

**PENGARUH KEPEMIMPINAN SUPERVISOR
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI CARRISSIMA
HOTEL PALEMBANG**

¹Yunia Novianti, ²Dr. H Sholahudin Arsyad, S.E., M.Si
Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

yunianovianti33@gmail.com, shola.arsyad@yahoo.com

Abstract

The aim of this research is to analyze the influence of management on the work results of Hotel Carrissima Palembang employees. This research is a cause and effect relationship research, the number of people involved in the research was 15 people. In the sampling technique, the entire sample is used, so that all members of the population are designated as samples. Data collection on instructor management variables was carried out using a Likert scale questionnaire which was tested for validity and reliability. The research results show that leadership has a positive and significant effect on employee performance. This is indicated by the value of $t_{count} > T_{table}$, namely $2.469 > 1.796$, T is significant and < 0.005 , namely and < 0.00 and < 0.05 . Therefore, Leadership (X) has a significant positive effect on Employee Performance (Y).

Keywords: Leadership, Supervisor, Performance

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh manajemen terhadap hasil kerja karyawan Hotel Carrissima Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian hubungan sebab akibat, jumlah orang yang terlibat dalam penelitian adalah 15 orang. Dalam teknik pengambilan sampel digunakan seluruh sampel, sehingga seluruh anggota populasi ditetapkan sebagai sampel. Pengumpulan data variabel manajemen instruktur dilakukan dengan menggunakan angket skala likert yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,469 > 1,796$, signifikan T dan $< 0,005$ yaitu dan $T < 0,00$ dan $< 0,05$. Oleh karena itu, Kepemimpinan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Kata Kunci : Kepemimpinan Supervisor, Kinerja

1. Pendahuluan

Hotel adalah suatu penyedia jasa akomodasi berupa ruangan-ruangan Menurut Widana Putra (2009:16), dalam suatu gedung dapat dilengkapi dengan gerai makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan peluang keuntungan sehari-hari lainnya. . Industri pariwisata Indonesia merupakan salah satu penghasil devisa terbesar, seperti pendapatan lokal, dan dapat memperluas kesempatan kerja dan pemahaman budaya melalui pariwisata. (Amrisdi, et al, 2021). Kelangsungan hidup diperlukan untuk menjamin kelangsungan usaha untuk menghasilkan keuntungan. Salah satu bentuk usaha yang berkembang cukup pesat adalah industri pariwisata, karena suatu perusahaan atau usaha tidak beroperasi dalam ruang hampa, melainkan dalam dunia dengan banyak kepentingan yang saling berhubungan. (Jessy Pangemanan F.R, 2016)

Carrissima Hotel Palembang merupakan salah satu hotel yang konon merupakan hotel bintang 1 yang cukup terkenal di kota Palembang, gaya hotelnya yang klasik mampu menarik minat masyarakat baik lokal maupun luar, karena hotel ini . cukup luas. dari segi kamar dan kapasitas ruangnya cukup besar. ruang pertemuan, sehingga hotel ini sangat baik digunakan untuk perjalanan bisnis atau wisata atau sekedar untuk liburan dan istirahat.

Dalam komunikasi dan pengembangan global, perusahaan membutuhkan karyawan yang berkualifikasi tinggi dan berdedikasi. Setiap perusahaan menginginkan hasil yang baik. Pada saat yang sama, karyawan memerlukan umpan balik mengenai hasil kerja mereka sebagai panduan. Salah satu perusahaan yang menawarkan jasa bisnis, yaitu organisasi yang menghubungkan manajer dan karyawan dengan wilayah kerja dan melakukan kegiatan manajemen, adalah bisnis perumahan. Selain memperhatikan kesejahteraan karyawannya, pemimpin bisnis juga harus memperhatikan kesejahteraan karyawannya. (Jeffery Rahmansyah, 2017)

(Vitzal et, al ,2010) Adapun beberapa fungsi pokok kepemimpinan secara operasional dapat di bedakan menjadi 5 fungsi pokok yang dapat di jadikan indikator 5 pokok ini yaitu :

1. Fungsi konsultasi yaitu : merupakan komunikasi dua arah dimana langkah pertama pemimpin mengambil keputusan, setelah itu pemimpin berkonsultasi dengan bawahannya untuk mendapatkan umpan balik.
2. Fungsi instruksi yaitu : komunikasi satu arah, pemimpin sebagai komunikator sebagai pihak yang menentukan tatanan gerak dan mendorong orang lain untuk mengikuti tatanan tersebut.
3. Fungsi delegasi yaitu : Fungsi ini pada dasarnya adalah kepercayaan, penerima delegasi harus yakin bahwa dirinya adalah asisten manajer yang memiliki prinsip, pemahaman, dan aspirasi yang sama.
4. Fungsi pengendalian yaitu : dilaksanakan melalui kepemimpinan, pengarahan, koordinasi dan pengawasan.
5. Fungsi partisipasi yaitu : pemimpin berusaha mengaktifkan orang- orang yang dipimpinnya baik dalam keikutsertakan mengambil keputusan maupun dalam pelaksanaannya.

Semakin tinggi karyawan mendapatkan dorongan dari pemimpin atau atasannya maka akan semakin tinggi pula kepuasan karyawan terhadap atasan yang akan diberikan oleh karyawan, kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi komitmen organisasional dan kepuasan kerja juga dapat meningkatkan komitmen organisasi. Jika karyawan merasa puas dengan feedback yang diberikan perusahaan terhadap prestasi kerja karyawan tersebut, maka semakin besar pula komitmen karyawan tersebut terhadap perusahaan, maka manajer perusahaan harus menjamin tingginya kepuasan kerja karyawan tersebut untuk meningkatkan tingkat komitmen karyawan. (Ni Luh et al, 2003) Maka dari itu peneliti memilih Carrissima Hotel Palembang sebagai bahan penelitian. Carrissima Hotel adalah salah satu hotel bintang 1 dengan konsep meeting and business di kota Palembang. Carrissima Hotel berada di pusat kota Palembang tepatnya di Jalan Kapten Anwar Sastro, Kelurahan Sei Pangeran, Ilir Timur 1. Hadir dengan konsep hotel meeting and business berukuran luas dan memiliki 50 kamar dengan tiga tipe, standar, mewah dan ruang keluarga serta 2 ruang pertemuan bernama Baturaja dengan kapasitas 100-150 orang dan Muaradua dengan kapasitas 20-30 orang. Carrissima Hotel Palembang memiliki staf yang ramah dan kamar bersih dengan harga terjangkau. Dari beberapa uraian di atas setiap pekerjaan perlu menyadari kemampuan diri lebih, keinginan untuk terus belajar demi untuk meningkatkan kemampuan kerja, etos kerja yang tinggi untuk keberhasilan di dalam bekerja di dalam suatu departemen. Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa supervisor adalah seorang yang bertanggung jawab dan bertugas mengatur, mengawasi setiap pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. (Jessy Pangemanan F.R, 2016)

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kepemimpinan

Pengertian kepemimpinan menurut Kartini Kartono (1994) adalah ciri-ciri seorang pemimpin terutama dalam situasi tertentu. Karena kelompok melakukan kegiatan tertentu dan mempunyai tujuan serta perlengkapan khusus yang berbeda-beda. Pemimpin tim yang berkarakter merupakan fungsi dari situasi tertentu untuk mengambil keputusan yang tepat.

2.2 Fungsi Kepemimpinan

6. Fungsi konsultasi yaitu : merupakan komunikasi dua arah dimana langkah pertama pemimpin mengambil keputusan, setelah itu pemimpin berkonsultasi dengan bawahannya untuk mendapatkan umpan balik.
7. Fungsi instruksi yaitu : komunikasi satu arah, pemimpin sebagai komunikator sebagai pihak yang menentukan tatanan gerak dan mendorong orang lain untuk mengikuti tatanan tersebut.
8. Fungsi delegasi yaitu : Fungsi ini pada dasarnya adalah kepercayaan, penerima delegasi harus yakin bahwa dirinya adalah asisten manajer yang memiliki prinsip, pemahaman, dan aspirasi yang sama.
9. Fungsi pengendalian yaitu : dilaksanakan melalui kepemimpinan, pengarahan, koordinasi dan pengawasan.
10. Fungsi partisipasi yaitu : pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam pelaksanaannya.

2.3 Tujuan Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses di mana seseorang dapat mengarahkan, membimbing dan mempengaruhi perilaku dan pekerjaan orang lain menuju tujuan tertentu dalam situasi tertentu. Kepemimpinan adalah kemampuan seorang manajer untuk mendorong orang yang dia pimpin untuk bekerja dengan percaya diri dan semangat. (Kurniawan Andre, 2021)

2.4 Supervisor

Secara umum, *supervisor* adalah orang yang berwenang untuk mengawasi tata cara serta pelaksanaan tugas di perusahaan. Setiap *supervisor* biasanya memiliki wewenang yang berbeda-beda di perusahaan. Namun, pada umumnya, tugas *supervisor* adalah memonitor proses produksi atau pengeluaran agar sesuai dengan syarat dan ketentuan di perusahaan. (RUN,10.11.22) Oleh karena itu, tanggung jawab *supervisor* sangat besar. Sebab ia harus memastikan segalanya berjalan dengan lancar. Mulai dari pengawasan produksi, penyusunan rencana produksi, kontrol terhadap kinerja karyawan, hingga menjamin keselamatan karyawan. Di perusahaan pun biasanya setiap divisi memiliki *supervisor*. Maka dari itu, ada *supervisor* pemasaran, *supervisor* manajemen, hingga *supervisor* produksi. (RUN,10.11.22)

2.5 Tugas-Tugas Supervisor

Supervisor adalah ahli dari segala ahli. Maka dari itu, penunjukan pemimpin kepada *supervisor* haruslah tepat karena tugas dan tanggung jawab yang akan diembannya. Ada delapan tugas *supervisor* yang di antaranya adalah:

1. Menyusun dan mengkomunikasikan uraian tugas kepada karyawan agar pekerjaan terlaksana secara detail dan sesuai rencana.
2. Mampu menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam perusahaan, baik antar subdivisi maupun antar karyawan.
3. Mengelola karyawan agar tidak bosan dalam bekerja. .
4. Memberikan dorongan dengan berbagai cara, mulai dari kata-kata hingga tindakan.
5. Menawarkan rencana jangka pendek atau jangka panjang kepada karyawan.
6. Organisasi dan akhir pekerjaan. .
7. Menjaga kedisiplinan antar karyawan.
8. Menjadi perantara informasi antara karyawan dan manajemen

3. Metode Penelitian

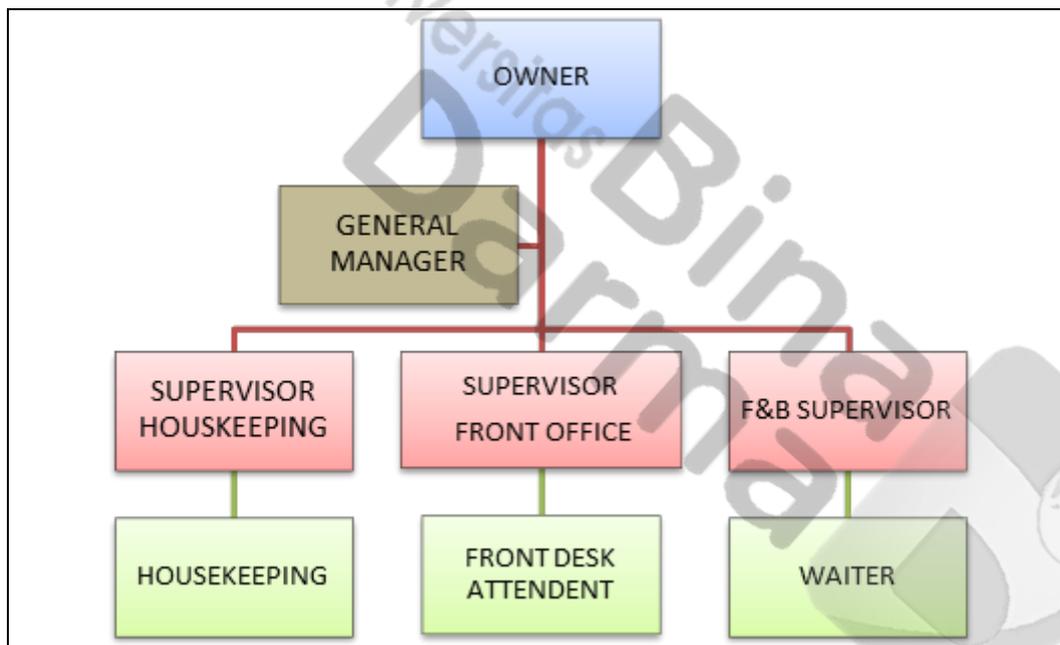
Menurut Sugiyono (2019:55), objek penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Objek penelitian merupakan suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan suatu situasi dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari suatu penelitian. (Supriati 2012 : 38) Peneliti melakukan lokasi penelitian meliputi tempat, wilayah maupun ruang lingkup yang sudah terdapat di peneliti untuk dijadikan bahan atau-pun objek peneliti gunakan untuk memperoleh atau-pun mendapatkan data-data yang di butuhkan oleh peneliti sebagai bahan penelitian yang ada di Carrissima Hotel Palembang.

3.1 Supervisor Hotel

Supervisor hotel harus bertanggung jawab atas pengawasan dan koordinasi kegiatan sehari-hari hotel. Mereka memastikan bahwa seluruh bagian hotel berfungsi dengan sempurna dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Manajer hotel juga bertanggung jawab untuk mengelola staf dan memastikan bahwa setiap anggota tim bekerja secara efisien dan efektif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam pekerjaannya, manajer hotel harus mengawasi aktivitas stafnya, memastikan

bahwa setiap departemen bekerja sesuai rencana, dan memastikan layanan pelanggan yang baik. Mereka juga bertanggung jawab untuk menyelesaikan setiap masalah yang mungkin timbul selama operasional hotel dan memastikan bahwa semua prosedur standar dan peraturan hotel diterapkan dan dipatuhi. Manajer hotel harus memiliki pemahaman yang baik tentang bisnis perhotelan dan kemampuan untuk bekerja dengan berbagai departemen dan individu untuk mencapai tujuan bersama. Kemampuan berkomunikasi dengan baik dan memimpin tim juga sangat penting untuk posisi ini. Secara umum pengelola hotel mempunyai peranan penting dalam menjamin keberhasilan operasional hotel dan memastikan pelanggan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Carrissima Hotel Palembang menawarkan pelayanan yang sangat baik dengan ruangan yang cukup luas, kebersihannya sangat dijaga oleh setiap karyawannya.

Struktur Karyawan Carrissima Hotel Palembang



Gambar 3.1 Struktur Karyawan

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Validasi

Sugiyono (2019:176) menjelaskan bahwa validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur hubungan antara informasi pada suatu objek dengan informasi yang dikumpulkan peneliti. Variabel penelitian berjumlah 19 pertanyaan pada setiap kuesioner, terbagi menjadi 9 pertanyaan untuk variabel X dan 10 pertanyaan untuk variabel Y. Mengenai penarikan kesimpulan, responden berjumlah 15 orang. Nilai yang di peroleh dan di katakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,4762$. Hasil dari uji validasi ini dapat dilihat pada tabel dan selain itu variabel Y menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,4762$ sehingga di simpul-kan bahwa semua subjek setuju dan puas dengan penelitian, survei mereka dapat digunakan sebagai saat penelitian dan validitas.

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa pengujian reliabilitas mengacu pada sejauh mana pengukuran dengan menggunakan item yang sama menghasilkan data yang sama, reliabilitas atau keterpercayaan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau rangkaian pengukuran. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Table 4.3 Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .853 | 19 |

Sumber : Data yang di peroleh dari SPSS (2023)

Variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha* yang di hasilkan lebih besar dari *r table* (nilai *Alpha* > 0,853 sehingga di peroleh hasil uji variabel X yaitu, maka butir di setiap kuesioner reliabel. Sama halnya dengan variabel Y, maka butir indikator di setiap kuesioner tersebut *reliabel* karena memenuhi kriteria.

4.4 Hasil Analisis *Likert*

A. Penilaian Kepemimpinan *Supervisor* :

1. Fungsi Konsultasi

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata fungsi konsultasi di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,04 karyawan merasa sangat baik dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

2. Fungsi Instruksi

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata fungsi instruksi di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,23 karyawan merasa sangat baik dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

3. Fungsi Delegasi

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata fungsi delegasi di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,57 karyawan merasa sangat baik dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

4. Fungsi Pengendalian

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata fungsi pengendalian di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 3,8 karyawan merasa baik dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

5. Fungsi Partisipasi

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata fungsi partisipasi di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,27 karyawan merasa sangat baik dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

B. Penilaian Kinerja Karyawan :

1. Kualitas

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata kualitas kerja karyawan di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 3,77 karyawan merasa disiplin dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

2. Kuantitas

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata kuantitas kerja karyawan di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 3,9 karyawan merasa disiplin dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

3. Kehadiran di Tempat Kerja

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata kehadiran ditempat kerja karyawan di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,08 karyawan merasa sangat disiplin dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

4. Kerja Sama

Berdasarkan kuesioner yang telah ada dapat di kesimpulan bahwa rata-rata kerja sama di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,13 karyawan merasa sangat disiplin dari pertanyaan yang di buat oleh penulis.

5. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Adapun kepemimpinan supervisor terhadap kinerja karyawan dapat di lihat dari :

1. Dari hasil kuesioner yang telah di sebarakan ke pada 15 responden dengan 2 pertanyaan dapat di peroleh rata-rata fungsi konsultasi di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,04 karyawan merasa sangat baik dengan kepemimpinan *supervisor*.
2. Dari hasil kuesioner yang telah di sebarakan ke pada 15 responden dengan 2 pertanyaan dapat di peroleh rata-rata fungsi instruksi di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,23 karyawan merasa sangat baik dengan kepemimpinan *supervisor*.
3. Dari hasil kuesioner yang telah di sebarakan ke pada 15 responden dengan 2 pertanyaan dapat di peroleh rata-rata fungsi delegasi di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,57 karyawan sangat baik dengan kepemimpinan *supervisor*.
4. Dari hasil kuesioner yang telah di sebarakan ke pada 15 responden dengan 1 pertanyaan dapat di peroleh rata-rata fungsi pengendalian di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 3,8 karyawan merasa baik dengan kepemimpinan *supervisor*.
5. Dari hasil kuesioner yang telah di sebarakan ke pada 15 responden dengan 1 pertanyaan dapat di peroleh rata-rata fungsi partisipasi di Carrissima Hotel Palembang menunjukkan angka 4,27 karyawan merasa sangat baik dengan kepemimpinan *supervisor*.

Jadi hasil dari kesimpulan koesioner dari 9 pertanyaan 5 fungsi indikator kepemimpinan *supervisor* terhadap kinerja karyawan yaitu rata-rata 4.04 sampai 4,57 yang di artikan sangat baik.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

a. Kepada Manajemen Carrissima Hotel Palembang

Manajemen juga harus melihat faktor-faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, manajemen dapat terus memantau kinerja karyawan dengan meningkatkan efisiensi melalui penilaian kinerja secara berkala. Manajemen harus mampu meningkatkan kinerja pegawai yang ada dengan meningkatkan kepemimpinan pengawasan terutama dalam bidang pelatihan, konsultasi, partisipasi dan pengawasan.

b. Kepada Jurusan Pariwisata

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan penambah pemahaman dan pengetahuan, serta informasi yang cukup khususnya bagi masyarakat sekitar, dan sebagai bahan edukasi.

c. Kepada Peneliti lainnya

Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepemimpinan manajerial dan kinerja karyawan untuk menggali lebih jauh aspek lainnya. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti lain dapat mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sehingga menghasilkan penelitian yang benar-benar bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andre, Kurniawan. 2021. Penjelasan Tujuan Kepemimpinan .
https://www.researchgate.net/publication/360939245_ANALISIS_PENGEMBANGAN DIRI_5 PEMIMPIN_TERBAIK_DI_DUNIA_MENURUT_MAJALAH_TIME
- Arlinda, Putri. 2016. Hubungan Pengawasan Supervisor Dengan Disiplin Kerja Karyawan Di Hotel Rocky Plaza Padang. Universitas Negeri Padang.
- FR Pangemanan Jessy, 2016. Peranan Supervisor Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pramusaji Pada Suatu Restoran Hotel Berbintang Lima. Prodi DIV Perhotelan Universitas Negeri Manado.
- Kartono, Kartini .2009:382. Pemimpin dan Kepemimpinan ISBN: 979-421- 153-2. Raja Wali.
- Kamal, Mustofa. 2016. Peranan Supervisor Dalam Memotivasi Di Banquet Section Hotel Pangeran Pekanbaru. University Of Riau.
- Ketut Ni Ayu Astuti Juli .2013-11-09.
Tentang Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan dan kinerja Karyawan Pada Hotel Bakkung's Beach Cottages Kuta-Bali. Universitas Udaya Bali.
- Kotler. 1996. Kepuasan Konsumen.
https://www.google.com/search?q=buku+tentang+kepuasan+konsumen+oleh+kotler+at.al+1990&sca_esv
- Muhardi, Septian. 2021. Peranan Pengawasan *Supervisor* Di Departemen Azza Hotel. Universitas Bina Darma Palembang.
- Putra, Widina. Tentang Pengertian Hotel.
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/sequence=4&isAllowed=y>
- Rahmansyah, Jeffery. 2017. Pengaruh Kepemimpinan Supervisor Terhadap Kinerja Rivai, Veithzal Dan Dedy Mulyady. (2012). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Rev.ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada.