

## PENGARUH PENGAWASAN ROOM SUPERVISOR TERHADAP KUALITAS KERJA ROOM ATENDANT

Meike Mambo<sup>1\*</sup>, Maxi Gahung<sup>2</sup>, Benny I. Towoliu<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kantor Bupati Minahasa Tenggara, Jl. Raya Ratahan – Belang Ratahan, Sulawesi Utara, 95995

<sup>2,3</sup>Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

\*E-mail: meikemambo@yahoo.co.id

**Abstract:** *Influences of Supervision by the Room Supervisor on the Room Attendant Work Quality.* This research aims to analyze the influence of supervision by room supervisor on the room attendant work quality at Arya Duta Hotel Manado. The method of research applied in this research is qualitative quantitative method and the data is analyzed using simple linear regression analysis, coefficient correlation, determination coefficient and hypothesis testing using wilcoxon -test. The results of research show that supervision has influence on the work quality of room attendant as proved by the simple linear regression testing obtained from the equation  $y = 3,6 + 0,76x$  which means that every 1 score increase of the supervision will result in the staff work quality improvement as much as 0,76 showing that supervision has a strong influence on the room attendant work quality. While the value of determination coefficient is 0,49 meaning that supervision contributes 51% to work quality and the rest is influenced by other factors. Hypothesis testing using Wilcoxon test shows that the Z value is 0,311 greater than a 0,05 which means that the alternative Hypothesis (H1) is accepted. Based on the results of research, it can be concluded that supervision has influence on the room attendant work quality at Arya Duta Hotel Manado and the two variables have a strong relation. It is advisable that the management maintain supervision of the room attendant.

**Keywords:** Supervision, work quality, room supervisor, room attendant

**Abstrak:** Pengaruh Pengawasan Room Supervisor terhadap Kualitas Kerja Room Attendant.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur, dan menganalisis seberapa besar pengaruh supervisor room terhadap kualitas kerja room attendant di Hotel Arya Duta Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang bersifat kuantitatif dan analisis yang dipakai adalah analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi serta pengujian hipotesis dengan Uji Wilcoxon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja room attendant, dibuktikan dengan pengujian regresi linear sederhana yang dihasilkan dari persamaan  $Y = 3,6 + 0,76X$ , artinya setiap kenaikan pengawasan sebesar 1 skor akan terjadi peningkatan kualitas kerja karyawan sebesar 0,76. Nilai koefisien korelasi rank spearman sebesar 0,70, diartikan bahwa pengawasan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pekerjaan room attendant. Sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,49, artinya sumbangan pengawasan terhadap kualitas kerja sebesar 51% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Uji Hipotesis dengan Ujian Wilcoxon menunjukkan nilai Z sebesar 0,311 lebih besar dari  $\alpha$  0,05 yang berarti hipotesis alternatif (H1) diterima. Penelitian menyimpulkan bahwa pengawasan berpengaruh terhadap kualitas kerja room attendant di Hotel Arya Duta Manado dan memiliki hubungan yang kuat.

**Kata kunci:** pengawasan, kualitas kerja, room supervisor, room attendant

Produktivitas kerja merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai untuk memperoleh hasil maksimal dimana dalam pelaksanaannya, produktivitas kerja terletak pada faktor manusia sebagai pelaksana kegiatan pekerjaan. Jadi faktor manusia memegang peranan penting dalam

mencapai hasil agar sesuai dengan tujuan instansi tersebut, karena betapapun sempurnanya peralatan kerja tanpa adanya tenaga manusia tidak akan berhasil memproduksi barang atau jasa sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam usaha pencapaian tujuan tersebut, maka perlu adanya peningkatan produktivitas kerja

pegawai. Produktivitas kerja pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari pada metode kerja hari kemarin, dan hasil yang dapat diraih esok hari harus lebih banyak atau lebih bermutu/berkualitas daripada hasil yang diraih hari ini. Produktivitas kerja sering diartikan sebagai kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk menghasilkan barang atau jasa. Tujuan utama dari peningkatan produktivitas kerja pegawai adalah agar pegawai baik ditingkat bawah maupun ditingkat atas mampu menjadi pegawai yang efisien, efektif dan produktif. Untuk mendapatkan suatu hasil pekerjaan yang baik dan bermutu tinggi maka diperlukan pengawasan yang baik. Pengawasan merupakan kegiatan manajer/pimpinan yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki. Pada setiap instansi pemerintah maupun swasta memerlukan pengawasan dari pihak manajer.

Pengawasan ini dilakukan oleh manajer sebagai suatu usaha membandingkan apakah yang dilakukan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Hal ini berarti juga pengawasan merupakan tindakan atau kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil kerja yang dikehendaki. Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap pekerjaan baik dalam instansi pemerintah maupun swasta. Sebab dengan adanya pengawasan yang baik maka sesuatu pekerjaan akan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Semakin lancar kerja dan disertai pengawasan yang baik maka pekerjaan itu akan berhasil dengan baik. Dengan pengawasan yang baik akan mendorong pegawai/karyawan lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang baik pula terlebih apabila menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat yang baik. Pada industri perhotelan biasanya setiap pekerjaan senantiasa menggunakan prosedur operasi standart yang dikenal dengan nama SOP (Standart Operation Procedure) sebagai pengontrol kerja dari setiap karyawan untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Faktor pengawasan merupakan faktor yang penting bagi industri hotel dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu manajer harus melakukan pengawasan yang efektif sehingga karyawan

bisa mencapai prestasi kerja yang optimal dalam bentuk kualitas kerja. Dengan melihat adanya kecenderungan kurangnya pengawasan dari manajer sehingga disiplin karyawan kurang, maka keadaan ini tidak boleh dibiarkan terus menerus karena akan mempengaruhi tingkat kualitas kerja karyawan. Pengaruh pengawasan terhadap kualitas menjadi sangat penting untuk dibahas. Hal ini dimaksud untuk melihat apakah dengan diadakannya pengawasan maka dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan. Pada industri perhotelan kegiatan ini senantiasa dilakukan, pengawasan yang efektif sehingga disiplin atau etos kerja karyawan dapat ditingkatkan untuk memacu kualitas kerja. Penelitian pada Housekeeping Departement Hotel Arya Duta Manado menunjukkan adanya gejala kecenderungan penurunan kualitas kerja para karyawan seperti kurangnya minat menyelesaikan kerja tepat waktu, kurangnya koordinasi antar karyawan dan munculnya kebosanan kerja karena rutinitas yang berlanjut. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengawasan yang efektif dari supervisor manajer atau pimpinan serta kurangnya disiplin kerja karyawan room section. Untuk itu dalam meningkatkan kualitas kerja, manajer dan supervisor harus melakukan pengawasan yang baik sehingga disiplin kerja dalam diri karyawan akan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh pengawasan supervisor terhadap kualitas pekerjaan room attendant Di Hotel Arya Duta Manado. Selanjutnya menjelaskan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan supervisor terhadap kualitas pekerjaan *room attendant* tersebut secara lebih detail. Penelitian mengacu pada konseptual teori yang mendukung pembahasan penelitian ini antara lain:

#### Pengawasan

Manajemen pada intinya memiliki beberapa fungsi-fungsi yang mendasar dan diantaranya adalah fungsi perencanaan (*Planning*), fungsi pengorganisasian (*Organizing*), fungsi pelaksanaan (*Actuating*) dan fungsi pengawasan (*Controlling*) menurut Griffin (2004:44). Keempat fungsi manajemen tersebut harus dilaksanakan oleh seorang manajer secara berkesinambungan, sehingga dapat merealisasikan tujuan organisasi. Pengawasan merupakan bagian dari fungsi manajemen yang berupaya agar rencana yang

sudah ditetapkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Harahap (2001: 14), Pengawasan adalah keseluruhan sistem, teknik, cara yang mungkin dapat digunakan oleh seorang atasan untuk menjamin agar segala aktivitas yang dilakukan oleh dan dalam organisasi benar-benar menerapkan prinsip efisiensi dan mengarah pada upaya mencapai keseluruhan tujuan organisasi. Sedangkan menurut Maringan (2004: 61), pengawasan adalah proses dimana pimpinan ingin mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan bawahan sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, kebijakan yang telah ditentukan.

Dessler (2009:2) menyatakan bahwa pengawasan (*controlling*) merupakan penyusunan standar – seperti kuota penjualan, standar kualitas, atau level produksi; pemeriksaan untuk mengkaji pres-tasi kerja aktual dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan; mengadakan tindakan korektif yang diperlukan. Pengawasan yang efektif membantu usaha dalam mengatur pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik. Fungsi pengawasan merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini terdiri dari tugas-tugas memonitor dan mengevaluasi aktivitas perusahaan agar target perusahaan tercapai. Dengan kata lain fungsi pengawasan menilai apakah rencana yang ditetapkan pada fungsi perencanaan telah tercapai. Menurut Terry dalam Hasibuan (2001: 242) mengemukakan bahwa: *“Controlling can be defined as the process of determining what is to be accomplished, that is the standard; what is being accomplished, that is the performance, evaluating the performance and if necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is, in conformity with the standard”* (Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar). Menurut Henry dalam Harahap (2001:10) mengartikan pengawasan sebagai berikut: *“Control consist in verifying whether everything occurs in conformity with the plan adopted, the instruction issued and principles established. It has objective to point out weaknesses and errors in order to rectify then prevent recurrence”* (Pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuai

dengan rencana yang ditetapkan, perintah yang dikeluarkan, dan prinsip yang dianut. Juga dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari kejadiannya dikemudian hari). Menurut Siagian (2003: 30), bahwa pengawasan adalah memantau aktivitas pekerjaan karyawan untuk menjaga perusahaan agar tetap berjalan kearah pencapaian tujuan dan membuat koreksi jika diperlukan. Pengawasan secara umum berarti pengendalian terhadap perencanaan apakah sudah dilaksanakan sesuai tujuan atau penyimpangan dari tujuan yang diinginkan. Jika terjadi penyimpangan, pihak manajemen yang terkait dalam pengawasan harus memberikan petunjuk untuk melakukan perbaikan kerja, agar standar perencanaan tidak jauh menyimpang dari hasil yang diperoleh pada saat pelaksanaan. Pendapat ahli lain, pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan kerja dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan (Handoko, 2002). Dari beberapa pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan suatu kegiatan yang mengusahakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan serta hasil kerja yang dikehendaki.

#### Tujuan Pengawasan

Tujuan pengawasan adalah untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Jadi maksud pengawasan bukan mencari kesalahan terhadap orangnya, tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan tujuan dari pengawasan adalah agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Manullang (2002:74), tujuan utama dari pengawasan adalah agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Sedangkan Maringan (2004:61) menyatakan

bahwa tujuan pengawasan adalah: 1) Mencegah dan memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan agar pelaksanaan kerja yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan perusahaan dapat tercapai, jika fungsi pengawasan dilakukan sebelum terjadinya penyimpangan-penyimpangan sehingga lebih bersifat mencegah (prefentive control). Dibandingkan dengan tindakan-tindakan pengawasan sesudah terjadinya penyimpangan, maka tujuan pengawasan adalah menjaga hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana. Ketentuan-ketentuan dan infrastruktur yang telah ditetapkan benar-benar diimplementasikan. Sebab pengawasan yang baik akan tercipta tujuan perusahaan yang efektif dan efisien.

#### Jenis Pengawasan

Menurut Handoko (2003:361-362), ada tiga tipe dasar pengawasan yaitu :

1. Pengawasan Pendahuluan (*Feedforward Control*): Pengawasan yang dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan.
2. Pengawasan *Concurrent*: Pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan. Tipe pengawasan seperti ini merupakan proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu, atau syarat tertentu harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kegiatan tersebut dilakukan untuk mencapai suatu ketepatan dari pelaksanaan tujuan.
3. Pengawasan umpan balik (*Feedback Control*): Pengawasan yang dilakukan untuk mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Ketiga bentuk pengawasan tersebut sangat berguna bagi manajemen, khususnya pengawasan pendahuluan dan pengawasan concurrent, dimana memungkinkan manajemen untuk membuat tindakan koreksi dan tetap mencapai tujuan. Akan tetapi perlu dipertimbangkan disamping kegunaan dua bentuk pengawasan yaitu: 1) Biaya keduanya mahal; 2) Banyaknya kegiatan tidak memungkinkan dirinya dimonitor secara terus menerus; 3) Pengawasan yang berlebihan akan

menjadikan produktivitas berkurang; 4) Perbaikan atau pembetulan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi sehingga pekerjaan tadi sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Bila hasil analisa menunjukkan adanya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan.

#### Teknik Pengawasan

Pengawasan dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara sebagai berikut: 1) Pengawasan langsung yang dilakukan oleh manajer pada waktu kegiatan-kegiatan sedang berjalan dalam bentuk: Inspeksi langsung, Observasi ditempat (on the spot observation), Laporan ditempat (on the spot report), berarti penyampaian keputusan ditempat bila diperlukan; 2) Pengawasan tidak langsung yang dilakukan dari jarak jauh melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan dalam bentuk laporan tertulis dan laporan lisan (Lubis, 1985: 163)

#### Sistem Pengawasan

Sistem pengawasan yang efektif harus memenuhi beberapa prinsip pengawasan yaitu adanya rencana tertentu dan adanya pemberian instruksi serta wewenang-wewenang kepada bawahan. Rencana merupakan standar atau alat pengukur pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan. Rencana tersebut menjadi petunjuk apakah sesuatu pelaksanaan pekerjaan berhasil atau tidak. Pemberian instruksi dan wewenang dilakukan agar sistem pengawasan itu memang benar-benar dilaksanakan secara efektif. Wewenang dan instruksi yang jelas harus dapat diberikan kepada bawahan, karena berdasarkan itulah dapat diketahui apakah bawahan sudah menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. Atas dasar instruksi yang diberikan kepada bawahan maka dapat diawasi pekerjaan seorang bawahan. Sistem pengawasan akan efektif bilamana sistem pengawasan itu memenuhi prinsip fleksibilitas. Ini berarti bahwa sistem pengawasan itu tetap dapat dipergunakan, meskipun terjadi perubahan terhadap rencana yang diluar dugaan. Menurut Duncan dalam Harahap (2001:246) mengemukakan bahwa beberapa sifat pengawasan yang efektif sebagai berikut:

1. Pengawasan harus dipahami sifat dan

gunaannya: Oleh karena itu harus dikomunikasikan. Masing-masing kegiatan membutuhkan sistem pengawasan tertentu yang berlainan dengan sistem pengawasan bagi kegiatan lain. Sistem pengawasan untuk bidang penjualan dan sistem untuk bidang keuangan akan berbeda. Oleh karena itu sistem pengawasan harus dapat merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan dari kegiatan yang harus diawasi. Pengawasan dibidang penjualan umumnya tertuju pada kuantitas penjualan, sementara pengawasan dibidang keuangan tertuju pada penerimaan dan penggunaan dana.

2. Pengawasan harus mengikuti pola yang di anut organisasi: Titik berat pengawasan sesungguhnya berkisar pada manusia, sebab manusia itulah yang melakukan kegiatan dalam badan usaha atau organisasi yang bersangkutan. Karyawan merupakan aspek intern perusahaan yang kegiatan-kegiatannya tergambar dalam pola organisasi, maka suatu sistem pengawasan harus dapat memenuhi prinsip berdasarkan pola organisasi. Ini berarti bahwa dengan suatu sistem pengawasan, penyimpangan yang terjadi dapat ditunjukkan pada organisasi yang bersangkutan.
3. Pengawasan harus dapat mengidentifikasi masalah organisasi: Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Oleh karena itu, agar sistem pengawasan benar-benar efektif, artinya dapat merealisasikan tujuannya, maka suatu sistem pengawasan setidaknya harus dapat dengan segera mengidentifikasi kesalahan yang terjadi dalam organisasi. Dengan adanya identifikasi masalah atau penyimpangan, maka organisasi dapat segera mencari solusi agar keseluruhan kegiatan operasional benar-benar dapat atau mendekati apa yang direncanakan sebelumnya.
4. Pengawasan harus fleksibel: Suatu sistem pengawasan adalah efektif, bilamana sistem pengawasan itu memenuhi prinsip fleksibilitas. Ini berarti bahwa pengawasan itu tetap dapat dipergunakan, meskipun terjadi perubahan-perubahan terhadap rencana diluar dugaan. Pengawasan yang efektif tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi. Tidak ada satu sistem pengawasan yang berlaku untuk semua situasi dan semua perusahaan.

## Proses Pengawasan

Sistem pengawasan organisasi memiliki 4 (empat) langkah fundamental dalam setiap prosesnya (Griffin, 2004:167)

1. Menetapkan Standar: *Control Standard* adalah target yang menjadi acuan perbandingan untuk kinerja dikemudian hari. Standar yang ditetapkan untuk tujuan pengawasan harus diekspresikan dalam acuan yang dapat diukur. Strategi pengawasan harus konsisten dengan tujuan organisasi. Dalam penentuan standar, diperlukan pengidentifikasian indikator-indikator kinerja. Indikator kinerja adalah ukuran kinerja yang menyediakan informasi yang berhubungan langsung dengan objek yang diawasi. Standar bagi hasil kerja karyawan pada umumnya terdapat pada rencana keseluruhan maupun rencana-rencana bagian. Agar standar itu diketahui secara benar oleh karyawan, maka standar tersebut harus dikemukakan dan dijelaskan kepada karyawan sehingga karyawan akan memahami tujuan yang sebenarnya ingin dicapai.
2. Mengukur Kinerja : Pengukuran kinerja adalah aktivitas konstan dan continue bagi sebagian besar organisasi. Agar pengawasan berlangsung efektif, ukuran-ukuran kinerja harus valid. Kinerja karyawan biasanya diukur berbasis kuantitas dan kualitas output, tetapi bagi banyak pekerjaan, pengukuran kinerja harus lebih mendetail.
3. Membandingkan Kinerja dengan Standar: Tahap ini dimaksudkan dengan membandingkan hasil pekerjaan karyawan (*actual result*) dengan standar yang telah ditentukan. Hasil pekerjaan karyawan dapat diketahui melalui laporan tertulis yang disusun karyawan, baik laporan rutin maupun laporan khusus. Selain itu atasan dapat juga langsung mengunjungi karyawan untuk menanyakan langsung hasil pekerjaan atau karyawan dipanggil untuk menyampaikan laporannya secara lisan. Kinerja dapat berada pada posisi lebih tinggi dari, lebih rendah dari, atau sama dengan standar. Pada beberapa perusahaan, perbandingan dapat dilakukan dengan mudah, misalnya dengan menetapkan standar penjualan produk mereka berada pada urutan pertama di pasar. Standar ini jelas dan relatif mudah dihitung untuk menentukan apakah standar telah dicapai atau belum. Namun

dalam beberapa kasus perbandingan ini dapat dilakukan dengan lebih detail. Jika kinerja lebih rendah dibandingkan standar, maka seberapa besar penyimpangan ini dapat ditoleransi sebelum tindakan korektif dilakukan.

4. Menentukan Kebutuhan Tindakan Korektif: Berbagai keputusan menyangkut tindakan korektif sangat bergantung pada keahlian-keahlian analitis dan diagnosis manajer. Setelah membandingkan kinerja dengan standar, manajer dapat memilih salah satu tindakan : mempertahankan *status quo* (tidak melakukan apa-apa), mengoreksi penyimpangan, atau mengubah standar. Tindakan perbaikan diartikan sebagai tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk melaksanakan tindakan perbaikan, maka harus diketahui apa yang menyebabkan penyimpangan.

#### Kualitas

Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang dimiliki oleh suatu produk barang ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan – kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut. Hardjosodarmo S (1996 :7) mengemukakan bahwa "... secara umum dapat dika-takan bahwa mutu sebagai karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau konsumen dan diperoleh melalui proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan". Maka dapat disimpulkan dengan kualitas atau mutu adalah sifat- sifat yang dimiliki oleh setiap produk barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang memiliki kelebihan-kelebihan yang diperoleh melalui proses dan perbaikan yang berkelanjutan. Kualitas kerja merupakan wujud perilaku dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Heidjrachman dan Suad Husnan, (1993:23). Kualitas kerja pegawai adalah seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan". Sedarmayanti, (1993:18). Kualitas kerja atau disebut kualitas

kehidupan kerja adalah keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi (Gary Dessler, 1992:476). Tujuan utama penerapan beberapa program kualitas kerja pegawai pada suatu perusahaan yaitu program-program yang bertujuan memotivasi pegawai melalui upaya pemenuhan kebutuhan tingkat tinggi mereka untuk berprestasi, harga diri, dan perwujudan diri. Program-program ini termasuk manajemen berdasarkan sasaran, gugus kualitas, waktu lentur, dan pemerikayaan pekerjaan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memenuhi tingkat mereka ditempat kerja, melalui pencapaian unsur-unsur yang lebih menantang dan luwes pekerjaan mereka. Lebih disebutkan kualitas kerja yang disebutkan dengan kualitas kehidupan kerja mengandung pengertian yang tidak sama bagi orang yang berbeda. Bagi seorang pegawai pada lini perakitan hal itu hanya dapat berarti adanya tingkat upah yang wajar, kondisi kerja yang nyaman, dan seorang supervisor yang memperlukannya sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai manusia.

#### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja Pegawai

Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan adanya organisasi terbuka, kerja sama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi. Menurut Dessler (1992 :476) kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam organisasi dan kemampuan untuk melakukan hal itu dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya: 1) Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para pegawai; 2) Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya; 3) Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai; 4) Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan - keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka; 5) Kompensasi yang cukup dan fair; 6) Lingkungan yang aman dan sehat. Dengan

keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai target atau tidak.

Indikator dari Kualitas Kerja Pegawai/Karyawan Menurut Hasibuan indikator dari kualitas kerja pegawai/karyawan yaitu :

1. Potensi Diri: Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal. Dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang terpendam pada diri setiap orang, setiap orang memilikinya. Memahami deskripsi pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk mengembangkan bidang kerja serta berinisiatif merupakan beberapa potensi diri yang harus dimiliki pegawai.
2. Hasil Kerja Optimal: Hasil kerja yang optimal harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja kuantitas kerja. Produktivitas organisasi adalah sebagai suatu ukuran penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang diberikan. Kualitas kerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai telah memenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang telah ditetapkan. Kualitas kerja merupakan mutu hasil pekerjaan atau sebaik apa harus diselesaikan. Kualitas kerja pegawai dapat dilihat dari adanya kemampuan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan, tercapainya tujuan secara efektif dan efisien serta kecakapan yang ditunjukkan dalam menjalankan pekerjaannya. Kuantitas pekerjaan adalah banyaknya jumlah yang harus diselesaikan atau dikerjakan pegawai sesuai target waktu yang telah ditetapkan dan dapat menyelesaikan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu dengan baik.
3. Proses Kerja: Proses kerja merupakan suatu tahapan terpenting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan

membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan. Kinerja yang baik dan berkualitas dapat terlihat dari bagaimana seorang pegawai dapat melakukan sebuah pekerjaan mulai dari proses perencanaan sampai dengan perbaikan. Pegawai yang memiliki perencanaan kerja yang matang, kreativitas yang tinggi, mampu mengevaluasi tindakan, serta dapat memperbaiki tindakan tanpa menunggu perintah dari atasan merupakan seorang pegawai yang memiliki pemikiran yang rasional dan memiliki inisiatif sendiri untuk melakukan pekerjaan itu.

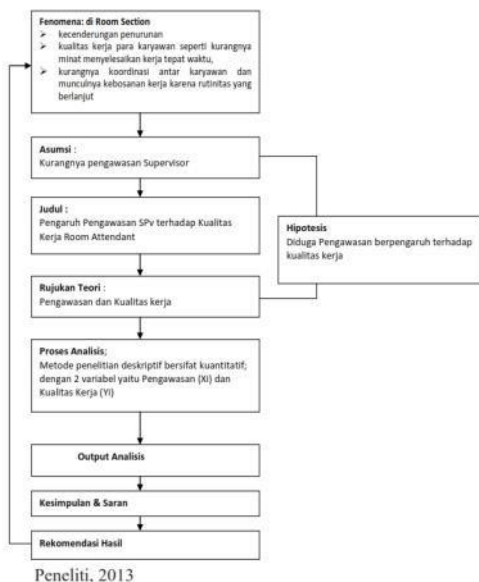
#### *Housekeeping*

Pelayanan kebersihan dalam hal ini di dalam maupun diluar kamar merupakan hal yang sangat penting. Karena pihak hotel sendiri ingin membuat kesan bersih dan nyaman sehingga membuat hotel, kamar, serta fasilitas-fasilitasnya yang ada selalu terlihat baru. Kegiatan ini sebagian besar di tangani oleh departemen *Housekeeping*. Menurut Sihite (2003:18), *Housekeeping/Tata Graha* adalah salah satu bagian operasi di hotel, yang dalam lingkungan kegiatan hotel disebut dengan Departement of Service, dan yang digolongkan sebagai salah satu Department of service yang langsung melayani tamu-tamu. Menurut Rumecko, SE (2001:4), *Housekeeping* berasal dari kata House yang berarti rumah dan keeping (to keep) yang berarti memelihara, merawat atau menjaga. Dalam operasinya di Hotel, yang dimaksud dengan 'rumah' adalah hotel.

#### *Pengertian Room Attendant*

Menurut Sugiarto dan Sulatiningrum (2000:25) room boy adalah karyawan sebuah hotel yang tugas utamanya membersihkan, menata dan merapikan kamar sehingga memenuhi syarat untuk di huni sesuai dengan standar yang berlaku dalam hotel tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa room boy adalah orang yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, ruang tamu kamar mandi, dan selalu siap membersihkan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan perintahnya, seperti menyediakan handuk, sabun, menambah pillow dan segala sesuatu yang berkaitan dengan guest supplies.

## Kerangka Berpikir



### Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teori terdahulu maka dirumuskan hipotesis bahwa diduga pengawasan supervisor room berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan room attendant di Hotel Arya Duta Manado.

### METODE

#### Jenis Penelitian

Untuk melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode penelitian deskriptif yang bersifat kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan analisis yang berupa angka-angka sehingga dapat diukur dan dihitung.

### Variabel dan Pengukuran

Penelitian ini menggunakan variabel yang dibutuhkan dalam analisis yaitu pengawasan Supervisor merupakan aktivitas pekerjaan yang dilakukan supervisor room dalam mengawasi proses pekerjaan room attendant yang mengacu pada standart operasional di *floor section*. Penilaian ini didasari aktivitas operational kegiatan berdasarkan tanggung supervisor. Kualitas pekerjaan adalah mutu dari hasil kerja room attendant berdasarkan standart operation prosedur. Penilaian pertanyaan/pernyataan pengukuran berdasarkan kegiatan room attendant mengacu pada SOP.

### Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Riduwan (2009), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur



sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini responden dimintakan persapsinya dengan alternative jawaban dalam bentuk skor pembobotan nilai dari yang terbesar di beri nilai:

Sangat setuju	: 5
Setuju	: 4
Ragu-ragu	: 3
Tidak setuju	: 2
Sangat tidak setuju	: 1

#### Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif yaitu data yang berupa angka dan yang dikumpulkan dalam penelitian ini seperti: jumlah karyawan, kamar, tamu, tingkat occupancy hotel. Sedangkan data kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka tetapi berupa keterangan- keterangan yang dapat memberikan gambaran terhadap permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, seperti tingkat pendidikan, departemen yang beroperasi dan struktur organisasi Hotel Arya Duta Manado. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari peneliti langsung dan bukan merupakan hasil output/olahan yang dilakukan oleh instansi atau organisasi. Seperti supervisor room dan room attendant. Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah diolah oleh instansi/lembaga seperti: jumlah karyawan, data pendidikan terakhir tingkat penghasilan dsb.

#### Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh karakteristik yang berhubungan dengan objek penelitian, dalam hal ini adalah jumlah karyawan di Hotel Arya Duta Manado. Proses penelitian ini bersifat penelitian populasi yang artinya seluruh karyawan di floor section dijadikan responden penelitian untuk pengambilan data sejumlah 16 orang. Pengambilan sample untuk responden lainnya digunakan purposive sampling sebanyak tujuh orang responden dianggap paham dengan keadaan di room section. Responden tersebut adalah : 4 orang staff laundry, 3 orang room service, 1 orang Executive Housekeeper dan 1 orang spv front office dengan total 25 responden..

#### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang dipergunakan untuk pengumpulan data adalah survey dengan menggunakan alat berupa kuesioner. Wawancara bebas terpimpin yaitu kombinasi antara interview bebas dan terpimpin, observasi yaitu pengamatan setiap aktivitas yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian, serta dokumentasi berupa pengumpulan berbagai data tulisan yang terkait dengan penelitian ini.

#### Metode Analisa

##### 1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis Regresi Sederhana dilakukan untuk memprediksi seberapa jauh pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini variabel independent adalah pengawasan supervisor dan variabel dependen adalah kualitas pekerjaan

Rumus Regresi Sederhana :

$$Y = a + bx$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

##### Keterangan :

- n : Jumlah responden
- a : Intercept (Nilai perkiraan Y apabila X=0)
- b : Slope atau Koefisien Regresi (Perubahan rata-rata Y untuk setiap perubahan variabel bebas X)
- X : Merupakan variabel pengawasan sebagai variabel independen
- Y : Merupakan variabel kualitas kerja sebagai variabel dependen

##### 2. Koefisien Korelasi Rank Spearman

Analisis korelasi rank spearman menurut Kuserdyana, (2012,235) dipakai untuk mengukur hubungan dua variabel yang datanya dalam bentuk ordinal misalnya penggunaan Skala Likert, Skala Rating, Skala Semantik Diferensial. Penelitian ini menggunakan Skala Likert. Variabel bebas dalam penelitian adalah reward (Xi) dan variabel motivasi (Yi). Formula korelasi ini adalah:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

- $r_s$  = koefisien korelasi rank spearman  
 $d$  = beda ranking antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (y)  
 $n$  = jumlah sampel / pengamatan

Menurut Kusmayadi (2004:293) salah satu kriteria kekuatan hubungan adalah :

Tabel 1: Tabel interpretasi hubungan

Koefisien Korelasi	Kekuatan Hubungan
± 1.00	Sempurna
0.85 – 0.99	Sangat kuat
0.70 – 0.84	Kuat
0.50 – 0.69	Sedang
0.30 – 0.49	Lemah
0.10 – 0.29	Sangat lemah
0.00	Tidak ada hubungan

Sumber : Kusmayadi, 2004

### 3. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) atau Koefisien Penentu digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel (X) dalam menentukan perubahan variabel tak bebas (Y) yang dalam hal ini variabel kontribusi reward (X) terhadap motivasi kerja (Y). Formulasnya :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

- KP = koefisien Penentu  
 $r$  = koefisien korelasi

### 4. Uji Statistik Non Parametris

Lukiastuti, Hamdani (2012,4) meyebutkan bahwa penggunaan uji statistic non parametris dilakukan apabila kondisi karakteristik antara lain:

- Data atau sampel yang dianalisis berasal dari populasi dengan pola distribusi data yang tidak tersebar secara normal atau tidak diketahui normalitasnya.
- Variabel yang diteliti hanya bisa diukur dalam skala pengukuran nominal. Dalam artian bahwa variabel itu dikelompokkan dalam kategori tertentu dan kemudian frekuensinya dihitung.

- Variabel penelitian berupa data dalam skala pengukuran, yakni variabel tersebut disusun secara urut berdasarkan tingkatannya selanjutnya dinyatakan dalam peringkat pertama, kedua, ketiga dan seterusnya.
- Ukuran atau jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian kecil dan karakteristik penyebarannya populasi tidak diketahui secara persis.
- Pengujian hipotesis dilakukan dalam penelitian ini tidak melibatkan parameter suatu populasi.
- Beberapa persyaratan yang disyaratkan dalam metode statistika yang bersifat parametris tidak mampu dipenuhi.

Dalam penelitian hampir semua persyaratan uji non parametris terpenuhi, terlebih khusus, persyaratan distribusi data tidak tersebar secara normal dan penggunaan Skala Likert serta sampel yang kecil.

Uji hipotesis ini dengan menggunakan Wilcoxon Test: Langkah-langkah uji hipotesis:

$H_0$  : tidak ada pengaruh pengawasan terhadap kualitas kerja karyawan (room attendant).

$H_1$  : ada pengaruh pengawasan terhadap kualitas kerja karyawan.

Dipilih tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ )

Aturan untuk pengujian jika prosedur pengujian hipotesis yang dilakukan adalah pengujian dua sisi tetapi jumlah sampel yang digunakan lebih besar daripada 25, hipotesis diterima bila:

$$Z \geq Z_{\alpha/2} \text{ dan hipotesis nihil ditolak jika } Z < Z_{\alpha/2}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini dapat dilihat karakteristik responden yang dipilih oleh penulis melalui metode random sampling dan purposive sampling.

Tabel 2: Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Pria	19	76%
2	Wanita	6	24%
	Total	25	100

Sumber: Data olahan 2013

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan jumlah responden pria sebanyak 19 orang atau 76% sedangkan responden wanita berjumlah 6 orang atau berkisar 24%. Selanjutnya data responden berdasarkan umur, terlihat pada tabel 3. Pada tabel tersebut menunjukkan usia 21-30 tahun mendominasi pengambilan data dengan jumlah 9 orang atau 36%, diikuti usia 30-41 tahun berjumlah 7 orang atau 28%.

Tabel 3: Usia Responden

No	Umur	Jumlah	Prosentase
1	s/d 20 tahun	3	12%
2	21-30 tahun	9	36%
3	30-41 tahun	7	28%
4	41-50 tahun	6	24%
5	> 51 tahun	-	-
Total		25	100

Sumber: Data olahan

Sedangkan usia 41-50 orang berjumlah 6 orang atau 24%, s/d 20 tahun berjumlah 3 orang atau 12%, dan tidak terdapat responden yang berusia lebih dari 51 tahun. Asumsi umur-umur diatas 21 tahun keatas terbanyak karena biasanya mereka sudah cukup lama bekerja dan dianggap dewasa dalam memberikan jawaban atas pertanyaan/ pernyataan. Berikutnya akan dilihat data responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir.

Tabel 4: Pendidikan formal terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SMU/SMK	11	44%
2	Diploma (D1,D2,& D3)	8	32%
3	Sarjana	6	24%
4	Pasca Sarjana	-	-
Total		25	100%

Sumber: Data olahan 2013

Pada Tabel 4 terlihat pendidikan formal terakhir dari responden, terbanyak jalur Diploma yaitu SMU/SMK 11 orang atau 44%, diikuti diploma 8 orang atau 32%. Sedangkan untuk sarjana hanya 6 orang atau 24% dan tidak terdapat responden yang pascasarjana. Pada tabel berikut ini terlihat lama kerja dari responden. Pada Tabel 5 untuk lama kerja lebih dari 4 tahun terbanyak 11 orang atau 44%, kemudian diikuti usia kerja 3 s/d 4 tahun berjumlah 7 atau 28%.

Tabel 5: Lamanya bekerja di Arya Duta Manado

No	Lama Bekerja	Jumlah	Prosentase
1	s/d 1 tahun	2	8%
2	2 s/d 3 tahun	5	20%
3	3 s/d 4 tahun	7	28%
4	> 4 tahun	11	44%
Total		25	100%

Sumber: data olahan 2013

Usia kerja 2 - 3 tahun berjumlah 5 orang 20% dan terakhir usia sampai dengan 1 tahun berjumlah 2 orang atau 8% dari jumlah responden yang ada.

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya dalam mengukur antara pengawasan dan kualitas kerja dipergunakan Skala Likert untuk melihat derajat persetujuan atau ketidaksetujuan yang diambil dari responden yang dalam hal karyawan room di Hotel Arya Duta Manado melalui daftar pertanyaan yang diajukan. Kualitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan lebih di fokuskan pada penyebabnya pengawasan supervisor. Alat ukur yang dipakai adalah daftar pertanyaan (kuisioner). Data yang diperoleh berupa jawaban dari para responden terhadap pertanyaan/ pernyataan yang diajukan dengan pembobotan nilai:

Sangat setuju	: 5
Setuju	: 4
Ragu-ragu	: 3
Tidak setuju	: 2
Sangat tidak setuju	: 1

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pengawasan terhadap kualitas kerja karyawan di room section Hotel Arya Duta Manado. Untuk kebenaran hipotesis pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear sederhana, selain itu digunakan juga koefisien korelasi rank spearman untuk mengukur hubungan, koefisien determinasi mengukur besarnya pengaruh bebas terhadap variabel tidak bebas serta untuk pengujian hipotesis digunakan statistic non-parametrik dengan Uji Wilcoxon. Untuk mempermudah proses analisis data dan dihubungkan dengan waktu penelitian yang singkat maka proses analisis data akan dilakukan dengan program software Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 13.0 for Window. Tabel 6 berikut ini adalah hasil rangkuman dari analisis data.

Tabel 6: Tabel Rangkuman Analisis Data

No	Keterangan	Hasil
1	Uji Regresi Linear Sederhana	$Y = 3.6 + 0.76X$
2	Uji Korelasi rank spearman	$r_s = 0.70$ atau 70%
3	Uji Determinasi	$r^2 = 0.49$ atau 49%
4	Uji Hipotesis Non Parametrik (Uji Wilcoxon)	$Z = 0.311$
5	Probabilita pengawasan dan kualitas kerja	Sig = 0.000

Sumber : Data olahan, 2013

### Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan tabel 6 yaitu hasil analisis data diperoleh persamaan untuk regresi sederhana yaitu :  $Y = a + bX$  atau  $Y = 3.6 + 0.76X$ . Dari persamaan re-gresi sederhana tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut bahwa nilai  $b$  sebesar  $0.76X$  berarti setiap perubahan pada variabel  $X$  (pengawasan) sebesar 1 skor akan menyebabkan perubahan variabel  $Y$  (kualitas kerja) sebesar 0.36 skor, maka setiap pertambahan  $X$  (pengawasan) akan menyebabkan pertambahan  $Y$  kualitas kerja, begitu pula sebaliknya setiap penurunan  $X$  (pengawasan) akan menyebabkan penurunan  $Y$  (kualitas kerja).

### Analisis Koefisien Korelasi

Pada tabel 6 terlihat hasil uji korelasi rank spearman yaitu dimana  $r = 0.70$  atau 70%. Artinya angka koefisien korelasi diatas sebesar  $r=0.70$  atau 70% menyatakan hubungan yang kuat, diartikan jika pengawasan ( $X$ ) bertambah akan pasti secara langsung akan menyebabkan perubahan kualitas kerja ( $Y$ ). Dengan kata lain ketika ada tambahan pengawasan segera akan ada peningkatan kualitas kerja.

### Analisis Koefisien Determinasi (Koefisien Penentu)

Metode analisis koefisien determinasi ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui koefisien penentu. Dari  $r$  yang telah diperoleh, maka hasilnya

$$r = 0.70$$

$$r^2 = 0.702 \text{ atau}$$

$$r^2 = 0.49 \text{ atau } 49\%$$

Dengan demikian menunjukkan bahwa pengawasan memberikan kontribusi / sumbangan terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan sebesar 0.49 atau 49%, sedangkan sisanya sebesar 0.51 atau 51% disebabkan oleh indicator lain yang tidak diteliti atau tidak dijadikan variabel dalam pelaksanaan penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui keterpaduan antara kedua variabel yaitu variabel  $X$  (pengawasan) dan variabel  $Y$  (kualitas kerja) maka dilakukan Uji Wilcoxon. Uji Wilcoxon ini merupakan bagian dari uji statistic non-parametrik. Uji ini dipakai untuk mengukur dua sampel yaitu pengawasan ( $X$ ) dan kualitas kerja ( $Y$ ) yang berhubungan :  
 $H_0$  : tidak ada pengaruh pengawasan terhadap kualitas kerja karyawan (room attendant).

$H_1$  : ada pengaruh pengawasan terhadap kualitas kerja karyawan.

Dipilih tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ )

Aturan untuk pengujian jika prosedur pengujian hipotesis yang dilakukan adalah pengujian dua sisi tetapi jumlah sampel yang digunakan lebih besar daripada 25, hipotesis diterima bila:

$$Z \geq Z_{\alpha/2}$$

dan hipotesis nihil ditolak jika

$$Z < Z_{\alpha/2}$$

Dengan taraf signifikan 0.05, dari tabel 4.5 terlihat  $Z = 0.311$  berarti hipotesis diterima dimana  $0.311 \geq 0.025$ .

Pada tabel 6 terlihat nilai probabilita kedua variabel tersebut diperoleh 0.000 artinya kemungkinan kesalahan atas penerimaan variabel pengawasan sebagai variabel yang mempengaruhi variabel kualitas kerja adalah 0%. Dari hasil beberapa analisis tersebut dapat di-interpretasikan sebagai berikut:

Persamaan regresi menunjukkan  $Y=3.6+0.76$

$X$  menunjukkan bahwa nilai  $b$  sebesar  $0,76X$  berarti setiap perubahan pada variabel  $X$  (pengawasan) sebesar 1 skor akan menyebabkan perubahan pada variabel  $Y$  (kualitas kerja) sebesar 0.76 skor, maka setiap pertambahan  $X$  (pengawasan) akan menyebabkan pertambahan  $Y$  (kualitas kerja) begitu pula sebaliknya setiap penurunan  $X$  (pengawasan) akan menyebabkan penurunan  $Y$  (kualitas kerja). Hasil dari pengujian koefisien korelasi diperoleh  $r = 0.70$  artinya angka koefisien korelasi diatas sebesar  $r = 0.70$  atau 70%, menunjukkan bahwa variabel  $X$  terdapat hubungan yang kuat artinya jika variabel  $X$  bertambah atau berubah akan menyebabkan perubahan juga pada variabel  $Y$ . Pada analisis koefisien determinasi atau penentu ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui koefisien determinan dari  $r$  yang telah diperoleh, maka hasilnya adalah  $r^2 = 0.49$  atau 49%. Artinya sumbangan pengawasan terhadap kualitas kerja sebesar 49% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil analisis Uji Wilcoxon pada taraf nyata  $\alpha = 0.05$  menunjukkan nilai  $Z$  sebesar  $0.311$  dengan analisis  $Z \geq Z_{\alpha/2}$  atau  $0.311 \geq 0.025$  sehingga hipotesis diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengawasan berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan di Hotel Arya Duta Manado. Berdasarkan beberapa analisis tersebut dapat dijelaskan bahwa management dari Hotel Arya Duta Manado haruslah senantiasa berkoordinasi dengan exe-

*cutive housekeeper* supaya pengawasan *spv room* dijalankan dengan baik supaya kualitas kerja *room attendant* dapat terpelihara dengan baik.

## SIMPULAN

Pengawasan Supervisor Room berpengaruh terhadap kualitas kerja dan perlu senantiasa diperhatikan management Hotel Arya Duta Manado. Hasil uraian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu

1. Hasil analisis regresi linear sederhana dalam bentuk persamaan diperoleh:  $Y = 3.6 + 0.76X$ , Interpretasi dari persamaan tersebut adalah apabila pengawasan *spv* dinaikkan sebesar 1 (satu) skor maka kualitas kerja *room attendant* akan mengalami peningkatan 4.36 skor. Koefisien korelasi diperoleh  $r = 0.70$  atau 70%, menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara variabel X (pengawasan) dan variabel Y (kualitas kerja), sehingga apabila pihak management Hotel Arya Duta Manado tidak memperhatikan pengawasan *spv* akan berpengaruh kualitas kerja karyawan di *room section*.
2. Hasil Uji Hipotesis menunjukkan pada taraf nyata  $\alpha = 0.05$  menunjukkan nilai Z sebesar 0.311 dengan analisis  $Z \geq Z_{\alpha/2}$  atau  $0.311 \geq 0.025$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini membuktikan bahwa hipotesis yang dikemukakan dimana pengawasan *spv* *room* berpengaruh terhadap kualitas kerja *room attendant* di Hotel Arya Duta Manado terbukti dan dapat diterima.

## DAFTAR RUJUKAN

- Agusyana Y., (2011). Olah Data Skripsi dan Penelitian dengan SPSS 19. PT. Elex Media Komputindo. Gramedia Jakarta
- Dessler, G. (1992). Edisi: Personnel management. 2nd ed, Prentice Hall Englewood-cliffs.
- Griffin, (2004). Manajemen, alih bahasa Gina Gania. Surabaya: Erlangga
- Handoko T. H., (2002), Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Yogyakarta : BPFE.
- Kusherdiana, S.S., (2012). Pengantar Statistika Pariwisata; Aplikasinya dalam Bidang: Pariwisata, Usaha Perjalanan dan Perhotelan. Alfabeta: Bandung
- Kusmayadi (2004). Statistika Pariwisata Deskriptif., PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Lukiastuti dan Hamdani (2012). Statistika Non

Parametrik; Aplikasinya dalam Bidang Ekonomi dan Bisnis. PT. Buku Seru. Jakarta

- Manullang (1990). Dasar-Dasar Manajemen, Cetakan Ke 7. Jakarta: Ghalia
- Manullang (2002). Dasar-Dasar Manajemen, Penerbit: Gadjah Mada University Press,
- Maringan M. (2004). Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Handoko T. Hani (2002), Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Yogyakarta : BPFE
- Handoko, T. Hani. (2003). Manajemen. Cetakan Kedelapan, Yogyakarta BPFE
- Hasibuan, Malayu. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian, Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Hasibuan, Malayu S.P, (2006), Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta
- Harahap (2001), Sistem Pengawasan Manajemen, Jakarta. Quantum
- Hardjosuodarmo, S., (2001). Total Quality Management, Jakarta, Gramedia, Jakarta,
- Heidjrachman, S. H., & Suad Husnan (1993). Manajemen Personal, BPFE, Yogyakarta.
- Pramesti G., (2006). Panduan Lengkap SPSS 13.0 dalam Mengolah Data Statistik. Jakarta PT Media Elex Komputindo
- Riduwan (2009) Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Rumekso, (2001). Housekeeping Hotel, Yogyakarta: Andi Offset
- Rumekso, (2004). Housekeeping Hotel, Yogyakarta: Andi Offset
- Siagian S (2003). Teori dan Praktek Kepemimpinan. Jakarta: Rineka Cipta
- Sihite, R., (2003). Hotel Management : Pengelolaan Hotel, Surabaya: SIC
- Simbolon, M. M., (2004). Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen. Jakarta : Pustaka Quantum.
- Sugiarto, E. dan Sulartiningrum S., (2000). Pengantar Akomodasi dan Restoran, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta (id.wikipedia.org/wiki/Potensi\_diri)
- Sedarmayanti, (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, CV Mandar Maju, Bandung.
- Santoso, S., (2003). SPSS Statistik Multivariat. PT. Elex Media Komputindo. Gramedia Jakarta
- Wahana Computer. (2012). Shortcourse Series SPSS 20. PT. Elex Media Komputindo. Gramedia Jakarta