

PERANAN PENGAWASAN DALAM USAHA MENINGKATKAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN FRONT OFFICE (FO) PADA HOTEL ARIA BARITO BANJARMASIN

Teddy Rosadi

Akademi Pariwisata Nasional Banjarmasin

Email: teddy@akparnas.ac.id

Keywords :

*Supervising
Work discipline
Front office*

Abstract

The problem under study concerns the work discipline of Front Office employees. Supervision is basically a job to pay attention to how employees work in carrying out their duties. If there are employees who are negligent at work, it is hoped that the problem will be followed up. The objects of this research are the receptionists who work in the Front Office at the Aria Barito Hotel Banjarmasin. The method used in this research is descriptive research to describe a situation/condition that is factual in a systematic and accurate manner. In other words, this method aims to describe a set of events or conditions, which is to describe the work discipline of a receptionist at the Aria Barito Hotel Banjarmasin. The results of this study found that the work discipline of the receptionist in the Front Office still cannot be said to be optimal, because it is known that employees still make mistakes and violations such as using telephones for personal interests, using the internet during working hours to play games or social media. The conclusion from the results of this study is that the supervision that has been carried out by FOM is still not optimal, which is because FOM rarely goes directly to see directly the activities in the Front Office, so that employees often make mistakes and violations and in an effort to improve the work discipline of FOD employees, hotel management should make a written regulation and provide strict sanctions that make employees not dare to ignore the discipline that has been set. Suggestions from the results of this study are that FOM should have basic skills and knowledge about hotels to make it easier to work well, especially supervision of the workings of FOD employees and supervision techniques that should be carried out using two techniques, namely: direct supervision and indirect supervision and FOM should provide strict rules for employees and should be more active in providing direction, routine supervision regarding the neatness, discipline and attitude of their subordinates.

Kata Kunci :

*Pengawasan
Disiplin kerja
Kantor depan*

Abstrak

Masalah yang diteliti menyangkut disiplin kerja karyawan Front Office. Pengawasan pada dasarnya adalah suatu pekerjaan untuk memperhatikan cara kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Jika terdapat karyawan yang lalai dalam bekerja maka diharapkan masalah tersebut akan

ditindaklanjuti. Obyek penelitian ini adalah para receptionist yang bertugas di Front Office pada Hotel Aria Barito Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan suatu situasi/keadaan yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Dengan kata lain, metode ini bertujuan mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi, yaitu menguraikan tentang disiplin kerja receptionist pada Hotel Aria Barito Banjarmasin. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa disiplin kerja receptionist di Front Office masih belum dapat dikatakan optimal, karena diketahui bahwa karyawan masih melakukan kesalahan dan pelanggaran seperti pemakaian telepon untuk kepentingan pribadi, menggunakan internet pada saat jam kerja untuk main game atau sosial media. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pengawasan yang selama ini telah dilakukan oleh FOM masih kurang optimal, yang dikarenakan FOM jarang terjun langsung untuk melihat secara langsung kegiatan di bagian Front Office, sehingga sering karyawan membuat kesalahan dan pelanggaran dan dalam usaha meningkatkan disiplin kerja karyawan FOD, seharusnya manajemen hotel membuat suatu peraturan yang sifatnya tertulis dan memberikan sanksi tegas yang membuat karyawan menjadi tidak berani untuk mengabaikan disiplin yang telah ditetapkan. Saran dari hasil penelitian ini adalah hendaknya FOM memiliki keterampilan dan pengetahuan dasar tentang hotel sehingga memudahkan bekerja dengan baik, khususnya pengawasan terhadap cara kerja karyawan FOD dan teknik pengawasan yang sebaiknya dilakukan dengan menggunakan dua teknik, yaitu: pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung dan hendaknya FOM memberikan peraturan yang tegas terhadap karyawan dan hendaknya lebih aktif dalam memberi pengarahan, pengawasan secara rutin mengenai kerapian, kedisiplinan dan attitude bawahannya.

Article History:**Received:****Accepted:****PENDAHULUAN**

Peradaban manusia semakin berkembang setiap waktunya. Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa lepas hidup sendiri dalam kehidupan bermasyarakat. Seiring dengan peradabannya yang semakin berkembang dan kebutuhan akan hidup bersama dengan manusia lainnya, maka manusia ter dorong untuk memiliki suatu perkumpulan. Perkumpulan tersebut sebagai suatu tempat berbagai kegiatan manusia dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Perkumpulan itu disebut organisasi. Hubungan antara manusia dan organisasi sangatlah erat. Manusia dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan

organisasi. Sebagai contohnya manusia memerlukan sekolah, perkumpulan olahraga, perkumpulan agama, perkumpulan musik. Sedangkan organisasi memerlukan manusia sebagai faktor penggerak. Kegiatan organisasi tidak akan terlepas dari faktor manusia.

Faktor hidup matinya organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada keterlibatan dan keaktifan manusia. Setiap organisasi beroperasi menggunakan sumber daya untuk menghasilkan barang atau jasa agar dapat dipasarkan. Pengelolaan sumber daya tersebut akan membawa pengaruh terhadap usaha pencapaian tujuannya. Sumber daya yang dimiliki oleh organisasi antara lain financial/modal, fisik/material, teknologi dan manusia. Sumber-sumber tersebut harus dapat dimanfaatkan sebaik mungkin dan seoptimal mungkin sehingga tujuannya tercapai.

Berdasarkan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, sumber daya manusia (SDM) menempati tempat atau posisi yang penting terkait dengan usaha pencapaian tujuan. Sebabnya sumber daya manusia sebagai pelaksana setiap kegiatan dalam organisasi. Betapapun baiknya peralatan yang dimiliki tanpa adanya faktor manusia tidak akan ada artinya. Tanpa adanya SDM, maka sumber daya yang lain tidak dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Manusialah yang menggerakkan dan membuat sumber daya yang lainnya bergerak.

Dalam sebuah perusahaan swasta maupun instansi pemerintah, manusia yang melaksanakan tugas dan kewajibannya disebut dengan pegawai. Mengingat betapa pentingnya posisi pegawai dalam suatu organisasi, maka dalam pelaksanaan kegiatannya diperlukan pegawai yang cakap dalam kemampuannya, kuat kemuannya, menghargai waktu, loyalitas yang tinggi pada organisasi, dapat melaksanakan kewajibannya untuk kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi serta bersikap disiplin dalam bekerja.

Sebuah organisasi tentu tidak menginginkan pegawai yang bekerja seenak hatinya tetapi menginginkan pegawai yang bekerja dengan giat diikuti sikap disiplin kerja yang tinggi. Seorang pegawai sudah sepantasnya dan seharusnya selalu mematuhi peraturan/ketentuan yang ada dalam organisasi. Seperti halnya manusia yang lainnya, pegawai tetaplah manusia biasa makhluk ciptaan Tuhan. Kadangkala pegawai melakukan kesalahan dan tindakan menyimpang dari peraturan. Misalnya karyawan masuk kerja/masuk kantor terlambat, karyawan pulang kantor sebelum waktunya tanpa keterangan yang jelas, mengobrol seenaknya saat jam kantor, meninggalkan pekerjaan sesuka hatinya, tidak menyelesaikan tugasnya tepat waktu, keluar dari kantor tanpa ijin, asyik membaca koran dan majalah seenaknya dengan meninggalkan pekerjaan sampai bermain game komputer. Bahkan saat jam kantor keluyuran tanpa keperluan yang jelas di luar kantor dengan masih memakai pakaian dinas.

Kesemuanya ini akan menghambat pencapaian tujuan dan menimbulkan efek negatif bagi organisasi.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, agar tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai, maka pegawai perlu diarahkan sesuai dengan tujuan organisasi. Sehingga diharapkan pegawai dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan dan tidak menyimpang dari ketentuan/peraturan yang telah dibuat. Untuk tetap dapat mengetahui pelaksanaan kegiatan yang dilakukan pegawainya agar tidak menyimpang dari peraturan diperlukan adanya suatu tindakan nyata. Tindakan nyata tersebut adalah dengan adanya pengawasan dan untuk dapat berjalan sesuai dengan rencana perlu adanya pengawasan yang dilakukan secara teratur. Sebagus apapun rencana, bentuk organisasi, personil yang handal yang mampu melaksanakan apa yang menjadi tugasnya namun faktor pengawasan tetap memiliki peran yang sangat penting. Seperti yang diungkapkan oleh Handoko (2003 : 25), "Semua fungsi manajemen tidak akan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan (controlling)". Kemudian Handoko (2003 : 25) menyatakan bahwa pengawasan adalah:

Penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Pengawasan dapat bersifat positif maupun negatif. Pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien dan efektif. Pengawasan negatif mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak terjadi atau terjadi kembali.

Pengawasan yang berjalan dengan baik akan mengurangi dan mencegah kesalahan dari pegawai. Pengawasan akan lebih efektif apabila dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung yang disebut pengawasan melekat. Seperti yang diungkapkan oleh Nawawi (2005: 8) berpendapat bahwa:

Pengawasan melekat merupakan proses pemantauan, memeriksa, dan mengevaluasi yang dilaksanakan secara berdaya guna dan berhasil guna oleh pimpinan unit organisasi kecil organisasi kerja terhadap sumber-sumber kerja untuk diperbaiki atau disarankan oleh pimpinan yang berwenang pada jenjang yang lebih tinggi demi tercapainya tujuan yang telah dirumuskan.

Pengawasan melekat bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi/peraturan yang telah dibuat sehingga apa yang dilaksanakan dapat berjalan secara efisien, selain itu juga untuk mengoreksi setiap pekerjaan pegawai agar pelaksanaan kegiatan satuan organisasi lebih tertib dan disiplin, terhindar dari penyimpangan, penyelewengan dan kebocoran. Untuk menegakkan disiplin tentu bukanlah hal yang mudah dalam suatu organisasi. Penggunaan ancaman dan kekerasan bukanlah suatu cara yang baik, tetapi suatu

ketegasan dan keteguhan dalam penegakan peraturan. Dengan adanya peraturan dan pengawasan pimpinan atau atasan langsung diharapkan pegawai dapat bersikap disiplin dalam bekerja. Dengan sikap disiplin yang dimilikinya akan membuat lebih mudah untuk melakukan pengarahan dan pelaksanaan kerja bukan bekerja atas dasar ketakutan terhadap ancaman, hukuman, dan pimpinan. Namun diharapkan pegawai dapat bekerja atas dasar kesadaran diri yang tinggi demi tercapainya tujuan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka peneliti berminat mengkaji tentang “Peranan Pengawasan Dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan pada Aria Barito Banjarmasin”.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu untuk mendeskripsikan suatu situasi atau keadaan populasi tertentu yang bersifat fakta secara sistematis dan akurat. Dengan kata lain, tujuan penelitian adalah mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini, yaitu menyampaikan tentang tata cara kerja karyawan Front Office Department untuk meningkatkan disiplin kerja.

Jenis dan sumber data yang digunakan, yaitu data primer yang merupakan data yang dikumpulkan dari tangan pertama. Sumber data primer seperti individu, kelompok fokus dan satuan kelompok responden, yaitu data tentang disiplin kerja karyawan Front Office Department. Sementara data sekunder dengan hasil survei terdahulu yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan, data base yang ada dari penelitian terdahulu, catatan mengenai peristiwa yang resmi dan catatan perpustakaan.

Teknik yang dilakukan penulis di dalam pengumpulan data, yaitu :

1. Observasi, yaitu secara langsung mengamati cara kerja karyawan Front Office Department sebelum melakukan penulisan proposal KTA.
2. Wawancara, yaitu teknik tanya jawab ini dilakukan terhadap karyawan Front Office Department untuk mengetahui cara kerja dan manajemen yang dilakukan pada Front Office di Hotel Aria Barito Banjarmasin.
3. Dokumentasi, yaitu mempelajari semua naskah literatur dan bukti-bukti transaksi berhubungan dengan bahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Hasil Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Front Office di Hotel Aria Barito selama tiga bulan untuk mendapatkan pengetahuan mengenai proses pengawasan yang selama ini diterapkan oleh pihak supervisor terhadap karyawan front office department. Pengawasan yang selama ini sudah diterapkan terhadap karyawan front office sebenarnya masih belum maksimal

yang dikarenakan masih terdapat kekurangan dalam hal penerapan SOP (Standard Operating Procedure) yang berlaku. Syarat-syarat pengawasan pada Front Office Department antara lain:

1. Pengetahuan tentang hotel merupakan landasan untuk membantu petugas front office dalam menjalankan tugasnya secara baik dan benar agar tercapai hasil yang efektif dan efisien.
2. Mendidik agar berkebiasaan rapi dan bersih dalam penampilan di tempat tugas.
3. Mendidik agar disiplin dalam bekerja.
4. Membantu menyelesaikan masalah dalam menghadapi tamu yang complaint.
5. Cara menciptakan langkah kerja yang nyaman.

Setelah penulis melakukan penelitian selama tiga bulan, maka masalah yang ditemui oleh penulis pada front office department, yaitu seringnya terjadi adalah karyawan masuk kerja/masuk kantor terlambat, karyawan pulang kantor sebelum waktunya tanpa keterangan yang jelas, mengobrol saat jam kerja, terkadang meninggalkan pekerjaan, tidak menyelesaikan tugas tepat waktu, keluar dari kantor tanpa ijin, bermain game komputer serta menggunakan handphone pada saat jam kerja. Bahkan saat jam kantor keluyuran tanpa keperluan yang jelas di luar kantor. Kesemuanya ini akan menghambat pencapaian tujuan dan menimbulkan efek negatif bagi organisasi.

Berikut ini merupakan rekapitulasi hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 10 responden yang merupakan karyawan front office department:

Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Kuisioner 10 Responden

No	Variabel	Dimensi	Skor *)			
			Ya Σ	Ya %	Tidak Σ	Tidak %
1	Observasi di Tempat Kerja	Apakah pihak <i>supervisor</i> sering melakukan observasi di tempat pekerjaan karyawan <i>Front Office</i> (FO)?	2	20	8	80
2	Laporan Tertulis	Apakah pimpinan sering menerima laporan tertulis mengenai kinerja karyawan <i>Front Office</i> (FO)?	6	60	4	40
3	Laporan	Apakah pimpinan sering menerima laporan tidak tertulis mengenai	6	60	4	40

No	Variabel	Dimensi	Skor *)			
			Ya		Tidak	
			Σ	%	Σ	%
	Tidak Tertulis	kinerja karyawan <i>Front Office</i> (<i>FO</i>)?				
4	Disiplin Preventif	Apakah pihak pimpinan sering memberikan bimbingan/arahan kepada karyawan <i>Front Office</i> (<i>FO</i>)?	3	30	7	70
5	Peringatan/ <i>Skorsing</i>	Apakah pihak pimpinan sering memberikan peringatan / <i>skorsing</i> kepada karyawan <i>Front Office</i> (<i>FO</i>) yang melakukan kesalahan/pelanggaran?	3	30	7	70

Sumber : Diolah Penulis, 2018.

Keterangan:

1 = Ya

2 = Tidak

Σ = Jumlah Responden

Pengawasan, yaitu proses pengamatan, penilaian dan mengoreksi pelaksanaan pekerjaan yang sedang berjalan agar tidak penyimpangan dari apa yang telah ditentukan dalam perencanaan. Sementara tujuan utama pengawasan adalah agar apa yang telah direncanakan menjadi kenyataan.

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jawaban responden terhadap supervisor sering melakukan observasi di tempat pekerjaan karyawan Front Office (FO), yaitu 2 atau 20% responden menyatakan Ya dan 8 atau 80% responden menyatakan Tidak. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum supervisor masih belum dapat dikatakan sering melakukan kunjungan ke tempat kerja karyawan, khususnya receptionist di front office.

Laporan Tertulis, yaitu pimpinan organisasi mengadakan sendiri pengawasan terhadap kerja/kegiatan yang sedang dijalankan. Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap pimpinan sering menerima laporan tertulis mengenai pekerjaan karyawan Front Office (FO) ditanggapi sebanyak 6 atau 60% responden menyatakan Yadan 4 atau 40% responden menyatakan Tidak. Jadi, dalam hal ini pimpinan sudah sering menerima laporan tertulis mengenai pekerjaan karyawan Front Office (FO).

Laporan Tidak Tertulis, yaitu pengawasan dari jarak jauh, pengawasan ini dilakukan melalui laporan-laporan yang disampaikan oleh para bawahan dan laporan tersebut berbentuk lisan maupun tulisan. Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang pimpinan sering menerima laporan tidak tertulis mengenai kinerja karyawan Front Office (FO) ditanggapi sebanyak 6 atau 60% responden menyatakan Ya dan 4 atau 40% responden menyatakan Tidak. Jadi, dalam hal ini pimpinan sudah sering menerima laporan tidak tertulis mengenai pekerjaan karyawan Front Office (FO).

Disiplin Preventif, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan sehingga penyelewengan dapat dicegah. Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden tentang pihak pimpinan sering memberikan bimbingan/arahan kepada karyawan Front Office (FO) sebanyak 3 atau 30% responden menyatakan Ya dan 7 atau 70% responden menyatakan Tidak. Jadi, dalam hal ini pimpinan jarang sekali memberikan bimbingan/arahan kepada karyawan Front Office (FO).

Disiplin Korektif, yaitu kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran terhadap peraturan-peraturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran lebih lanjut. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jawaban responden terhadap pihak pimpinan sering memberikan peringatan /skorsing kepada karyawan Front Office (FO) yang melakukan kesalahan/pelanggaran ditanggapi sebanyak 3 atau 30% responden menyatakan Ya dan 7 atau 70% responden menyatakan Tidak. Jadi, dalam hal ini pimpinan jarang sekali memberikan bimbingan/arahan kepada karyawan Front Office (FO).

Pembahasan Hasil Penelitian

Meningkatkan standar pengawasan berarti juga meningkatkan kualitas lingkungan kerja untuk meningkatkan standar lingkungan kerja lebih dari apa yang diinginkan dapat dilakukan melalui:

1. Meningkatkan lagi kedisiplinan waktu. Artinya tidak ada lagi masuk kerja dalam waktu yang tidak sesuai peraturan.
2. Saling membantu kepada karyawan/karyawati yang lain. Artinya tidak mementingkan pekerjaan sendiri/diri sendiri.

Pengawasan pada dasarnya adalah suatu pekerjaan untuk memperhatikan cara kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Jika terdapat karyawan yang lalai dalam bekerja maka diharapkan masalah tersebut akan ditindaklanjuti. Dalam hal ini, lingkungan kerja yang baik sebenarnya bukan hanya impian atau harapan pihak perusahaan atau pimpinan saja, akan tetapi impian atau harapan itu juga dapat dari semua pihak pekerja atau karyawan dalam perusahaan yang bersangkutan.

Supervisor (Spv) merupakan pengawasan dalam lingkungan kerja *Front Office Department* dalam menjalankan tugas mempunyai wewenang mewakili

manajemen setelah jam kerja normal berakhir dan berwenang atas *rebate, room discount, travel agent, airlines voucher, credit account*, sepanjang tidak menyalahi *policies* dan *procedure* perusahaan yang telah ditetapkan. Selama ini *supervisor* jarang melakukan tugasnya, mereka lebih cenderung untuk berada di *Front Office Department* saja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan dapat diketahui bahwa sebagian besar pengawasan dan lingkungan kerja di *Front Office Department* belum menunjukkan peraturan yang seharusnya dilaksanakan.

Hotel yang baik akan mampu menunjukkan cara kerja yang baik agar tamu menjadi senang menginap dan untuk meningkatkan kualitas pengawasan pada *Front Office Department* Hotel Aria Barito. Dengan kata lain, seharusnya petugas dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal. Menyikapi hal tersebut, khususnya untuk memertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan, penurunan kinerja karyawan memang sangat terasa sekali pada perusahaan yang berskala besar, menengah maupun kecil. Untuk itu setiap perusahaan berusaha mencari solusi pemecahan yang bijaksana berkaitan dengan penurunan kinerja karyawan agar tidak sampai mengganggu perusahaan dalam menjalankan kegiatannya.

Prinsip dasar yang sering digunakan dalam kehidupan organisasi adalah bekerja sama dengan orang di dalam hotel tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, adanya berbagai satuan kerja yang merupakan pembagian tugas dari yang telah disusun. Untuk itu diperlukan koordinasi guna menyelaraskan jalannya pekerjaan yang dilakukan agar tujuan dapat dicapai, sehingga dengan demikian, karyawan yang bertugas tidak bekerja secara sendiri-sendiri tanpa memperhitungkan pekerjaan yang lain. Atas dasar itu, maka pengawasan tidak langsung ini penting untuk dilaksanakan agar dapat memantau, memeriksa, dan mengevaluasi para karyawan secara berdaya guna dan berhasil guna oleh pemimpin perusahaan terhadap sumber-sumber kerja untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan agar dapat diperbaiki atau disarankan untuk diperbaiki oleh pimpinan yang berwenang pada jenjang yang lebih tinggi demi tercapainya tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Usaha untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan *Front Office Department*, hendaknya pihak manajemen hotel membuat suatu peraturan yang sifatnya tertulis dan memberikan sanksi tegas yang membuat karyawan tidak berani untuk mengabaikan disiplin yang telah ditetapkan dan teknik pengawasan yang sebaiknya dilakukan adalah dengan menggunakan dua teknik menurut Siagian (2004 : 165), yaitu:

a. Pengawasan Langsung, yaitu pimpinan mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dilakukan, pengawasan langsung ini dapat berbentuk inspeksi langsung (*On the Spot Observation*) dan berbentuk laporan (*On the Report*). Dengan cara:

1) Inspeksi Langsung/*On the spot observation*, yaitu pimpinan melakukan inspeksi kerja dengan terjun langsung ke lapangan seperti melakukan

pemeriksaan terhadap kegiatan, baik kegiatan administrasi maupun kegiatan teknis, sehingga penurunan kinerja karyawan sedikit banyak dapat dikurangi lagi.

2) Laporan/*On the report*, yaitu pengawasan yang dilakukan pimpinan dengan melakukan laporan hasil kegiatan-kegiatan perusahaan melalui data-data yang telah dikerjakan.

b. Pengawasan Tidak Langsung, yaitu pengawasan yang dilakukan pimpinan dari jarak jauh, pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh bagian yang berkompeten dan biasanya berbentuk lisan atau tulisan, sehingga pimpinan menjadi lebih mengetahui bagaimana kinerja karyawan dalam bekerja. pengawasan tidak langsung ini dapat dilakukan, yaitu:

1) Laporan Lisan, yaitu pengawasan yang dilakukan pimpinan dengan meminta laporan yang disampaikan para bawahan kepada pimpinan dalam bentuk pembicaraan langsung seperti tatap muka langsung kepada pimpinan (*face to face*), melalui media elektronik seperti telefon, *handphone* ataupun *e-mail*.

2) Laporan Tulisan, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan melalui laporan-laporan yang disampaikan oleh para bawahan dalam bentuk tulisan. Hal ini dikarenakan agar pimpinan dapat menelaah laporan-laporan yang masuk, sehingga pimpinan dapat selalu mengamati dan memantau operasional hotel.

HRD merupakan departemen pengelola sumber daya manusia suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran, tugas dan tanggung jawab seorang *HRD* di hotel dalam mengelola dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan pelayanan terhadap tamu serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *HRD* dalam memanajemen SDM.

Cherrington (2005: 10) menyatakan bahwa:

1. *Advisory/Counseling Role*. Dalam perannya ini, departemen sumber daya manusia bertindak sebagai konsultan internal yang bertugas mengumpulkan informasi, menentukan solusi atas masalah yang ada dan memberikan panduan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi perusahaan.

Peran departemen ini tampak dalam tanggung jawabnya mengenai *staffing*, evaluasi kinerja pegawai, program latihan dan pemutusan hubungan kerja. Dalam hal ini departemen sumber daya manusia menyediakan masukan yang membantu para manajer untuk mengambil keputusan.

2. *Service Role*. Peranan ini mencakup aktivitas yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pihak manajer. Penarikan, pelatihan orientasi, melakukan pencatatan dan melaporkan pekerjaan merupakan contoh peranan ini.

3. *Control Role*. Dalam melaksanakan peran ini, departemen sumber daya manusia bertugas mengendalikan fungsi manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan. Departemen Sumber daya manusia mengeluarkan kebijakan dan mengendalikan sumber daya manusia melalui kebijakan tersebut sehingga

departemen sumber daya manusia berperan sebagai wakil top manajemen perusahaan. Dengan adanya berbagai peraturan, peran ini semakin penting dalam mengatur masalah keselamatan kerja dan kompensasi.

Menurut Cherrington (1995: 11), fungsi-fungsi SDM adalah sebagai berikut:

1. *Staffing/employment.* Fungsi ini terdiri dari tiga aktivitas penting yaitu perencanaan, penarikan dan seleksi. Manajer SDM bertanggung jawab untuk mengantisipasi kebutuhan karyawan. Meskipun dilakukan sepenuhnya oleh departemen SDM, departemen lain tetap terlibat dengan menyediakan deskripsi dan spesifikasi pekerjaan.
2. Evaluasi Kinerja. Para manajer bertanggung jawab mengevaluasi bawahannya dan departemen SDM mengembangkan bentuk penilaian kinerja yang efektif dan memastikan bahwa penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh seluruh bagian perusahaan. Departemen SDM juga perlu melakukan pelatihan terhadap para manajer tentang bagaimana membuat standar kinerja yang baik dan akurat.
3. Dibutuhkan suatu koordinasi yang baik antara departemen SDM dengan para manajer. Para manajer bertanggung jawab dalam hal kenaikan gaji dan departemen SDM bertanggung jawab mengembangkan struktur gaji yang baik. Pembayaran meliputi gaji, bonus, insentif, dan pembagian keuntungan yang diterima karyawan. Manfaatnya meliputi asuransi kesehatan, asuransi jiwa, cuti dan sebagainya. Departemen SDM bertanggung jawab untuk memastikan kompensasi yang diberikan bersifat kompetitif diantara perusahaan sejenis, adil, dan sesuai dengan hukum yang berlaku dan memberikan motivasi.
4. Pelatihan dan Pengembangan. Membantu para manajer menjadi pelatih dan penasehat yang baik bagi bawahannya dan menciptakan program pelatihan dan pengembangan yang efektif bagi karyawan baru maupun yang sudah ada, memperkirakan kebutuhan perusahaan dan mengevaluasi efektivitas program tersebut.
5. Hubungan Karyawan. Departemen SDM berperan aktif dalam melakukan negosiasi dan mengurus masalah persetujuan dengan pihak serikat pekerja. Setelah persetujuan disepakati, departemen SDM membantu para manajer bagaimana mengurus persetujuan tersebut dan menghindari keluhan yang lebih banyak. Tanggung jawab utama adalah menghindari praktik yang tidak sehat misalnya mogok kerja dan demonstrasi.
6. Keselamatan dan Kesehatan. Setiap perusahaan wajib memiliki dan melaksanakan program keselamatan untuk mengurangi kejadian yang tak diinginkan dan menciptakan kondisi yang sehat. Para karyawan perlu diingatkan terus menerus tentang pentingnya keselamatan kerja. Departemen SDM mempunyai tanggung jawab utama mengadakan pelatihan tentang keselamatan kerja, mengidentifikasi dan memperbaiki kondisi yang membahayakan tenaga kerja dan melaporkan adanya kecelakaan kerja.

7. *Personnel Research.* Dalam usahanya untuk meningkatkan efektivitas perusahaan, departemen SDM melakukan analisa terhadap masalah individu dan perusahaan serta membuat perubahan yang sesuai.

Masalah yang sering diperhatikan oleh departemen sumber daya manusia adalah penyebab terjadinya ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan, bagaimana prosedur penarikan dan seleksi yang baik dan penyebab ketidakpuasan karyawan. Departemen SDM bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan menganalisa informasi yang menyinggung masalah ini. Hasilnya digunakan menilai apakah kebijakan yang sudah ada perlu diadakan perubahan atau tidak.

Dengan melakukan kebijakan tersebut di atas, maka diharapkan para karyawan, khususnya karyawan *Front Office Department* akan lebih disiplin dalam bekerja, sehingga tujuan utama pihak Hotel Aria Barito Banjarmasin akan dapat tercapai.

PENUTUP

Peranan pengawasan dalam upaya meningkatkan disiplin kerja karyawan pada Aria Barito Banjarmasin sudah cukup baik, namun masih ada kekurangan yang ditemukan, yaitu supervisor jarang terjun langsung untuk melihat secara langsung kegiatan di bagian Front Office, sehingga sering karyawan membuat kesalahan dan pelanggaran.

Front Office Department mempunyai kekurangan antara lain belum membuat suatu peraturan yang sifatnya tertulis dan memberikan sanksi tegas terhadap karyawan yang melakukan kecurangan dan pelanggaran. Iam kategori ini akan memberi beban kepada menu lainnya.

Supervisor hendaknya harus memiliki keterampilan dan pengetahuan dasar tentang hotel sehingga memudahkan bekerja dengan baik sesuai SOP, khususnya pengawasan cara kerja karyawan Front Office dan teknik pengawasan yang sebaiknya dilakukan adalah dengan menggunakan dua teknik, yaitu Pengawasan Langsung dan Pengawasan Tidak Langsung.

Front Office Department hendaknya memberikan peraturan tegas mengenai kedisiplinan kerja yang sesuai SOP terhadap karyawan Front Office dan supervisor hendaknya lebih aktif dalam memberi pengarahan, pengawasan secara rutin mengenai kerapian, kedisiplinan dan attitude bawahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani, 2002. *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE.
- Kadarisman, Sadjati S., 2001. *Manajemen Personalia*, Jakarta: Selemba Empat.
- Manullang, M., 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, S.P., 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Soejatmo, 2006. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bharata.

Widyatmini, 2002. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Gunadarma.

Zainun, Buchari, 2004. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Armico.