerja dengan standar

Berdasarkan pernyataan *Front Office Manager* dan juga berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada hari jumat 9 November 2018 secara jelas dapat diuraikan secara jelas pada Tabel 4 berikut mengenai perbandingan kinerja dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tabel 4 Hasil Perbandingan Kinerja Dengan SOP Front Office Staff

Section	SOP (Standard Prosedur Operasional)	Standar Waktu Kerja (menit)	Hasil Kinerja (menit)	Keterangan
Reservasi	Pelayanan pemesanan kamar	30	10 & 15	Kinerja < standar

	Pelayanan mengubah pesanan	15	8	Kinerja < standar
	Pembatalan pesanan	20	12	Kinerja < standar
Resepsionis	Pelayanan tamu <i>check-in</i>	20	10	Kinerja < standar
				Kinerja < standar
	Pelayanan perpindahan kamar tamu	20	9	Kinerja = standar
	Pelayanan tamu <i>check-out</i>	15	15	Kinerja < standar
				Kinerja > standar
	Proses pembayaran	15	13	Kinerja = standar
				Kinerja < standar
	Pemesanan transportasi	10	12	Tak menentu
	Pelayanan penitipan barang	5	5	
Pelayanan telepon operator	10	5		
	Pelayanan tamu komplain	Tak menentu	-	
Bellboy	Menangani barang bawaan tamu	25	20	Kinerja < standar
	Pengiriman surat (<i>fax</i>)/pesan ke kamar	15	15	Kinerja = standar
	Menyediakan pelayanan transportasi	10	5	Kinerja < standar
Front Office Department	Pendapatan kamar tiap bulan khususnya pada <i>high seaseon</i> yaitu Juli-Desember)	Peningkatan 5% tiap bulan	6,67%	Kinerja > standar

Sumber : Data diolah hasil penelitian, 2018.

Jadi secara keseluruhan kinerja staf reservasi, resepsionis dan bellboy berdasarkan SOP baru yang telah diterapkan yaitu SOP yang dapat dihitung (batas waktu pelayanan tamu) para staf sudah melakukan pekerjaan secara cepat, efektif dan efisien karena bisa memanfaatkan waktu dengan baik pada saat melayani tamu yaitu tidak melebihi standar yang telah ditentukan (kinerja < standar). Selain itu juga dilihat dari hasil perbandingan kinerja staf dengan standar berdasarkan pendapatan kamar (*room revenue*) tiap bulan untuk 4 bulan terakhir yaitu pada bulan Juni-September 2018, dapat dilihat pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5. Pendapatan kamar (room revenue) Sativa Sanur Cottages Bulan Juni - September 2018

Bulan	Room Revenue (Rp)	Standar Peningkatan Perbulan (%)	Hasil Peningkatan (%)
Juni	34.758.000	-	-
Juli	36.843.480	5%	6 %
Agustus	39.790.958	5%	8 %
September	42.178.416	5%	6 %
Rata-rata		5%	6,67 %

Sumber : Sativa Sanur Cottages, 2018.

Berdasarkan Tabel 5 tersebut, terlihat jelas bahwa pendapatan kamar mulai dari bulan Juli sampai September mengalami fluktuasi peningkatan, Tetapi dilihat berdasarkan standar yang telah ditentukan sebelumnya yaitu meningkatkan penjualan kamar perbulan minimal 5% pada bulan *high seaseon* dan itu sudah berada diatas standar atau lebih dari standar, peningkatan rata-rata yang diperoleh sebesar 6,67% untuk 3 bulan sudah melebihi target yang telah ditentukan sebelumnya dan semakin tinggi penjualan atau pendapatan yang diperoleh perbulan maka semakin besar juga bonus atau komisi yang didapatkan oleh masing-masing staf.

Menurut pernyataan *Front Office Manager* mengenai kinerja para staf dalam melakukan pekerjaanya berdasarkan hasil pengawasan dapat diuraikan pada pada Tabel 6 berikut mengenai perbandingan kinerja dengan standar sistem disiplin kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tabel 6 Hasil Perbandingan Kinerja Dengan SOP Front Office Staff

No	SOP (Standard Prosedur Operasional)	Hasil Kinerja Staf
1	<i>Attitude (grooming, sopan santun)</i> dalam melayani tamu Kebersihan, kerapian, kecakapan dan kerjasama dalam memberikan pelayanan kepada tamu Pembuatan laporan setiap bulan (<i>log book</i> yang berisi tentang pendapatan atau penjualan kamar setiap bulan) Penilaian <i>appraisal</i>	Kinerja = standar (kinerja sudah sesuai standar)
2		
3		
4		

Sumber : Data diolah hasil penelitian, 2018.

Berdasarkan Tabel 6 tersebut yang yang diambil dari pernyataan *Front Office Manager* bahwa hasil evaluasi atau penilaian untuk para staf *Front Office* baik itu secara langsung maupun tidak langsung sudah memenuhi standar yang telah ditentukan dilihat dari *attitude* dalam melayani tamu, kebersihan, kerapian kecakapan dan kerjasama para staf, dan paling utama dinilai dari laporan *appraisal* yang berisi tentang pendapat tamu mengenai kinerja para staf dan hasilnya memuaskan untuk pelayanan terhadap tamu yang ada di hotel.

Selain itu, *Front Office Supervisor* juga memberikan pernyataan yang menyangkut kinerja *Front Office Staff* berdasarkan hasil pengawasan yang dilakukan. Pernyataan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7 Hasil Perbandingan Kinerja Dengan SOP Front Office Staff

No	SOP (Standard Operasional Prosedur)	Hasil Kinerja Staf
1	Pelaksanaan <i>briefing</i> 15 menit sebelum bekerja Batas waktu dalam melayani tamu Absensi kerja <i>Front Office Staff</i> Pengambilan cuti <i>Attitude (grooming, sopan santun)</i> dengan tamu, atasan maupun staf lainnya Kerjasama dengan dengan para staf dan Departemen lainnya Penampilan (kebersihan, kerapian dalam hal berpakaian) Melakukan <i>meeting</i> bulanan Target penjualan Setiap Bulan	Kinerja = standar (kinerja sudah sesuai standar)
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

Sumber : Data diolah hasil penelitian, 2018.

Berdasarkan Tabel 7 tersebut yang diambil dari pernyataan *Front Office Supervisor* bahwa dari hasil yang dilakukan baik itu secara langsung maupun tidak langsung, salah satunya terlihat dari ketepatan waktu kerja, yaitu melakukan briefing 15 menit sebelum bekerja dan juga target penjualan berupa penjualan atau pendapatan kamar yang telah mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Dan secara keseluruhan untuk SOP *Front Office Staff* sampai saat ini sudah memenuhi standar atau sama dengan standar.

Jadi secara keseluruhan standar kinerja *Front Office Staff* berdasarkan hasil pengawasan dan penilaian yang dilakukan oleh *Front Office Supervisor* maupun yang dilakukan oleh *Front Office Manager* berdasarkan tahapan pengawasan yang dilakukan yang dimulai dari pelaksanaan *briefing* para staf memperoleh hasil “kinerja = standar”, batas waktu pelayanan tamu dari masing-masing *section* memperoleh hasil “kinerja > standar, disiplin kerja diantaranya yaitu *attitude*, kerapian, kebersihan, kerjasama, memperoleh hasil “kinerja = standar”, kinerja setiap hari, bulanan dan setiap 6 bulan sekali memperoleh hasil “kinerja = standar”. Maka dari itu bisa dikatakan bahwa para staf *Front Office* Sudah melakukan pekerjaannya dengan baik, cepat, tepat, efisien dan efektif dan tidak terlepas dari standar yang telah ditentukan sebelumnya, berarti dengan begitu pengawasan yang dilakukan oleh *Supervisor* terhadap sistem SOP baru ini sudah baik dalam hal membina, membimbing, mengarahkan bawahannya sehingga tercipta staf yang bagus dan baik dalam melakukan pekerjaan. Menyikapi hal tersebut, maka pihak hotel khususnya *Front Office Department* menetapkan proses pengawasan dengan metode seperti sekarang ini.

4) Melakukan Tindakan Koreksi Jika Terdapat Masalah

Menurut hasil pengamatan dan wawancara diatas diketahui bahwa kinerja staf *Front Office Department* di Sativa Sanur Cottages secara keseluruhan sudah memenuhi standar atau sama dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya dan kinerja lebih kecil dari standar atau tidak melebihi standar/keluar dari standar yang telah ditentukan sebelumnya. Maka dari pihak hotel khususnya *Front Office Department* menetapkan proses pengawasan dengan metode seperti sekarang ini dengan melakukan proses pengawasan secara bertahap yang dimulai dari penetapan standar dan metode penilaian kerja, penilaian kinerja, membandingkan antara kinerja yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan pengambilan tindakan koreksi.

3.2. Persepsi *Front Office Staff* Terhadap *Supervisor* dalam Pengawasan Sistem SOP Baru Pada *Front Office Department Sativa Sanur Cottages*

Secara keseluruhan persepsi staf terhadap 17 (tujuh belas) indikator pada kuesioner atau angket, maka dapat disimpulkan skor rekapitulasi persepsi *Front Office Staff* terhadap *Supervisor* dalam pengawasan cara kerja di *Front Office Department* di Sativa Sanur Cottages dapat dilihat pada Tabel 8 berikut :

Tabel 8. Skor Rekapitulasi Persepsi Front Office Staff Terhadap Supervisor Dalam Pengawasan Sistem SOP Baru Pada Front Office Department Sativa Sanur Cottages Berdasarkan Indikator

No	Indikator	Skor	Skala	Keterangan
1	Keperluan administrasi <i>front office</i>			
2	Mengontrol transaksi keuangan	22	4,40	Sangat Baik
3	Membuat jadwal bulanan staf	22	4,40	Sangat Baik
4	Menangani keluhan tamu	21	4,20	Baik
5	Membuat laporan <i>Appraisal</i>	21	4,20	Baik
6	Memberikan pengarahan sebelum memulai pekerjaan	20	4,00	Baik
7	Pembagian <i>Job Desk</i> para staf	19	3,80	Baik
8	Pengawasan secara langsung	19	3,80	Baik
9	Mengecek keperluan tamu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>	19	3,80	Baik
10	Mengecek kembali pesanan tamu	19	3,80	Baik
11	Koordinasi dengan atasan	18	3,60	Baik
12	Memeriksa daftar kehadiran staf	18	3,60	Baik
13	Rapat bulan dengan para staf	18	3,60	Baik
14	Mengatur izin dan cuti para staf	17	3,40	Cukup Baik
15	Rapat bulanan dengan atasan	17	3,40	Cukup Baik
16	Mengecek laporan tertulis staf	16	3,20	
17	Pengawasan secara tidak langsung			Cukup Baik
Total		324	64,79	
Rata-rata		19,05	3,81	Baik

Berdasarkan Tabel 8 diatas, disimpulkan bahwa persepsi *Front Office Staff* terhadap *Supervisor* dalam melakukan pengawasan bahwa ada 2 indikator pengawasan yang dilakukan yang skor persepsinya tertinggi yaitu pada indikator “Mengecek/mengontrol keperluan administrasi pada *Front Office Department*” dan “Mengecek/mengontrol segala transaksi keuangan di *Front Office* baik transaksi secara langsung maupun transaksi secara online”. Kedua indikator ini mendapatkan rata – rata skor 4,40 yang artinya mendapatkan persepsi “Sangat Baik” dalam katagori skala likert. Sehingga *Front Office Supervisor I Nyoman Nurpatricia Krisna* sudah maksimal dalam melakukan pengawasan yang meliputi standar oprasional prosedur dalam mengecek/mengontrol keperluan administrasi di *Front Office* mulai dari:

1. Mengorder keperluan-keperluan yang dibutuhkan untuk melayani tamu seperti keperluan tamu *check-in, check-out*, dan yang lainnya ke bagian *storage*.
2. Mengorder keperluan staff itu sendiri.
3. Mengontrol penyimpanan barang-barang di *counter* dengan baik.
4. Mengecek dan mengontrol penggunaan barang secara keseluruhan khususnya barang yang paling banyak dihabiskan.

Serta sudah melakukan prosedur pengawasan dengan baik terkait indikator mengecek/mengontrol segala transaksi keuangan baik transaksi secara langsung maupun transaksi secara online. *Front Office Supervisor I Nyoman Nurpatricia Krisna* sudah melakukan pengawasan dengan baik diantaranya mengontrol dan mengecek kembali transaksi yang masuk secara online maupun transaksi secara langsung pada hari itu, selalu mengecek dan menghitung uang baik sebelum memulai dan sesudah pekerjaan dan mengecek *log-book* setiap hari khususnya *log-book* transaksi keuangan atau pendapatan yang masuk pada hari itu. Sehingga dengan dilakukakannya pengawasan dengan baik maka kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh *Front Office Staff* akan menjadi lebih baik.

Sedangkan untuk skor terendah terdapat pada indikator “Melakukan pengawasan secara tidak langsung (salah satunya melalui cctv)” dengan skor rata-rata 3,2 dalam skala likert mendapat katagori

kurang baik. Sehingga dalam hal ini pengawasan secara tidak langsung perlu ditingkatkan lagi untuk memperoleh kinerja yang lebih baik kedepannya bagi para staf.

Berdasarkan Tabel 8 diatas secara keseluruhan pengawasan yang dilakukan oleh *Front Office Supervisor* I Nyoman Nurpatricia Krisna sudah baik, ini dapat dilihat dari hasil rata-rata dari keseluruhan total skor setiap indikator yang menunjukkan angka 3,81 yang artinya dalam skala likert “Baik”. Hal ini berarti *Front Office Supervisor* I Nyoman Nurpatricia Krisna sudah menjalankan prosedur pengawasan cara kerja dengan baik. Berdasarkan hasil yang diperoleh, selain persepsi dari para staf *Front Office* yang menyatakan bahwa kinerja *Front Office Supervisor* dalam melakukan tugasnya memberikan pengawasan yang sudah masuk dalam katagori baik, juga dilakukan *cross-cek* lagi dengan atasannya yaitu *Front Office Manager* dan ia menyatakan bahwa memang benar *Font Office Supervisor* telah melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan pernyataan yang dinyatakan oleh *Front Office Manager*. Jadi secara keseluruhan baik penilaian para staf maupun *Front Office Manager*, Nyoman Nurpatricia Krisna selaku *Front Office Supervisor* telah melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, selain persepsi dari para staf *Front Office* yang menyatakan bahwa kinerja *Front Office Supervisor* dalam melakukan tugasnya memberikan pengawasan yang sudah masuk dalam katagori baik, juga dilakukan *cross-cek* lagi dengan atasannya yaitu *Front Office Manager*, hal ini dilakukan untuk memastikan apakah benar kinerja *Supervisor* sudah sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh *Front Office Staff* dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dan *Front Office Manager* menyatakan memang benar *Font Office Supervisor* telah melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan pernyataan yang dinyatakan oleh *Front Office Manager*. Jadi secara keseluruhan baik penilaian para staf maupun *Front Office Manager*, Nyoman Nurpatricia Krisna selaku *Front Office Supervisor* telah melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV maka dapat diambil simpulan bahwa :

1. Peranan *Front Office Supervisor* dalam melakukan pengawasan sistem SOP baru pada *Front Office Departement* di Sativa Sanur Cottages adalah proses pengawasan yang dilakukan melalui empat tahapan pengawasan yaitu berupa penetapan standar diantaranya standar waktu pelaksanaan *briefing*, tahap kedua yaitu pengukuran penilaian kinerja staf diantaranya penilaian kinerja harian yang dinilai secara langsung mengawasinya maupun secara tidak langsung (cctv), tahap ketiga yaitu melakukan perbandingan sederhana dengan membandingkan kinerja dengan standar, dan yang paling mudah dinilai dan dibandingkan berupa pendapatan penjualan kamar perbulan yang harus memenuhi standar yang telah ditentukan sebelumnya, dan tahap keempat yaitu melakukan tindakan koreksi apabila terdapat penyimpangan. Dan untuk hasil yang diperoleh adalah kinerja yang dilakukan oleh masing-masing staf *Front Office* sudah baik sesuai dengan standar atau tidak menyimpang dengan standar yang telah ditetapkan. Jadi pengawasan terhadap sistem SOP baru yang dilakukan sekarang telah memperoleh hasil yang baik sesuai dengan standar dan mengalami perubahan dari hasil sebelumnya yaitu menjadi lebih baik.
2. Persepsi *Front Office Staff* terhadap *Supervisor* dalam pengawasan sistem SOP baru pada *Front Office Department* di Sativa Sanur Cottages secara keseluruhan yang ditinjau dari 17 indikator sudah mendapatkan persepsi “Baik” dengan rata-rata skor yang diperoleh 3,81 dan itu termasuk persepsi baik dalam hitungan skala likert dan juga pernyataan dari *Front Office Manager* yang menyatakan bahwa memang benar *Supervisor* telah melakukan tugasnya dengan baik. Selain persepsi dari para staf *Front Office Manager* juga menerangkan bahwa memang benar *Front Office Supervisor* telah melakukan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya. Jadi pengawasan yang dilakukan oleh *Fron Office Supervisor* untuk sampai sekarang ini sudah memenuhi standar atau prosedur dengan baik dalam membina dan membimbing bawahannya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Rabiaful, Jumiati Sasmita, SE.,M.Si.,Ph.D, Liswar Hamid,SE.,MM. 2014. Pengaruh Pengawasan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Permai Pekanbaru. *(sebuah jurnal)* Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Ari, Utama Made. 2017. Persepsi *Housekeeping Staff* Terhadap *Supervisor* dalam Pengawasan Cara Kerja di *Housekeeping Department* Four Seasons Resort Jimbaran Bali. *(sebuah skripsi)* Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Udayana.
- Arofatus, Syafa'iah. 2017. Pelaksanaan Pengawasan Kinerja Sumber Daya Manusia Devisi Front Desk Agent PT. Sofyan Inn Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. *(sebuah jurnal)* Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Bagyono, S.Pd. 2012. Teori dan Praktek Hotel *Front Office*. Bandung : Alfabeta.
- Faizal, Rafika.2017. Persepsi Dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Makanan Di Novotel Hotels & Resorts Bukittinggi, Sumatera Barat. *(sebuah skripsi)* Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Udayana.
- Irawati Rusda dan Estien Basuki Hardiastuti. 2016. Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga. *(sebuah jurnal)* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Batam.
- Karla, I Made Suardifta. 2013. Persepsi Karyawan dan Wisatawan Terhadap Penerapan Sistem *Hazard Analysis Critical Control Point* Envy Restaurant di Holiday Inn Resort Baruna Bali, Tuban-Bali. *(sebuah skripsi)* Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Udayana.
- Masnur, Munazir Prio. 2015. Pelaksanaan Tugas *Supervisor* Pada Departemen *Front Office* Di Hotel Ibis Pekanbaru Provinsi Riau. *(sebuah jurnal)* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Muliana, I Kadek Abi Erma Muliana. 2018. Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan *Room Attendant* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran". *(sebuah skripsi)* Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Udayana.
- Nisa, Khairun dkk. 2014.Persepsi Wisatawan Dan Masyarakat Terhadap Wisata Alam Di Areal Hutan Pendidikan Unlam Mandiangin, Kalimantan Selatan. *(sebuah jurnal)* Fakultas Kehutanan Universitas Lambung Mangkurat.
- Pratiwi. 2012. Pengawasan Kinerja Karyawan Reservasi Pada *Front Office Departmen* Di Bali Hyatt Hotel Sanur- Bali. *(sebuah skripsi)* Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Udayana.
- Purnamasari. 2015. *Pengertian Standard Operating Procedur (SOP)*. Library Binus.ac.id.
- Putri, Emmita Devi Hari dan Fandi Saputro. 2014. Aktivitas *Receptionist* Dalam Menangani Tamu Personal Di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta. *(sebuah jurnal)* AKPAR BSI Yogyakarta.
- Sianipar, Paris. 2016. Pengaruh Pengawasan Dan Pemberian Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Mona Plaza Pekanbaru. *(sebuah jurnal)* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Sule, Erni Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2005. Pengantar Manajemen Edisi Pertama. Jakarta:Kencana.
- Supradnyan, Putu Ari. 2006. Kinerja Pengawasan *Floor Supervisor* Terhadap *Housekeeping Staff* di Bali Holiday Resort. *(sebuah laporan akhir)* Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Udayana.
- Utama, I Gst. Bagus Rai dan Ni Made Mahadewi. 2012. Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan.
- Winata, Sheila Vania. 2016. Perancangan *Standard Operating Procedure (Sop)* Pada Chocolab. *(sebuah jurnal)* Fakultas Ekonomi, Universitas Ciputra Surabaya.
- www.sativasanurcottages.com
- Yasa, Putu Martha Kusuma. 2016. Pengaruh Sistem Informasi VHP Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Office* di Sun Island Hotel Legian. *(sebuah skripsi)* Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Udayana.
- Zacka. 2015. Sebuah artikel *ujiansma.com/front-office-supervisor*. Diunduh tgl 8 Juli 2018. 21:00.