

# HUBUNGAN PENGAWASAN DAN PRODUKTIVITAS KERJA

(Studi Kasus : Karyawan Pada Food and Beverage Department  
Hotel Feri Merak Banten)

## SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen  
Peminatan Manajemen Pariwisata



Disusun Oleh :

YULIANTI

NIM : 001100015

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI "PARIWISATA API"  
( STIE "PARIWISATA API" )  
YOGYAKARTA

2002

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PENGAWASAN DAN PRODUKTIVITAS KERJA**

**(Studi Kasus: Karyawan Pada Food and Beverage Department**

**Hotel Feri Merak Banten)**

**Diajukan Oleh :**

**YULIANTI**

**NIM : 001100015**



**Drs. Tri Sucipto, MS.**

**Pembimbing Pendamping I**

**H.M. Abbas Yoenoes, SE, MSi.**

**HUBUNGAN PENGAWASAN DAN PRODUKTIVITAS KERJA**  
**(Studi Kasus: Karyawan Pada Food and Beverage Department**  
**Hotel Feri Merak Bantev)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : YULIANTI

NIM : 001100015

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi pada tanggal :

18 September 2002



Ketua Tim Penguji

Anggota Tim Penguji I

Anggota Tim Penguji II : H. M. Abbas Yuenoes, SE, MSi

*[Handwritten signatures of the exam board members]*

Disahkan oleh :

Ketua STIE "Pariwisata API" Yogyakarta

*[Handwritten signature of the STIE head]*  
Drs. Tri Sucipto, MS.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan terhadap karyawan serta untuk mengetahui hubungan antara pengawasan dengan produktivitas kerja karyawan pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten.

Penelitian ini merupakan penelitian populasi. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara terhadap seluruh karyawan *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten yang berjumlah 35 responden. Data pelaksanaan pengawasan diperoleh dengan metode angket. Untuk menguji validitas setiap butir, maka skor butir dikorelasikan dengan skor total. Rumus yang digunakan yaitu dengan rumus korelasi product moment, sedangkan realibilitas diuji dengan rumus Spearman Brown. Uji coba instrumen pelaksanaan pengawasan terdiri dari 15 butir pertanyaan yang dinyatakan valid dan reliabel.

Dari hasil analisis data dengan teknik korelasi Spearman Rho, menunjukkan adanya hubungan yang positif antara pengawasan dan produktivitas kerja karyawan, dengan hasil  $Rho_{xy} > r_{kritis}$  yaitu  $0,878 > 0,296$  pada taraf signifikansi 5 %. Dengan ini dapat diketahui bahwa pelaksanaan pengawasan sangat berperan dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan, oleh karena itu disarankan agar pelaksanaan pengawasan pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten dipertahankan dan ditingkatkan.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan kepada :*

- *Bude dan Tante yang telah memberikan segalanya padaku tanpa berharap lebih selain keberhasilanku*
- *Mamah, Papah, Mbak Wanti, Mas Wanto, Mas Yono serta Yuni, Tia juga saudara-saudaraku yang kucintai dan kusaayangi.*
- *Trangky Parlindungan yang telah memberikan cinta dan kasih sayangnya serta dukungan dan kesetiiaannya.*
- *Sahabat-sahabatku Istriningrum, Parida, Ichtiar dan semua teman-teman yang sangat kukagumi.*

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Berkah, Rahmat dan HidayatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil judul "Hubungan Pengawasan dan Produktivitas Kerja (Studi Kasus: Karyawan Pada Food and Beverage Department) Hotel Feri Merak Banten". Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dalam Jurusan Manajemen dengan Peminatan Manajemen Pariwisata pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "Pariwisata API" Yogyakarta.

Karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang ada pada penulis di dalam penyusunan skripsi ini, maka karya ilmiah ini masih belum sempurna seperti apa yang diharapkan. Oleh karena itu dengan senang hati penulis menerima kritikan dan saran yang membangun demi bertambahnya pembendaharaan Ilmu pengetahuan penulis, serta sempurnanya penulisan karya ilmiah ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang telah membantu hingga selesainya penyusunan skripsi ini, kepada :

1. Bapak Drs. Tri Sucipto, MS. selaku dosen pembimbing utama yang memberikan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H.M. Abbas Yoenoes, SE, MSi. selaku pembimbing anggota yang bersedia meluangkan waktu disela-sela kesibukannya.

3. Bapak Drs. Endro Isnugroho, selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE "Pariwisata API" Yogyakarta.
4. Segenap karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "Pariwisata API" Yogyakarta.
5. Bapak H. Hindarso Brotoatmodjo, selaku General Manager Hotel Feri Merak Banten,
6. Bapak Syarif Ridwan selaku Room Divisi Manager Hotel Feri Merak Banten,
7. Universitas Sanata Dharma yang telah memberikan kesempatan untuk membaca buku-buku yang tersedia dipergustakaannya,
8. Bapak/Ibu staf (karyawan) Food and Beverage Department Hotel Feri Merak Banten yang telah banyak membantu dalam perolehan data dengan penuh keterbukaan dan keramahan,

Semoga hasil penulisan ini dapat berguna bagi perusahaan, bagi para pembaca terutama dalam mengetahui dan mengembangkan hubungan antara pengawasan dengan produktivitas kerja karyawan. Akhir kata atas kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini penulis mohon maklum adanya.

Wassalammu'allaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 31 Agustus 2002

Penulis

(YULIANTI)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Metodologi Penelitian.....	5
1.6.1 Metode Penelitian Populasi .....	5
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.6.3 Analisa Data .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	9

BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Tinjauan Umum Tentang Pengawasan.....	10
2.1.1. Pengertian Pengawasan.....	10
2.1.2. Tujuan Pengawasan.....	13
2.1.3. Macam-macam Pengawasan.....	14
2.1.4. Proses Pengawasan.....	15
2.1.5. Fungsi-fungsi Dasar Pengawasan.....	17
2.1.6. Hubungan Antara Pengawasan Dengan Produktivitas Kerja.....	19
2.2. Tinjauan Umum Tentang Produktivitas.....	23
2.2.1. Pengertian Produktivitas.....	25
2.2.2. Faktor-Faktor Produktivitas.....	26
2.2.3. Formulasi Produktivitas.....	30
2.2.4. Beberapa masalah tentang Produktivitas.....	31
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG HOTEL.....	32
3.1. Sejarah Singkat Hotel Feri Merak.....	32
3.2. Lokasi Hotel Feri Merak.....	32
3.3. Tata Ruang Hotel Feri Merak.....	33
3.4. Sarana Pendukung Hotel Feri Merak.....	34
3.5. Macam-Macam Section di Hotel Feri Merak.....	35
3.6. Tugas-Tugas Section Di Bawah Food and Beverage Department Hotel Feri Merak.....	37

3.7. Struktur Organisasi Food and Beverage Department Hotel	
Feri Merak.....	43
3.8. Pengawasan dan Produktivitas Kerja Karyawan.....	43
3.8.1. Pengawasan Karyawan.....	43
3.8.2. Produktivitas Kerja Karyawan.....	44
BAB IV ANALISA DATA.....	46
4.1. Pola Pengawasan.....	46
4.2. Data Tentang Produktivitas.....	49
4.3. Perhitungan Analisa Koefisien Korelasi.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Rangkuman Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas.....	47
Tabel 4.1.1. Hasil Tabulasi Pertanyaan Tentang Pengawasan.....	48
Tabel 4.2. Penilaian Rata-rata Produktivitas Kerja Karyawan .....	49
Tabel 4.3. Persiapan Perhitungan Korelasi.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Asumsi terhadap tipe pekerja "Teori X" .....	22
Gambar 2.2. Asumsi terhadap tipe pekerja "Teori Y" .....	22
Gambar 2.3. Model Pengembangan Produktivitas .....	27
Gambar 2.4. Fungsi Manajer dilihat dari Sudut Proses dan Bidang.....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Penelitian .....	56
2. Angket Penelitian .....	57
3. Daftar Kuesioner .....	59
4. Analisis Data .....	64
5. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> Hotel Feri Merak ..	69

**PENDAHULUAN****1.1.Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara tujuan wisata dunia yang memiliki berbagai corak budaya dan keindahan alamnya. Indah nya pesona alam Indonesia menjadi daya tarik bagi wisatawan asing untuk berkunjung ke Indonesia. Kedatangan wisatawan untuk menikmati pesona Indonesia tersebut dapat memunculkan bisnis pariwisata.

Bisnis pariwisata mengharuskan untuk menyediakan sarana akomodasi yang dapat memberi kemudahan para wisatawan untuk memenuhi kebutuhannya. salah satu sarana akomodasi bagi wisatawan adalah penginapan. diantara berbagai penginapan ada yang dinamakan Hotel.

Hotel merupakan industri yang padat modal dan padat karya, artinya memerlukan modal usaha yang besar dengan jumlah tenaga kerja yang besar pula. Sedikit sekali pekerjaan hotel terutama pelayanannya yang dapat digantikan oleh mesin, oleh karena itu karyawan hotel diharapkan dapat menciptakan produktivitas kerja yang baik dengan kondisi atau suasana pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan atau pengguna jasa hotel tersebut.

Produktivitas kerja karyawan harus tetap dipertahankan, bahkan ditingkatkan, agar operasional organisasi hotel dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, untuk mencapai tujuan bersama. Untuk menjalankan operasional organisasi hotel sesuai jalur, hendaknya pelaksanaan

kegiatan selalu dipantau dan diawasi, supaya tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan atau penyelewengan-penyelewengan yang dapat merugikan perusahaan dan karyawan, baik mulai dari tingkat *top* manajemen, *middle* manajemen serta *lower* manajemen yang dapat merugikan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus lebih memperhatikan kemampuan managerialnya, terutama dalam bidang pengawasan.

Berkaitan dengan pandangan di atas Harold Koontz dan Cyril O'Donel dalam Siagian (1985 : 135) menyatakan bahwa "*Planning and controlling are the two sides of the same coin* (perencanaan dan pengawasan merupakan dua sisi dari sebuah mata uang).

Rencana tanpa pengawasan akan menimbulkan penyimpangan-penyimpangan atau penyelewengan-penyelewengan karena tidak ada alat untuk dapat mencegahnya.

Dengan menggunakan manajemen kerja yang baik, maka akan dapat memberikan rangsangan pada karyawan untuk dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Maksudnya bahwa peningkatan produktivitas kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kemampuan manajerial dari pihak manajemen yang disampaikan oleh S.P. Siagian yakni :

"Pengawasan merupakan salah satu fungsi organik (fungsi yang mutlak dan harus dijalankan oleh administrasi dan manajemen), karena apabila fungsi tidak dilaksanakan. Cepat atau lambat akan mengakibatkan matinya atau hancurnya suatu organisasi"(1985 : 137).

Jadi jelaslah bahwa pengawasan memegang peranan yang penting dalam suatu organisasi, agar kegiatan-kegiatan yang dilakukan karyawan atau bawahan dapat dipantau dan diarahkan oleh pimpinan, sehingga dapat pula memperkecil penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi. Dengan adanya tindakan saling koreksi di antara sesama karyawan atas kesalahan dan kesewenangan di dalam pekerjaannya, maka akan timbul motivasi untuk dapat mempertanggung jawabkan hasil kerjanya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan dan kebijaksanaan yang telah ditetapkan bersama.

Dengan suatu pengawasan yang baik dan terarah, maka pihak manajemen akan memonitor dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan karyawan sesuai dengan perencanaan. Karena bawahan merasa selalu diperhatikan, maka akan timbul motivasi, disiplin serta etos kerja yang akhirnya dapat meningkatkan produktivitas. Dengan peningkatan produktivitas ini akan dicapai tujuan perusahaan, yaitu profit yang sebesar-besarnya dan kelangsungan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas maka akan diteliti hubungan pengawasan dan produktivitas kerja karyawan pada *Food and Beverage Department* dengan mengambil studi kasus pada Hotel Feri Merak Banten.

## 1.2. Batasan Masalah

Di dalam fungsinya manajemen sangat penting, guna pelaksanaan tugas-tugas para karyawan suatu perusahaan, karena apabila suatu manajemen tidak diterapkan maka kesimpangsiuran serta ketidakjelasan pekerjaan akan

sering terjadi, oleh karena itu sudah semestinya suatu perusahaan dapat menerapkan sistem manajemen yang baik, guna kelangsungan serta mencapai tujuan bersama, penelitian ini :

- a. Dibatasi pada masalah pengawasan yang berhubungan dengan produktivitas kerja karyawan pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten.
- b. Hubungan antara *section* di dalam *Food and Beverage Department*.

### 1.3.Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pelaksanaan pengawasan pada *Food and Beverage Department* Hotel Merak Banten?
- b. Apakah terdapat hubungan antara pengawasan dengan produktivitas kerja karyawan?

### 1.4.Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui pelaksanaan pengawasan terhadap karyawan pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten.
- b. Mengetahui hubungan pengawasan dengan produktivitas kerja karyawan pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten.

## 1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai :

- a. Dijadikan pedoman atau masukan pada perusahaan untuk meningkatkan pengawasan dan produktivitas karyawan khususnya pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten.
- b. Bagi peneliti dapat mengaplikasikan mata kuliah yang diperoleh dari Kampus STIE "Pariwisata API" ke dalam dunia kerja yang sebenarnya.
- c. Bacaan untuk keluarga dan informasi lebih lanjut bagi penelitian lain yang memiliki permasalahan yang sama.

## 1.6. Metodologi Penelitian

### 1.6.1. Penentuan Populasi

Dalam penelitian ini menggunakan keseluruhan subyek yang terdapat dalam *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten yang merupakan populasi yaitu pengawas dan karyawan maka penelitian dilakukan pola dua subyek tersebut :

- a. Untuk pengawas selaku pihak atasan yang berwenang mengawasi adalah *Department Head* yang terdapat pada *Food and Beverage Department* sebanyak 3 responden, mereka memberikan nilai pada produktivitas kerja karyawan yang berjumlah 32 karyawan.
- b. Pihak yang mendapat pengawasan berjumlah 32 karyawan yaitu semua karyawan yang terdapat pada *Food and Beverage Department*.

## 1.6.2 Teknik pengumpulan data

### a. Data Primer

Dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari responden, untuk mengumpulkan data yang diperlukan dengan memberikan daftar pertanyaan pada responden.

Data yang diperoleh terdiri dari :

- 1) Data tentang pelaksanaan pengawasan yang ada pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten.
- 2) Data tentang skor produktivitas kerja karyawan pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten.

### b. Data Sekunder

Dalam penelitian menggunakan data yang diperoleh dari pihak *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak Banten yang meliputi:

- 1) Sejarah singkat Hotel Feri Merak Banten
- 2) Letak dan lokasi Hotel Feri Merak Banten
- 3) Struktur organisasi *Food and Beverage Departement* Hotel Feri Merak Banten
- 4) Tugas dan Tanggung jawab
- 5) Proses kerja karyawan

### 1.6.3. Analisa Data

#### **Pengujian Validitas dan Realibilitas**

##### Pengujian validitas

Validitas instrumen penelitian menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran. Rumus statistik yang digunakan adalah korelasi *product moment* dari pearson dengan mengkorelasikan masing-masing item atau butir tes dengan totalnya.

$$\text{Rumusnya : } r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = hubungan antara butir item dengan total item

$x$  = butir item

$y$  = total item

$N$  = jumlah responden

Kriteria yang digunakan adalah suatu butir dikatakan valid bila nilai korelasi (*Corrected item - Total Correlation*) di atas 0,3 (Hair, J.F., dkk 1998).

**Untuk estimasi realibilitas digunakan rumus Spearman Brown.**

$$\text{Rumusnya } r_{xx} = \frac{2(r_{xy})}{1 + r_{xy}}$$

Keterangan :

$r_{xx}$  = koefisien realibilitas

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product moment

Bila  $r_{xx}$  lebih besar dari  $r$  tabel, maka dikatakan realibility tercapai.

Berarti kuesioner pengukuran pengawasan tercapai.

**Untuk mengukur ada tidaknya hubungan antara pengawasan dan produktivitas kerja karyawan digunakan analisis korelasi Spearman Rho.**

Syarat dari korelasi Spearman Rho adalah bahwa variabel-variabelnya harus dirangking.

Rumus Spearman Rho :

$$Rho_{xy} = 1 - \frac{\sum B^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan

$Rho_{xy}$  = Korelasi antara pengawasan dan produktivitas kerja

$B$  = nilai beda rangking X dan rangking Y

$n$  = banyaknya responden

kriteria penolakan  $H_0$

$H_0 : \rho = 0$  : tidak ada hubungan

$H_0 : \rho \neq 0$  : ada hubungan yang signifikan

Kriteria : Tolak  $H_0$  (terima  $H_1$ ) apabila :  $\rho > r_{kritis}$

Terima  $H_0$  (tolak  $H_1$ ) apabila :  $\rho < r_{kritis}$

Bila korelasi positif dengan meningkatnya pengawasan akan diikuti dengan peningkatan produktivitas kerja karyawan.

Bila korelasi negatif dengan meningkatnya pengawasan diikuti menurunnya produktivitas kerja karyawan.

## 1.7.Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran singkat tentang isi penelitian ini, maka penulis menyetengahkan uraian dalam pembagian bab yaitu sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, hipotesis dan metodologi penelitian.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab yang berisi tentang uraian teori yang dipergunakan atau mendukung penelitian

### BAB III : GAMBARAN UMUM DAN DATA PERUSAHAAN

Bab yang berisi tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah berdirinya, lokasinya, struktur organisasi juga karyawan dalam perusahaan tersebut.

### BAB IV : ANALISIS DATA DENGAN PEMECAHANNYA

Bab yang berisi tentang analisis data yang telah dikumpulkan dengan tujuan penelitian dengan menggunakan alat analisis yang telah ditentukan

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan kesimpulan dari seluruh materi pembahasan dengan menyampaikan saran-saran seperlunya.

**LANDASAN TEORI****2.1. Tinjauan Umum Tentang Pengawasan****2.1.1. Pengertian Pengawasan**

Pengawasan adalah suatu proses untuk mengamati, menilai, mengevaluasi dan jika perlu melakukan tindakan korektif, agar pelaksanaan sesuai dengan yang direncanakan.

Karena itu pengawasan merupakan fungsi manajemen yang dapat menjamin tercapainya suatu tujuan yang direncanakan. Fungsi pengawasan ini merupakan fungsi pimpinan yang berhubungan dengan usaha menyelamatkan tujuan perusahaan. Melakukan suatu tugas, hanya mungkin dapat berjalan dengan baik bila seorang mengerti arti dan tujuan dari tugas yang dilaksanakan. Demikian pula untuk pimpinan yang melakukan tugas pengawasan, haruslah sungguh-sungguh mengerti arti dan tujuan dari pelaksanaan tugas pengawasan. Untuk keperluan tersebut perlu diketahui segala hal yang berkaitan dengan pengawasan. Ada berbagai pendapat mengenai pengertian pengawasan, diantaranya diuraikan berikut ini.

Pengawasan pada hakekatnya merupakan usaha memberikan petunjuk pada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana.

Diharapkan agar para pelaksana membatasi tindakan-tindakannya mencapai tujuan sedemikian rupa sehingga tidak terlalu menyimpang dari yang diperbolehkan. Pengawasan menjadikan siklus fungsi manajemen lengkap dan membawa organisasi kepada perencanaan. Makin jelas, lengkap dan terkoordinir sehingga rencana-rencana makin lengkap pula pengawasannya. Pengawasan ini terdiri dari penentuan, standar-standar pengawasan/supervisi kegiatan atau pemeriksaan, perbandingan hasil dengan standar serta kegiatan mengoreksi kegiatan atau standar. (Sukanto Reksohadiprodjo, Dalam Dasar-dasar Manajemen, 1983:69).

Pengawasan sebagai usaha yang sistematis untuk menetapkan standar kegiatan dengan tujuan perencanaan, menyusun sistem informasi timbal balik, membandingkan kegiatan yang dilakukan dengan standar, menentukan serta mengukur penyimpangan, dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber dipergunakan secara *efektif* dan *efisien* untuk mencapai tujuan organisasi. (Senstanoe Kertonegoro, Dalam Prinsip-prinsip dan Teknik Manajemen, 1983:63).

Pengawasan pada hakekatnya adalah suatu usaha untuk mengetahui kondisi dari kegiatan yang sedang dilakukan apakah kegiatan tersebut telah mencapai sasaran yang ditentukan. Apabila terjadi penyimpangan, dimana terjadinya penyimpangan itu dan

bagaimana tindakan yang diperlukan untuk mengatasi penyimpangan tersebut. (Indriyo Gitosudarmo, Dalam Manajemen Personalia, 1983:89).

Pengawasan adalah daya membimbing manajemen untuk mencapai sasaran dengan membandingkan pelaksanaan kerja dengan kebijaksanaan dan ketentuan yang berlaku. (Adolf Matz dan Ustry, Dalam Akuntansi Biaya Perencanaan dan Pengawasan, 1985).

Pengawasan adalah hasil dari pelaksanaan *planning* yang biasanya dijalankan dengan membandingkan antara *planning* dengan pelaksanaan sesungguhnya. (Mas'ud Machfoedz, Dalam Akuntansi Manajemen, 1986:21).

Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan penilainya dan mengoreksi. Bila perlu mengawasi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. (Manullang, Dalam Dasar-dasar Manajemen, 1983:173).

Pengawasan adalah berisi rencana organisasi dan semua metode tata cara koordinasi/kerjasama dan ukuran angkatan, dalam sebuah perusahaan untuk melindungi aktiva/kekayaan, memeriksa ketepatan dari data akuntansi yang nyata, pendirian *efisiensi* operasional dan memberikan perintah untuk mengatur dan mengawasi kebijaksanaan. (Commitee on Auditing Procedure, 1949).

Pengawasan adalah kegiatan pemeriksaan dan pengendalian agar kegiatan-kegiatan tersebut dapat sesuai dengan apa yang diharapkan atau direncanakan.

Pengawasan adalah penentuan tentang cara menyelesaikan sesuatu dengan baik, menilai dan menetapkan ukuran perbaikan, kalau perlu untuk memastikan hasil akhir sesuai dengan yang direncanakan. (Sofyan Assauri, Dalam Manajemen Produksi, 1980: 120).

Pengawasan adalah jaminan agar pelaksanaan itu sesuai dengan yang direncanakan. (Manullang, Dalam Dasar-dasar Manajemen, 1983:172).

Dari beberapa definisi diatas tersebut penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pengawasan adalah sebagai berikut :

“Pengawasan adalah suatu proses untuk mengamati, menilai, mengevaluasi dan jika perlu melakukan tindakan *korrektif*, agar pelaksanaan sesuai dengan yang direncanakan”

### 2.1.2. Tujuan Pengawasan

Manullang dalam Dasar-dasar Manajemen,1983, menyebutkan bahwa tujuan pengawasan adalah :

- a. Untuk mengetahui sampai seberapa jauh tingkat pencapaian atau tingkat penyelesaian dari kegiatan itu dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- b. Untuk mengetahui dan menghindarkan kemungkinan kesalahan dikemudian hari dan mencari upaya-upaya untuk mencegahnya.

Dari uraian diatas jelaslah bahwa pengawasan tidak akan dapat dilaksanakan apabila tidak atau belum ada penentuan tujuan yang akan dicapainya. Oleh karena itu dalam permasalahan ini harus sudah terdapat adanya tujuan yang jelas. Sedangkan penentuan tujuan dilaksanakan dalam kegiatan perencanaan sehingga pengawasan tidak akan dapat dilaksanakan dan berjalan tanpa adanya tujuan yang ditentukan (perencanaan). Bahkan pengawasan akan tidak ada manfaatnya untuk dilakukan apabila tidak terdapat perencanaan yang telah menjadikan tujuan yang ingin dicapai.

### 2.1.3. Macam-Macam Pengawasan

Pengawasan dapat diputuskan, dapat didesentralisasikan tergantung pada karyawan. Apabila karyawan ahli dapat didesentralisasikan, sedangkan bila banyak karyawan tidak ahli seyogyanya pengawasan diputuskan.

Pengawasan dapat dikelompokkan misalnya kedalam :

- a. Pengawasan Produksi, yaitu agar hasil produksi sesuai dengan permintaan/pemuasan langganan dalam jumlah, harga, waktu dan service.
- b. Pengawasan persediaan, yaitu menjamin tersedianya bahan dalam jumlah, harga, waktu yang tepat sehingga proses produksi tidak terganggu.

- c. Pengawasan kualitas, yaitu agar kualitas hasil produksi, bahan dan bahan proses memenuhi ukuran-ukuran standar yang telah ditentukan.
- d. Pengawasan biaya, menjamin agar produksi/operasi dijalankan dengan biaya minimum sesuai dengan standar.

Walaupun pengawasan mahal tetapi diharapkan agar hasil pengawasan akan dapat memperbaiki kedudukan perusahaan karena penjualan dapat ditingkatkan. Hal ini disebabkan karena kualitas barang lebih unggul dari pesaing, atau harga bersaing, dan lain-lain. Di dalam pengawasan perlu pula diperhatikan motivasi. Apabila motivasi kerja tidak cukup percuma saja dilakukan pengawasan, karena akibat dalam pelaksanaannya mereka akan berbuat sekehendak hati. Hal ini perlu dihindari agar tidak menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan.

#### 2.1.4. Proses Pengawasan

Untuk melaksanakan tugas pengawasan harus pula melalui beberapa *fase*, hal ini untuk mempermudah pelaksanaan dalam merealisasikan tujuan.

*Fase-fase* tersebut sebagai berikut :

- a. Menetapkan alat pengukur (standar)

Suatu kriteria untuk mengukur hasil pekerjaan yang sudah dilakukan. Standar biasanya dibuat berdasarkan atas keadaan dan kemampuan normal. Jenis-jenis standar itu dapat digolongkan dalam tiga golongan besar :

➤ Standar dalam bentuk fisik

- Kuantitas hasil produksi
- Kualitas hasil produksi
- Waktu

➤ Standar biaya

- Standar biaya
- Standar penghasilan
- Standar investasi

➤ Standar *intangibile*

Adalah standar yang biasa digunakan untuk mengukur atau menilai kegiatan bawahan yang sukar diukur baik dengan bentuk fisik maupun dalam bentuk uang. Misalnya untuk mengukur kegiatan bagian atau kepala bagian hubungan kemasayarakat atau mengukur sikap pegawai terhadap perusahaan.

b. Mengadakan Penilaian

Yaitu evaluasi membandingkan pekerjaan yang telah dikerjakan dengan standar

c. Mengadakan tindakan perbaikan

Yaitu mengadakan tindakan perbaikan dengan maksud agar tujuan pengawasan itu dapat direalisasikan.

### 2.1.5. Fungsi-Fungsi Dasar Pengawasan

Pengawasan janganlah dilimpahkan dengan fungsi-fungsi yang bersifat operasional, sehingga akan melemahkan dan mengurangi efektivitas usahanya dalam bidang perencanaan dan kontrol *finansial*. Tanggung jawab dan kegiatan fungsional dari pengawasan pada dasarnya dapat dikategorikan dalam lima kategori :

a. Perencanaan (*planning*)

Menetapkan dan memelihara suatu rencana operasi yang *terintegrasi* sejalan dengan sasaran dan tujuan perusahaan, baik jangka pendek maupun jangka panjang, menganalisa, merevisi (bila perlu), mengkomunikasikan kepada semua tingkat manajemen serta menggunakan sistem-sistem dan prosedur-prosedur yang cocok.

b. Pengendalian (*control*)

Mengembangkan dan merevisi norma-norma (standar) yang memuaskan sebagai ukuran pelaksanaan, dan menyediakan pedoman serta bantuan kepada para anggota manajemen yang lain dalam menjamin adanya penyesuaian hasil pelaksanaan yang sebenarnya terhadap norma standar.

c. Pelaporan

Menyusun, menganalisa dan menginterpretasikan hasil-hasil keuangan untuk digunakan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan, mengevaluasi data dalam

hubungannya dengan tujuan perusahaan dan tujuan satuan organisasinya, menyiapkan dan menyampaikan berkas-berkas laporan ekstern yang diperlukan untuk memenuhi permintaan instansi pemerintah, para pemegang saham, institusi keuangan, para pelanggan dan masyarakat umum.

d. Akuntansi (*accounting*)

Mendesain, menetapkan dan memelihara sistem akuntansi keuangan dan biaya pada semua jenjang perusahaan, termasuk untuk perusahaan secara menyeluruh, per *department* untuk dapat mencatat secara wajar semua transaksi keuangan dalam pembukuan agar sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang sehat disertai dengan pengendalian intern (*internal control*) yang memadai.

e. Tanggung jawab utama lainnya

Mengelola dan mengawasi fungsi-fungsi, misalnya fungsi perpajakan, termasuk saling berhadapan dengan *inspeksi* pajak, memelihara hubungan yang sesuai dengan *auditor intern* dan *ekstern*, mengadakan dan menata program-program asuransi, mengembangkan dan memelihara sistem dan prosedur, mengembangkan program penyimpanan catatan, mengawasi fungsi kebendaharaan yang telah dilimpahkan, membentuk program mengenai hubungan dengan para *investor* dan dengan masyarakat umum, serta mengarahkan

fungsi-fungsi lain yang telah dilimpahkan. (J. B Heckert, Control' ership, Tugas akuntansi manajemen, erlangga, 1986)

### **2.1.6. Hubungan Antara Pengawasan Dengan Produktivitas Kerja**

**Karyawan Ditinjau Dari Sudut Teori X dan Teori Y, adalah sebagai berikut :**

Teori X dan Y menurut Mc Gregor (Soehardi Sigit, Dalam Teori Kepemimpinan dalam Manajemen, 1983) merupakan dua jenis anggapan tentang orang, yang satu disebut penganut teori X, sedangkan yang lain disebut penganut teori Y, Masing-masing teori tentang orang-orang adalah sebagai berikut :

Teori X :

- a. Pekerjaan itu pada dasarnya tidak menyenangkan bagi orang.
- b. Orang pada umumnya tidak ambisius, kemauan bertanggungjawab adalah kecil, dan lebih senang diperintah.
- c. Pada umumnya orang memiliki kapasitas kreatif yang kecil dalam memecahkan masalah organisasi.
- d. Orang pada umumnya harus dikontrol secara ketat (dekat) dan sering ditakuti untuk mencapai tujuan organisasi .

Teori Y :

- a. Pekerjaan secara alamiah adalah sebagai permainan, bila kondisinya baik.
- b. Pengendalian diri sering merupakan sesuatu yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi.
- c. Kapasitas kreativitas di dalam memecahkan masalah organisasi adalah tersebar luas pada masyarakat (*population*).
- d. Motivasi terjadi pada tingkat-tingkat sosial, aktualisasi diri, juga pada tingkat *physiological* maupun keselamatan (*security*).
- e. Orang dapat dikontrol oleh dirinya sendiri dan kreatif dalam bekerja bila dimotivasi secara wajar

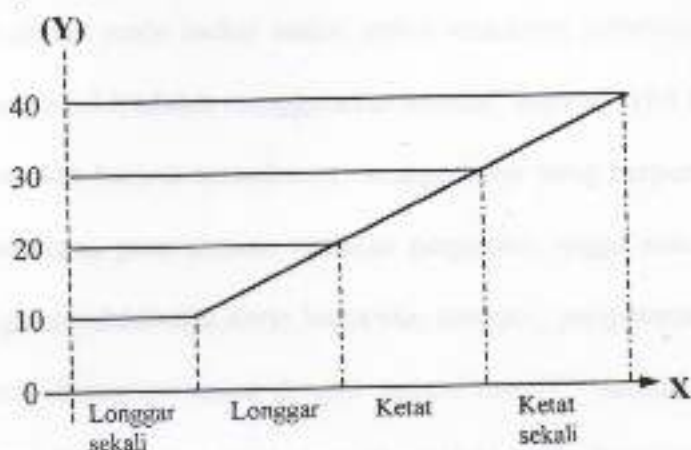
Mc Gregor mengasumsikan teori X dan teori Y diatas mengenai manusia terhadap motivasi kerjanya. Adapun asumsi dari teori X pada dasarnya manusia itu harus dikontrol dengan ketat karena diberlakukan hanya untuk orang yang tingkat pendidikannya rendah sebab mereka pada dasarnya malas bekerja. Pada orang-orang yang diasumsikan oleh teori X meskipun peningkatan pengawasan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan, hal ini hanya dapat berlaku dalam daerah atau titik tertentu saja. Maksudnya pada suatu titik tertentu peningkatan pengawasan tidak akan meningkatkan produktivitas kerja mereka, karena adanya keterbatasan fisik dan mental. Jadi intinya teori X tersebut diberikan dari orang lain misalnya : para pckerja yang

berpendidikan rendah, pengawasan yang dilakukan secara kendur atau longgar akan membuat mereka tidak produktif dalam bekerja, sebaliknya pengawasan yang dilakukan secara ketat akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan, tetapi hal ini perlu diingat hanya berlaku pada daerah atau suatu titik tertentu.

Lain halnya asumsi terhadap teori Y, apabila pengawasan diterapkan pada para pekerja yang diasumsikan menurut teori Y ini maka pengawasan yang ketat justru akan menimbulkan ketidakpuasan bekerja sehingga dapat pula menurunkan produktivitas kerja karyawan. Karena itu pada pekerja-pekerja yang diasumsikan oleh teori Y pengawasan cukup dilakukan lebih longgar misalnya : bawahan yang terdiri dari sarjana pengawasan yang dilakukan secara ketat terhadap mereka justru akan membuat mereka tidak produktif dalam bekerja, sebaliknya pengawasan yang kendur atau longgar akan membuat pekerja lebih produktif.

Dari asumsi teori X dan teori Y diatas, maka dapat dilihat hubungan antara pengawasan dan produktivitas kerja karyawan, seperti terlihat pada kurva di bawah ini:

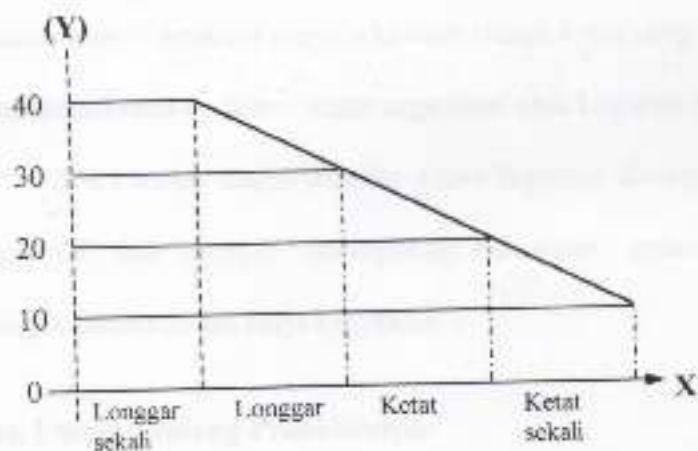
Produktivitas  
Kerja Karyawan



Pengawasan

Gambar 2.1 : Asumsi terhadap tipe pekerja "Teori X".

Produktivitas  
Kerja Karyawan



Pengawasan

Gambar 2.2 : Asumsi terhadap tipe kerja "Teori Y".

Sesuai iklim usaha saat ini agar tercapai tingkat kepuasan kerja di dalam suatu badan usaha, maka sebaiknya perlakuan tipe pekerja yang dipilih adalah menggunakan asumsi "teori Y". Hal ini disebabkan semakin banyak tersedianya tenaga kerja yang berpendidikan tinggi misalnya; para sarjana tamatan perguruan tinggi maupun akademi. Agar produktivitas kerja karyawan tercapai, pengawasan atau kontrol yang diterapkan sesuai dengan asumsi teori Y. Namun apabila asumsi teori Y tersebut tidak bisa diterapkan maka barulah menerapkan asumsi "teori X". Pemilihan kedua alternatif dari kedua asumsi teori ini juga tidak terlepas dari asas ideologi yang bersangkutan misalnya; dinegara Indonesia berasaskan ideologi Pancasila yang berarti setiap badan usaha atau kegiatan organisasi bersifat demokratis, karena asumsi teori Y tersebut menuju kealam situasi kerja yang lebih terbuka atau demokratis di dalam suatu organisasi atau kegiatan badan usaha.

Dari uraian diatas tersebut maka dapatlah disimpulkan bahwa "teori X" dan "teori Y" mempunyai hubungan antara pengawasan dengan produktivitas kerja karyawan.

## 2.2. Tinjauan Umum Tentang Produktivitas

J. Ravianto dalam Produktivitas dan Manajemen, 1985, Produktivitas lahir dengan adanya pengembangan industri dan dapat dikatakan produktivitas adalah saudara kembar industri. Pada abad ke-19 sampai ke-20 F.W. Taylor beserta rekannya mengenalkan dan meneliti apa yang dinamakan *scientific management* tersebut dibidang ketenagakerjaan

produksi. Tingkatan mekanisasi waktu masih relatif rendah sehingga efisiensi kerja banyak ditentukan oleh kecepatan manusia menjalankan mesin serta peralatan-peralatan (disini produktivitas sebagai metode pengukuran). Berdasarkan studi F.W. Taylor tersebut, maka pembuatan perencanaan dengan derajat kecepatan tertentu terhadap banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan tenaga kerja pada satuan waktu, jadi mungkin dilakukan (seperti halnya manajemen, produktivitas dimulai dengan perencanaan dan produktivitas tenaga kerja adalah keluaran per satuan waktu). Hal tersebut di atas berlaku pula pada perencanaan perbaikan efisiensi kerja yang dicakup oleh bidang manajemen lainnya di luar industri manufacturing (di sini produktivitas sebagai efisiensi dan efektivitas). Dengan adanya standar kecepatan kerja, maka dapatlah dibuat perencanaan dan pengawasan. Bahkan pengendalian akan persediaan kemudian mejadi pusat perhatian manajemen (disini produktivitas sebagai pengendali persediaan dan biaya). Konsep produktivitas meliputi :

- a. Pendekatan ekonomi dan bisnis.
- b. Pendekatan teknologi industri
- c. Pendekatan sumber daya manusia

Ketiga konsep tersebut kemudian dikembangkan menjadi konsep produktivitas ditingkat makro dan tingkat mikro perusahaan. Untuk melaksanakan konsep produktivitas diperlukan pengukuran produktivitas. Pengukuran adalah untuk melihat perkembangan yang dicapai akibat penerapan aplikasi manajemen teknologi yang ditetapkan guna

meningkatkan produktivitas yang dimaksud. Metode pengukuran produktivitas menggunakan pengetahuan statistik, ilmu biaya dan pengetahuan teknis lainnya sesuai dengan bidang yang akan diukur. Sehingga pada akhirnya tujuan produktivitas ditingkat mikro adalah menghasilkan laba perusahaan (*profitability*). Sedangkan tujuan produktivitas secara makro adalah pembangunan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat.

### 2.2.1. Pengertian Produktivitas

Sesuai dengan Laporan I Dewan Produktivitas Nasional RI 1983, pengertian baku produktivitas adalah sebagai berikut :

- a. Produktivitas mengandung pengertian sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.
- b. Secara umum produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan. (Mathias Aroep, Dalam Majalah Prisma, No:11, 1986).

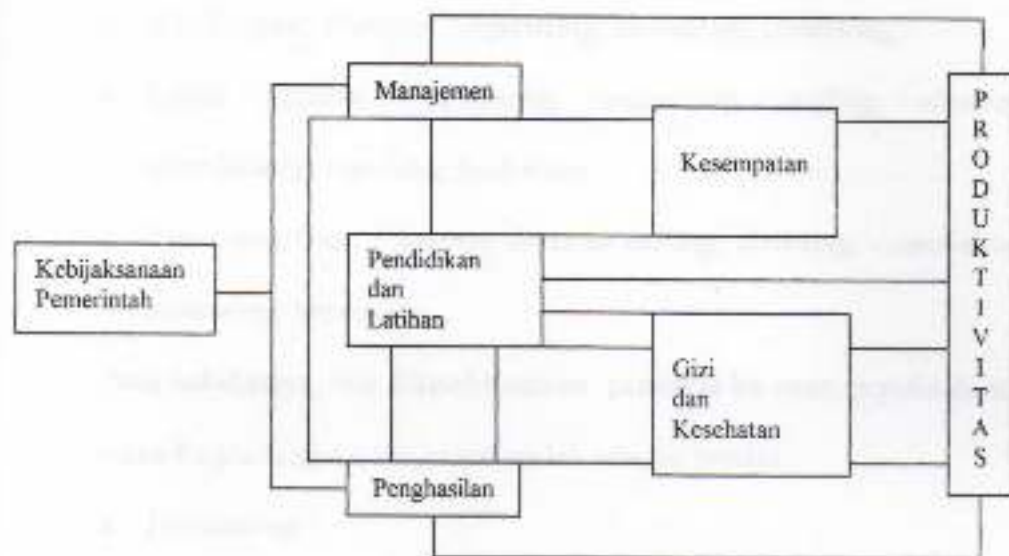
Sumber daya manusia memegang peranan utama dalam proses peningkatan produktivitas, karena alat produksi dan teknologi pada hakikatnya merupakan hasil kerja manusia. Pendekatan sumber daya manusia merupakan landasan utama kegiatan manajemen TQC (*Total Quality Control*). Produktivitas tenaga kerja utama kegiatan mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta

tenaga kerja persatuan waktu. Produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor lainnya seperti pendidikan, ketrampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi, dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim, hubungan industrial Pancasila, teknologi, sarana produksi, manajemen, kesempatan kerja dan kesempatan berprestasi.

### 2.2.2. Faktor-faktor Produktivitas

Beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas (J. Ravianto, Dalam Produktivitas dan Manajemen, 1985) pada pokoknya digolongkan dalam enam faktor utama yaitu :

- a. pendidikan dan latihan
- b. gizi dan kesehatan
- c. penghasilan dan jaminan sosial
- d. kesempatan
- e. manajemen, dan
- f. kebijaksanaan pemerintah



Gambar 2.3. : Metode Pengembangan Produktivitas.

Manajemen mempunyai beberapa arti seperti fungsi, kegiatan, disiplin ilmu, keahlian ataupun sistem manajemen. (Manullang, Dalam Dasar-dasar Manajemen, 1983).

Manajemen sebagai fungsi sampai saat ini belum ada konsensus baik diantara praktisi maupun teoritis mengenai fungsi-fungsi manajemen. Penulis mengambil beberapa pendapat mengenai fungsi-fungsi manajemen seperti dibawah ini :

- a. Henry Fayol : Fungsi-fungsi manajemen terdiri dari *planning, organizing, commanding, coordinating* dan *controlling*.
- b. Koontz dan o'Doncl : Meliputi *planning, organizing, staffing, directing, controlling*.
- c. Winardi : *Planning, organizing, coordinating, actualizing, leading, communication, controlling*.

- d. S.P. Siagian : *Planning, Organizing, motivating, controlling.*
- e. Luther Gullich : *Planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting.*
- f. The Liang Gie : *Planning, decision making, directing, coordinating, controlling, improving*

Pada hakekatnya, bila dikombinasikan pendapat ke enam penulis di atas, maka fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

- a. *Forecasting*
- b. *Planning* termasuk *budgeting*
- c. *Organizing*
- d. *Staffing*
- e. *Directing* atau *commanding*
- f. *Leading*
- g. *Coordinating*
- h. *Motivating*
- i. *Controlling*
- j. *Reporting*

Dari fungsi-fungsi tersebut di atas fungsi pengawasan memegang peranan penting untuk menjamin suatu rencana dilaksanakan dengan baik.

*Controlling* atau pengawas, sering juga disebut pengendalian, merupakan salah satu fungsi manajemen yang melakukan suatu penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud

tercapai tujuan yang sudah digariskan semula. Dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan/*controlling*, atasan mengadakan pemeriksaan, mencocokkan serta mengusahakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta tujuan yang ingin dicapai.



Gambar 2.4. : Fungsi Manajer dilihat dari sudut proses. (Manullang, Dalam Dasar-dasar Manajemen, 1983).

BIDANG PROSES	PENJUALAN	PEMBELIAN	PRODUKSI	KEUANGAN	PERSONALIA	LAIN-LAIN
Percencanaan						
Pengorganisasian			KEGIATAN	KEGIATAN	MANAJER	
Penyusunan						
Pengarahan						
Pengawasan						

Gambar 2.5 : Fungsi Manajer dilihat dari sudut proses dan bidang (Manullang, Dalam Dasar-dasar Manajemen, 1983:25).

Untuk dapat melakukan pengembangan dan peningkatan produktivitas sangat penting untuk memperhatikan, peningkatan ke enam faktor utama yang mempengaruhi produktivitas.

### 2.2.3. Formulasi Produktivitas

Formulasi produktivitas secara psikologis adalah sebagai berikut :

$$\text{Produktivitas kerja} = f (M \times Kc \times Kp \times P) - Kn$$

Keterangan :

M = Motivasi

Kc = Kecakapan

Kp = Kepribadian

P = Peran

Kn = Kepenatan

#### 2.2.4. Beberapa Masalah Tentang Produktivitas

Di negara-negara yang sedang berkembang pada umumnya usaha peningkatan produktivitas kerja perlu didukung oleh usaha-usaha perbaikan dan peningkatan penghasilan masyarakat. Ketrampilan dan produktivitas seseorang berkembang melalui dan di dalam pekerjaan. Ketrampilan tertentu yang tidak diterapkan dalam jangka waktu tertentu dapat menurun atau hilang sama sekali. Sebaliknya ketrampilan yang diterapkan secara terus-menerus dapat berkembang. Oleh sebab itu peningkatan produktivitas kerja dalam masyarakat erat hubungannya dengan usaha menghindari pengangguran.

Beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah :

- a. pendidikan dan latihan
- b. gizi dan kesehatan
- c. penghasilan dan jaminan sosial
- d. kesempatan
- e. manajemen, dan
- f. kebijaksanaan pemerintah

**TINJAUAN UMUM TENTANG HOTEL FERI MERAK****3.1. Sejarah Singkat Hotel Feri Merak**

Sejak tahun 1970 kota Pelabuhan Merak telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai pintu gerbang antara pulau Jawa dan pulau Sumatera. Ramainya pelayaran Feri Merak-Bakauheuni serta pesatnya pertumbuhan ekonomi di kota Merak dan sekitarnya, mampu berdampak positif dalam tumbuh suburnya industri-industri berat seperti PT Krakatau Steel dengan produksi bajanya, pembangkit listrik Tenaga Uap (PLTU) serta dibukanya arus jalan tol Merak-Jakarta mampu mengilhami "PT" Bayu Adji Nusantara Hotel". Untuk membangun suatu sarana akomodasi penginapan dalam jarak 2 kilo meter dari pelabuhan penyeberangan lintas laut kota Merak.

Pada tanggal 12 Agustus 1995 resmi dibuka dengan tujuan untuk menambah jumlah hotel yang terhitung masih minim terdapat di kota Merak-Cilegon Jawa Barat. Dengan demikian penyediaan sarana akomodasi penginapan cukup marak seiring dengan tumbuh dan berkembangnya industri-industri di kota Merak dan sekitarnya.

**3.2. Lokasi Hotel Feri Merak**

Berjarak hanya 200 meter dari pantai, hotel Feri Merak dibangun dengan gaya arsitektur sebuah kapal Ferry penyeberangan lintas laut dengan bentuk konstruksi dibangun 5 tingkat diatas tanah seluas 14.000 meter persegi dengan jumlah 48 kamar. Dengan suasana lingkungan yang asri, Hotel Feri Merak juga

menawarkan suasana pantai yang khas dengan aroma laut pada bagian depan hotel yang dapat dinikmati oleh tamu dari jarak ketinggian, sehingga suasana pantai yang berpasir putih dengan karang-karangnya yang berbatu cadas begitu indah berpadu dengan birunya air laut sehingga mampu memberikan kesan tersendiri pada setiap tamu yang menikmatinya. Dan disisi lain bagian belakang hotel Feri Merak menawarkan suasana asri perbukitan yang tampak hijau sehingga menampakkan keaslian suasana alam dengan kesegaran udara pegunungan.

### 3.3. Tata Ruang Hotel

Hotel Feri Merak adalah sebuah hotel berbintang tiga yang tergolong dalam klasifikasi "Hotel Bisnis" karena mayoritas tamu yang menginap adalah untuk urusan bisnis.

Tata ruang dari pembangunan suatu hotel sangatlah penting, ini menyangkut efektivitas serta efisiensi kerja para staff dan karyawannya, agar mereka dapat bekerja dengan sebaik-baiknya maka fasilitas yang dimiliki serta penempatan-penempatan ruangnya harus sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini juga untuk mengurangi keluhan-keluhan dari tamunya.

Tata ruang yang terdapat di Hotel Feri Merak sudah sangat memenuhi standar untuk sebuah hotel, adapun bagian-bagian yang terdapat di hotel adalah :

Bagian depan (*Front area*) terdapat :

- *Car parking* dan taman

Bagian kiri dan belakang, terdapat :

- Sarana olahraga seperti :

*Fitness Centre, swimming pool, billiard, sauna.*

- *Elektrik power supply*
- *Employee parking area*

Lantai I, terdapat :

- *Lobby, Front desk, coffe shop* dan jejeran kamar *deluxe.*

Bagian belakang Lantai I, terdapat

- *Engineering office, store room, bar, house keeping, security.*

Lantai 2 dan lantai 3, terdapat

- Jejeran kamar-kamar yang memberikan kenyamanan bagi tamunya yang menginap

Lantai 4 terdapat

- Restaurant Jepang dan juga beberapa jajaran kamar

Lantai 5, terdapat :

- *Meeting room* untuk kapasitas rapat pertemuan dengan kapasitas hingga 90 orang

### 3.4. Sarana Pendukung Hotel Feri Merak

Untuk kelancaran suatu perusahaan diperlukan adanya sarana-sarana pendukung yang akan menopang operasional perusahaan tersebut. Sarana-sarana terpenting yang dimiliki oleh hotel ini sudah memenuhi standar bagi sebuah hotel yang layak berdiri. sarana-sarana yang dimiliki antara lain :

- Front Office*
- Rooms*

- c. *Coffee Shop*
- d. *Restaurant*
- e. *Bar*
- f. *Lobby Shop*
- g. *Business Centre*
- h. *Offices*
- i. *Meeting Rooms*
- j. *Kitchen*
- k. *Stewarding*
- l. *Laundry*
- m. *Pool Side*
- n. *Car Parking*

Sarana-sarana pendukung inilah yang akan memanjakan para tamunya yang menginap di Hotel Feri Merak dan diharapkan akan tinggal lebih lama. Dengan demikian akan meningkatkan pendapatan bagi hotel.

### 3.5. Macam-macam *Section* di Hotel Feri Merak

1. *Front Office Section*, yang meliputi :
  - a. *Doorman*
  - b. *Consierge*
  - c. *Bell boy*
  - d. *Reservation*
  - e. *Business centre*
  - f. *Lobby store*

2. *Food and Beverage Section*, yang meliputi :

- a. *Bar Section*
- b. *Room Service Section*
- c. *Restaurant Section*
- d. *Banquet Section*
- e. *Pastry Section*
- f. *Kitchen Section*
- g. *Stewarding Section*

3. *House Keeping Section*

4. *Personalia Section*

5. *Engineering Section*

6. *Accounting Section*

7. *Sales & Marketing Section*

Hotel Feri Merak memiliki beberapa macam *restaurant* dari *Food and Beverage Department*, yakni :

- a) *Coffee Shop*
- b) *Japanese Restaurant*
- c) *Room Services*, serta *Bar*

Ketiga bagian inilah yang dapat melayani tamunya untuk makan dan minum baik secara langsung maupun tidak langsung. Maksudnya adalah tamu dapat memesan makanan secara langsung di *Coffee Shops* atau *Japanese restaurant* dan akan dilayani oleh para *waiter* dengan *waiters* yang ramah,

cantik dan ganteng-ganteng, atau dapat juga apabila tamu yang bersangkutan malas untuk meninggalkan kamarnya, maka tamu tersebut dapat langsung menghubungi bagian *Room Service* dengan hanya menekan tombol pada telepon yang sudah disediakan maka pesanan makanan akan segera diantarkan langsung oleh *staff Room Service* ke kamar tamu yang memesan tadi.

Kemudahan-kemudahan yang diberikan tersebut tidak lain adalah bertujuan untuk memasukan para tamunya yang menginap agar dapat tinggal lebih lama di Hotel Feri Merak.

### 3.6. Tugas-Tugas *Section* di Bawah *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak

*Food and Beverage Department* memiliki struktur organisasi sendiri yang membawahi beberapa *section*

Adapun *section* yang berada dibawah *Food dan Beverage Department* adalah :

- a. *Bar Section*
- b. *Room Service Section*
- c. *Restaurant Section*
- d. *Banquet Section*
- e. *Pastry Section*
- f. *Kitchen Section*
- g. *Stewarding Section*

Keterangan:

- a) *Bar Section*

*Bar Section* adalah bagian dari *Food and Beverage Service Department* yang menyediakan khusus minuman-minuman beralkohol dan tidak beralkohol serta makanan-makanan kecil sebagai pendamping minuman beralkohol tadi. *Bar section* di Hotel Feri Merak diberi nama *Ria Bar*.

Tamu-tamu yang ingin menghabiskan malam panjangnya juga dapat bersantai sambil minum-minum dan mendengarkan musik atau menonton TV yang disediakan. Minuman yang paling banyak dipesan tamu terutama pada saat *dinner* adalah *red wine* dan *white wine*, *Ria Bar* juga merupakan salah satu andalan hotel, karena dapat mendatangkan income yang cukup besar. Hal ini disebabkan karena harga-harga minuman yang dijual juga relatif mahal jika dibandingkan harga minuman pada umumnya. Namun bagi para tamunya hal ini dianggap wajar, karena pada setiap hotel yang berbeda juga menerapkan standar harga yang berbeda pula, hal ini ditunjang juga dengan perekonomian suatu daerah dimana hotel tersebut didirikan.

#### b) *Room Service Section*

Adalah *section* yang memberikan pelayanan bagi para tamunya untuk makan dan minum hanya melalui telepon saja. Tamu yang menginap akan dengan mudah apabila mereka enggan meninggalkan kamar dan ingin memesan makanan atau minuman tanpa harus beranjak dari tempat tidur, mereka hanya tinggal menekan angka 3 pada pesawat

telepon maka petugas *Room Service* dengan ramah akan menyapa serta menanyakan apa yang dapat dibantu serta menanyakan apakah ada pesanan yang segera harus diantar.

Tugas dari seorang *waiter/waitress* di *Room Services* adalah mulai dari menerima telepon yang biasanya sudah ditangani oleh seorang kasir yang bertugas di *Room Service*, setelah petugas menerima pesanan dari tamunya lalu penerima pesanan atau *order taker* tadi akan memberi tahu pesan tamunya kepada para waiternya yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian *product* atau *kitchen*, setelah *kitchen* membuat pesanan tadi lalu *waiter/waitress*nya langsung mengantarkan makanan tersebut ke kamar yang dimaksud.

Untuk memudahkan operasionalnya agar tidak salah kamar, maka *order taker* tadi menanyakan kepada tamunya mengenai nomor kamar tamu tersebut atau melihat pada layar komputer kamar nomor berapa yang memesan tadi.

Di *Room Service* juga menerapkan sistem *Door Knob Menu*, artinya adalah daftar menu yang khusus menyediakan makanan untuk sarapan/*breakfast* saja, dengan berbagai jenis atau *style*. Jenis atau *style* yang dimaksud adalah *Indonesian Breakfast*, *American Breakfast*, serta *Continental Breakfast*. Dengan jenis makanan yang berbeda pula, selain itu juga berisi mengenai jam berapa pesanan tamu harus diantarkan.

*Door Knob Menu* ini akan tergantung pada *handle* pintu atau *Door Knob* yang nantinya akan diisi oleh tamunya, dan pada jam tertentu

*Door Knob Menu* ini akan diambil petugas *Room Service* lalu di konfirmasikan kepada *kitchen* untuk dibuatkan pesanan makanannya.

### c) *Restaurant Section*

*Restaurant Section* adalah *section* yang ada di *Food and Beverage Departement*, *restaurant* yang ada di Hotel Feri Merak terdiri dari dua macam *restaurant* yaitu *Japanese restaurant* dan *Coffee Shop*. Akan tetapi *Japanese restaurant* ini bukan merupakan bagian dari *Food and Beverage Departement*, karena *restaurant* ini hanya menyewa tempat saja untuk menjalankan usahanya. Sedangkan yang merupakan bagian langsung dari *Food and Beverage Departement* adalah *Coffee Shop*, di *Coffee Shop* ini menyediakan berbagai jenis masakan mulai dari *Indonesian Food*, *Western Food*, *Japanese Food*, *Vegetarian Food*, serta *Indian Food*.

*Coffee Shop* yang berada dekat dengan *Lobby Hotel* ini sangat strategis sekali, karena tamu dapat langsung melihat serta singgah untuk sekedar makan atau minum. *Coffee Shop* yang buka 24 jam ini akan melayani tamu setiap saat mulai dari *Breakfast*, *Brunch*, *Lunch*, *Dinner*, hingga *Supper*.

Untuk menu-menu yang disediakan *coffee shop* adalah *buffet* menu yang hanya disediakan pada saat *breakfast* saja atau pada saat *event-event* tertentu yang diadakan di *coffee shop* serta *a la carte* menu yang disediakan mulai *lunch* hingga *supper*.

Menu *buffet breakfast* ini disediakan mulai jam 06.00 WIB hingga jam 10.00 WIB, dengan menu-menu mulai dari Indonesian menu, *western* menu sampai *Japanese* menu, yang apabila tamu yang menginap ingin sarapan di *cofee shop* hanya tinggal meminta *voucher* yang telah disediakan di *front office* dan menukarkannya dengan menu *breakfast*.

Pada saat anda akan masuk ke *Coffee Shop* maka segera para *waiter/waitersnya* akan menyapa serta mempersilahkan anda untuk duduk dan anda akan merasakan pelayanan yang sangat ramah sambil anda memilih menu apa yang akan anda santap, sambil menunggu makanan anda juga dapat membaca koran atau majalah sambil mendengarkan musik yang lembut terdengar.

Menu-menu khusus atau spesial menu yang biasanya disediakan adalah *buffet* menu, mulai dari *appetizer* hingga *dessert* serta *coffee* dan *tea*, untuk *lunch* dan *dinner*, sedangkan untuk *breakfast* disediakan nasi, mie goreng, *tea* atau *coffee, juice*.

#### d) *Banquet*

*Banquet Section* adalah *section* yang melayani kebutuhan ruangan atau *ball room* yang fungsinya sangat *fleksible* sekali yang dapat digunakan untuk mengadakan *event-event* tertentu, beberapa *event* yang dapat dilakukan di *Ball Room* ini antara lain *meeting, Birthday party, Wedding, Wisuda*. Makanan dan minuman yang disediakan oleh *Banquet Section* dilayani berdasarkan *event* yang akan berlangsung serta berapa

orang yang harus disediakan. Selain itu juga dapat memanfaatkan *Coffee Shop* untuk pemesanan makan dan minumannya.

Kadangkala fasilitas *Swimming pool* dapat dipergunakan untuk *event-event* tertentu seperti entertainment.

e) *Pastry Section*

Di *section* inilah dimana semua jenis kue-kue atau *pastry* di produksi mulai dari *bread* hingga *ice cream*, *pastry* yang diproduksi adalah untuk konsumsi tamu hotel, jenis produksi *pastry* yang rutin di produksi adalah *danish*, *croissants*, dan jenis *bread* lainnya, yang juga dikonsumsi untuk kebutuhan *breakfast* di *Coffee Shop*.

f) *Kitchen Section*

Di *Kitchen section* ini semua jenis makanan mulai dari *appetizer* *desert* yang berupa *hot meal* serta berbagai jenis makanan lainnya diproduksi, yang juga dikonsumsi untuk semua *section* di Hotel.

g) *Stewarding Section*

Di *stewarding Section* inilah semua *cutlery* serta *chinaware* di cuci atau *diswashing* sebagai tulang punggung operasional *Food and Beverage Service* maka *stewarding* ini bekerja tanpa henti untuk memenuhi kebutuhan *cutlery* serta *china ware* bagi *section-section* yang membutuhkannya.

*Stewarding* yang letaknya di dekat *coffee shop* ini memudahkan untuk operasional di *coffee shop* itu sendiri bahkan untuk pertukaran *equipment* dapat dilaksanakan dengan cepat dan dapat menghemat waktu.

### 3.7. Struktur Organisasi.

Struktur organisasi merupakan suatu aliran atau susunan jabatan yang terdapat didalam suatu perusahaan, struktur organisasi juga berfungsi sebagai acuan didalam melaksanakan tugas. Maksudnya adalah orang-orang yang berada didalam suatu struktur organisasi sudahlah tentu memiliki jabatan, tingkatan jabatan inipun sangat berbeda antara yang satu dengan yang lainnya.

Fungsi dari struktur organisasi lainnya adalah sebagai alat komunikasi antara atasan dan bawahan dengan mengikuti aturan-aturan yang telah ditentukan di dalam suatu struktur organisasi, sebagai contoh batasan yang harus dipegang bawahan apabila ingin berkonsultasi kepada atasannya tentu tidak dapat langsung melaporkan kepada seorang *manager* atas misalnya, dan bawahan tadi harus melewati dulu atasannya langsung atasannya tersebut yang akan melanjutnya atas keluhan bawahannya yang disampaikan melalui dirinya.

### 3.8. Pengawasan dan Produktivitas kerja karyawan

#### 3.8.1. Pengawasan

Dalam prakteknya pengawasan yang ada pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak adalah pengawasan langsung dan pengawasan tak langsung.

Pengawasan langsung merupakan kegiatan pimpinan/pengawas untuk melihat secara langsung pelaksanaan dan hasil kerja karyawan pada saat kerja. Dengan adanya pengawasan langsung diharapkan pengawas dapat menilai pelaksanaan dan hasil kerja karyawan apakah memang telah sesuai dengan yang diharapkan perusahaan dan apabila ternyata terdapat kesalahan-kesalahan/penyimpangan maka pimpinan/pengawas dapat segera melakukan perbaikan-perbaikan ataupun teguran secara langsung agar pelaksanaan dan hasil kerja karyawan sesuai dengan yang diharapkan.

Pengawasan tidak langsung adalah dimana pimpinan/pengawas tidak melihat secara langsung kerja karyawan melainkan menerima laporan tentang hasil kerja karyawan baik secara tertulis maupun lisan serta pengambilan keputusan oleh pimpinan/pengawas bila diperlukan terutama apabila terdapat kesalahan-kesalahan/penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan karyawan.

### 3.8.2. Produktivitas kerja karyawan

Produktivitas kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Tanpa adanya produktivitas kerja karyawan yang baik/tinggi sulit bagi perusahaan untuk tetap survive (kemampuan untuk bertahan dalam rangka melaksanakan operasionalnya) dalam menghadapi persaingan terhadap perusahaan-perusahaan sejenis. Untuk itu produktivitas kerja karyawan harus tetap dipertahankan bahkan diupayakan terus ditingkatkan guna tercapainya tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Dalam mencapai tujuan perusahaan, Hotel Feri Merak khususnya *Food and Beverage Department* terus meningkatkan kemampuan dalam menggunakan serta mengarahkan nilai tambah daripada tenaga kerja (karyawan) yang ada dengan lebih *efektif* dan *efisien*. Karena nilai tambah itu sendiri merupakan wujud dari proses produktivitas kerja (karyawan).

Agar perusahaan dapat meningkatkan kemampuan dalam menggunakan dan mengarahkan nilai tambah yang sudah ada, maka harus lebih memberikan perhatian kepada karyawan, terutama perhatian yang menyangkut masalah manajemen. Karena di dalam manajemen yang baik dan sehat akan terdapat penggunaan dan pengarahan potensi tenaga kerja secara *efektif* dan *efisien*, dan karyawan akan dapat memberikan kontribusi yang besar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Yang berarti produktivitas kerja akan tinggi pula.

## ANALISIS DATA

## 4.1 Pola Pengawasan

Data tentang pengawasan penulis dapatkan dari populasi yang berjumlah 32 orang karyawan pada *Food and Beverage Department*. Adapun metode pengumpulan datanya adalah dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada 32 orang tersebut. Dari skor daftar pertanyaan yang diperoleh diadakan tabulasi seperti yang terlihat pada tabel 4.1. sebelum melakukan tabulasi dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari item pertanyaan.

**Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

**Pengujian Validitas** dilakukan dengan rumus korelasi product moment dari Pearson dengan mengkorelasikan masing-masing item/butir test dengan totalnya. Kriteria yang digunakan adalah suatu butir dikatakan valid bila nilai korelasi (*Corrected item-Total Correlation*) diatas 0,3 (Hair, J.F, dkk, 1998).

**Pengujian Reliabilitas** dilakukan dengan rumus Spearman Brown. Kriteria yang digunakan adalah nilai koefisien Spearman Brown paling tidak sebesar 0,6 (Hair, J.F, dkk, 1998)

**Tabel 4.1** Rangkuman hasil analisis Validitas dan reliabilitas

Skala	Alpha	Rxy	Status
<b>Pengawasan (X)</b>	0,7884		Reliabel
Item01		0,4073	Valid
Item02		0,5580	Valid
Item03		0,6463	Valid
Item04		0,5533	Valid
Item05		0,6618	Valid
Item06		0,5072	Valid
Item07		0,4905	Valid
Item08		0,7118	Valid
Item09		0,5518	Valid
Item10		0,6946	Valid
Item11		0,4682	Valid
Item12		0,3790	Valid
Item13		0,5750	Valid
Item14		0,6862	Valid
Item15		0,6624	Valid
<b>Produktivitas kerja (Y)</b>	0,7091		Reliabel
Penilai1		0,5074	Valid
Penilai2		0,5779	Valid
Penilai3		0,5493	Valid

Dari tabel 4.1 menyajikan hasil uji validitas dan reliabilitas skala. Dari tabel ditunjukkan bahwa masing-masing skala, korelasi antara butir dan total mempunyai nilai yang melampaui batas yang telah ditetapkan ( $r > 0,3$ ). Nilai korelasi berkisar antara 0,3790 – 0,7118 (skala pengawasan) dan 0,5074 – 0,5779 (skala produktivitas kerja). Berarti memenuhi persyaratan validitas. Dari tabel juga ditunjukkan bahwa masing-masing skala mempunyai nilai reliabilitas yang melampaui batas yang disyaratkan ( $\alpha > 0,60$ ). Nilai reliabilitas berkisar antara 0,7091 – 0,7884. Berarti memenuhi persyaratan reliabilitas.

Penilaian terhadap pengawasan yang dilakukan (X), adalah sebagai berikut :

1. Untuk jawaban a nilai = 1
2. Untuk jawaban b nilai = 2
3. Untuk jawaban c nilai = 3
4. Untuk jawaban d nilai = 4
5. Untuk jawaban e nilai = 5

Tabel 4.2

**Hasil Tanggapan Tentang Pengawasan Terhadap Karyawan  
Pada Food and Beverage Department Hotel Feri Merak**

No	Pengawasan (X)															Sum
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	36
2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	39
3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	61
4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	58
5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	60
6	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	55
7	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	55
8	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	67
9	3	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	58
10	5	4	5	5	5	2	5	2	2	5	1	1	4	5	5	56
11	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	62
12	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	37
13	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	61
14	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	58
15	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3	59
16	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	55
17	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	55
18	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	67
19	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	58
20	2	5	2	2	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	56
21	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	36
22	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	39
23	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	62
24	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	37
25	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	39
26	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	61
27	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	58
28	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	58
29	2	5	2	2	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	56
30	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	62
31	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	37
32	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	61

### **Data Tentang Produktivitas**

Pengukuran tentang produktivitas kerja karyawan pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak penulis peroleh dengan cara meminta skor/nilai dari pengawas yang berjumlah 3 orang yang kemudian diambil nilai rata-rata 32 orang karyawan tersebut dari hasil penilaian pengawas, seperti terlihat pada tabel 4.3.

Penilaian pengawas terhadap Produktivitas kerja didapat dari rata – rata penilaian :

**Tehnik ketrampilan** meliputi :

Kecekatan, keterampilan penggunaan alat, kemampuan melaksanakan tugas, ketelitian.

**Non tehnik** meliputi:

Kejujuran, sopan santun, inisiatif, tanggung jawab, kerja sama, kerajinan, penyesuaian lingkungan, sikap, kedisiplinan, Dan tingkat absensi karyawan.

**Bobot penilaian** meliputi :

8.00 – 9.00 : Baik sekali

7.00 – 7.90 : Baik

6.00 – 6.90 : Cukup

5.00 – 5.90 : Kurang

4.00 – 4.90 : Kurang sekali

Tabel 4.3

**Tabel Penilaian Pengawas Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan  
Pada *Food and Beverage Department* Hotel Feri Merak**

No	Produktivitas kerja karyawan (Y)			
	Penilai 1	Penilai 2	Penilai 3	Rata-rata
1	6.00	5.50	6.50	6.00
2	6.00	6.00	6.00	6.00
3	7.00	7.00	7.00	7.00
4	7.00	6.00	7.00	6.67
5	6.50	7.00	7.00	6.83
6	7.00	6.00	6.00	6.33
7	6.00	6.00	7.00	6.33
8	7.00	7.00	7.00	7.00
9	6.00	6.00	6.00	6.00
10	6.00	7.00	6.00	6.33
11	7.00	7.00	7.00	7.00
12	6.00	5.50	6.50	6.00
13	7.00	7.00	7.00	7.00
14	6.00	7.00	7.00	6.67
15	7.00	7.00	6.50	6.83
16	6.00	6.00	7.00	6.33
17	6.00	7.00	6.00	6.33
18	7.00	7.00	7.00	7.00
19	6.00	6.00	6.00	6.00
20	7.00	6.00	6.00	6.33
21	5.50	6.50	6.00	6.00
22	6.00	6.00	6.00	6.00
23	7.00	7.00	7.00	7.00
24	5.50	6.00	6.50	6.00
25	6.00	6.00	6.00	6.00
26	7.00	7.00	7.00	7.00
27	6.00	7.00	7.00	6.67
28	6.00	6.00	6.00	6.00
29	7.00	6.00	6.00	6.33
30	7.00	7.00	7.00	7.00
31	5.50	6.00	6.50	6.00
32	7.00	7.00	7.00	7.00

## 4.2 Perhitungan Analisis Koefisiensi Korelasi

Seperti yang telah dikemukakan dalam Bab I, bahwa dalam penelitian ini penulis menggunakan alat bantu signifikan dengan menghitung koefisien korelasi untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan sejauh mana hubungan pengawasan dengan produktivitas kerja karyawan dengan menggunakan rumus Spearman Rho sebagai berikut :

$$Rho_{xy} = 1 - \frac{6 \sum B^2}{n(n^2 - 1)}$$

untuk dapat menggunakan rumus diatas perlu dibuat tabel persiapan perhitungan korelasi seperti yang terdapat pada tabel 4.4 dibawah ini.

**Tabel 4.4 Persiapan Perhitungan Korelasi**

No. Resp	X	Y	X Ranking	Y Ranking	Beda (B)	B <sup>2</sup>
1	36	6.00	1.5	6.0	-4.5	20.25
2	39	6.00	7.0	6.0	1.0	1.00
3	61	7.00	25.5	28.0	-2.5	6.25
4	58	6.67	18.5	20.0	-1.5	2.25
5	59	6.83	22.5	22.5	0.0	0.00
6	55	6.33	10.5	15.0	-4.5	20.25
7	55	6.33	10.5	15.0	-4.5	20.25
8	67	7.00	31.5	28.0	3.5	12.25
9	58	6.00	18.5	6.0	12.5	156.25
10	56	6.33	14.0	15.0	-1.0	1.00
11	62	7.00	29.0	28.0	1.0	1.00
12	37	6.00	4.0	6.0	-2.0	4.00
13	61	7.00	25.5	28.0	-2.5	6.25
14	58	6.67	18.5	20.0	-1.5	2.25
15	59	6.83	22.5	22.5	0.0	0.00
16	55	6.33	10.5	15.0	-4.5	20.25
17	55	6.33	10.5	15.0	-4.5	20.25
18	67	7.00	31.5	28.0	3.5	12.25
19	58	6.00	18.5	6.0	12.5	156.25
20	56	6.33	14.0	15.0	-1.0	1.00
21	36	6.00	1.5	6.0	-4.5	20.25
22	39	6.00	7.0	6.0	1.0	1.00

23	62	7.00	29.0	28.0	1.0	1.00
24	37	6.00	4.0	6.0	-2.0	4.00
25	39	6.00	7.0	6.0	1.0	1.00
26	61	7.00	25.5	28.0	-2.5	6.25
27	58	6.67	18.5	20.0	-1.5	2.25
28	58	6.00	18.5	6.0	12.5	156.25
29	56	6.33	14.0	15.0	-1.0	1.00
30	62	7.00	29.0	28.0	1.0	1.00
31	37	6.00	4.0	6.0	-2.0	4.00
32	61	7.00	25.5	28.0	-2.5	6.25
Besar sampel (Banyaknya Responden N) = 32					$\Sigma B^2 =$	667,50

$$\begin{aligned}
 Rho_{xy} &= 1 - \frac{6 \Sigma B^2}{n(n^2 - 1)} \\
 &= 1 - \frac{6 \times 667,50}{32(32^2 - 1)} \\
 &= 1 - \frac{4005}{32(1024 - 1)} \\
 &= 1 - \frac{4005}{32736} \\
 &= 1 - 0,122 \\
 &= 0,878
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh nilai koefisien korelasi Spearman Rho sebesar 0,878 Dengan bantuan soft ware NCSSCALC pada  $n = 32$  dan  $\alpha = 0,05$ , diperoleh  $r_{kritik} = 0,296$ . Karena  $Rho_{xy} > r_{kritik}$  berarti signifikan. Dengan demikian ada hubungan antara pengawasan dengan produktifitas kerja. Dalam hal ini ada hubungan positif antara kedua variabel. Pengawasan meningkat cenderung produktivitas meningkat pula.

## KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

- a. Pelaksanaan Pengawasan di Hotel Feri Merak khususnya *Food and Beverage Department* dilakukan dengan dua cara yaitu pengawasan secara langsung dan tidak langsung terhadap karyawan dinilai cukup baik.
- b. Dalam analisis Data Bah IV adalah benar bahwa ada hubungan yang positif antara pengawasan dengan produktivitas kerja karyawan pada *Food and Beverage Department* hal ini terbukti dengan hasil perhitungan koefisien korelasi Spearman Rho  $r = 0,878$  dengan bantuan soft ware NCSSCALC pada  $n = 32$  dan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $r_{\text{tabel}} = 0,296$ . Karena  $Rho_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  berarti signifikan Pengawasan meningkat cenderung produktivitas meningkat pula.

## 5.2 Saran

- a. Adanya hubungan positif antara pengawasan dengan produktivitas kerja karyawan pada *Food and Beverage Department* perlu kiranya dipertahankan dan ditingkatkan pengawasan yang telah ada.
- b. Dalam mengambil keputusan hendaknya atasan dapat melakukannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- c. Pengawasan terhadap pelayanan atau kualitas makanan agar benar-benar mendapat perhatian khusus untuk menghindari complaint tamu

## DAFTAR PUSTAKA

- Adolf Matz dan Usry, (1985) *Akuntansi Biaya Perencanaan dan Pengawasan*, Edisi VII, Jakarta, Erlangga.
- Artoyo, AR. (1986) *Tenaga kerja perusahaan (Menurut Pengertian Dan Peranannya)* Jakarta, Balai Pustaka.
- Gito Indriyo Sudarmo, (1983) *Manajemen Personalia*, Yogyakarta, BPFE UGM
- Hadi Soetrisno, (1991) *Metode Riset (Jilid I)* Yogyakarta, Andi Offset.
- Handayaningrat, Suwarno, (1985) *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* Jakarta Gunung Agung.
- Heckert, J.B. (1986) *Controllershship : Tugas Akuntansi Manajemen* Edisi III, Jakarta : Erlangga
- Koentjaraningrat (1991) *Metode-Metode Penelitian Masyarakat Jakarta*, Gramedia Pustaka Utama.
- Kartono, Kartini (1990) *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung Mandar Madju.
- Kusmayadi. Dan Sugiarto, Endar, (2000) *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*, Jakarta PT Gramedia Pustaka utama
- Kertonegoro Sentanoe, (1983) *Prinsip-prinsip Teknik Manajemen*, Yogyakarta, Ananda.
- Lubis Ibrahim, H. (1985) *Pengendalian Dan Pengawasan Proyek Dalam Manajemen*, Jakarta Ghalia Indonesia.
- Manullang M (1983) *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia

- Mas ' Ud machfoedz (1986) *Akuntansi Manajemen*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Moekijat, (1985) *Pengawasan Efektif*, Bandung, Pioner Jaya.
- Ravianto J. (1985) *Produktivitas dan Manajemen*, Lembaga Sarana Informasi  
Usaha dan Produktivitas.
- Siagian, Sondang, (1985) *Filsafat Administrasi*, Jakarta Gunung Agung
- Singarimbun Masri dan Sofian Effensdi (1989) *Metode Penelitian Survei Edisi  
Revisi*, Yogyakarta, LP3ES.
- Simanjuntak, Payaman, J (1985) *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*,  
Jakarta, FE UI
- Suhardi Sigit, (1983) *Teori Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Yogyakarta,  
Ammurita.
- Sukanto Rekso Hadiprodjo (1983) *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta : BPFE  
UGM
- Sujanto. (1986) *Beberapa Pengertian Dibidang Pengawasan (Edisi Revisi)*  
Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Wursanto, IG. (1986) *Dasar-Dasar Manajemen Umum*, Jakarta, Pustaka Dian.



# HOTEL FERI MERAK

*Memberikan Pelayanan yang Terbaik*

## SURAT KETERANGAN

No. 103/FO/HFM/02

Dengan ini menerangkan bahwa yang tertera dibawah ini :

Nama : Yulianti  
 NIM : 001100015  
 Pendidikan : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata API Yogyakarta

Telah melakukan survai di Hotel Feri Merak, pada Dept Food & Beverage dengan pengajuan judul "Hubungan pengawasan dan produktivitas kerja karyawan pada Food & Beverage Department". Demikianlah surat keterangan kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Merak, 25 Mei 2002

Hormat Kami

  
 Syarif Ridwan

R D M

.....Agustus 2002

Kepada : Yth

Bapak/Ibu/Saudara.....

di tempat

Dengan hormat,

Bapak/Ibu/Saudara, sehubungan dengan tugas Akademis yang menjadi kewajiban kami dalam rangka menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata API Yogyakarta, kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan yang kami lampirkan. Daftar pertanyaan kami ini tidak ada maksud lain kecuali untuk kepentingan penulisan skripsi semata-mata.

Adapun judul dari skripsi tersebut adalah : **"Hubungan Pengawasan dan Produktivitas Kerja Karyawan pada Food & Beverage Department Hotel Feri Merak"**

Hormat kami,

(Yulianti)

## ANGKET PENELITIAN

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Jabatan : .....
3. Alamat : .....
4. Usia : .....
5. Jenis kelamin : .....
6. Pendidikan terakhir: .....

....., Mei 2002

(.....)

**DAFTAR KUISIONER**

1. Bagaimana Inspeksi dilakukan di Hotel oleh pimpinan anda ?
  - a. Tidak/belum pernah
  - b. Diberitahukan terlebih dahulu akan diinspeksi
  - c. Tidak diberitahukan, melainkan mendadak
  - d. Sudah dilakukan secara tim
  - e. Kadang-kadang diberitahukan terlebih dahulu, dan kadang - kadang mendadak
  
2. Apabila karyawan sedang bekerja, sering dilakukan pengawasan terus-menerus ?
  - a. Tidak/belum pernah
  - b. Kadang-kadang
  - c. Sering
  - d. Selalu diawasi
  - e. Terus menerus
  
3. Berapa kali atasan anda mengawasi dalam sehari ?
  - a. Tidak pernah
  - b. Satu kali
  - c. Dua kali
  - d. Tiga kali
  - e. Lebih dari tiga kali

4. Jika melihat teman anda berbuat kesalahan, apakah tindakan anda ?
  - a. Membiarkan
  - b. Menegur
  - c. Menegur dan memberi pengarahan
  - d. Mengingatkan
  - e. Mengadukan pada atasan
5. Dalam kerja anda, pernahkah terjadi kecelakaan dalam menggunakan alat-alat kerja ?
  - a. Sering kali
  - b. Cukup sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Sangat jarang
  - e. Tidak pernah
6. Berapa lamakah biasanya pengawasan langsung dari Manager ?
  - a. Lebih dari empat bulan
  - b. Empat bulan sekali
  - c. Tiga bulan sekali
  - d. Dua bulan sekali
  - e. Satu bulan sekali
7. Berapa kali atasan/pengawas mengadakan rapat/pertemuan formal dengan para karyawan ?
  - a. Tidak pernah
  - b. Lebih dari tiga bulan sekali

- c. Tiga bulan sekali
  - d. Dua bulan sekali
  - e. Satu bulan sekali
8. Apakah diantara anda pernah mengadakan pertemuan formal dengan pengawas ?
- a. Tidak pernah
  - b. Jarang
  - c. Kadang-kadang
  - d. Sering
  - e. Sering sekali
9. Cara pengawasan manakah yang sering dilakukan atasan (pengawas)?
- a. Cukup menunggu laporan
  - b. Menanyakan pada beberapa karyawan
  - c. Kadang-kadang terjun ke lapangan
  - d. Sering terjun ke lapangan
  - e. Terjun langsung ke lapangan
10. Bagaimana pendapat anda tentang absensi kerja karyawan ?
- a. Tidak penting
  - b. Cukup penting
  - c. Kadang-kadang penting
  - d. Penting
  - e. Penting sekali

11. Menurut anda sejauh mana atasan/pengawas percaya pada bawahan ?
- Cukup percaya tapi tidak seluruhnya percaya
  - Tidak percaya sama sekali
  - Percaya tapi menganggap rendah bawahan.
  - Percaya sepenuhnya pada bawahan
  - Percaya tapi ragu-ragu
12. Menurut anda sejauh mana atasan anda memperlakukan bawahan dalam hal mendiskusikan hal-hal penting yang berhubungan dengan tugas ?
- Bawahan merasa bebas berdiskusi dengan pengawas
  - Bawahan merasa agak bebas berdiskusi dengan pengawas
  - Bawahan merasa sedikit bebas berdiskusi
  - Bawahan merasa tidak bebas berdiskusi dengan pengawas
  - Bawahan merasa tidak ada kebebasan untuk berdiskusi
13. Apakah dalam mencapai target tertentu karyawan diberi rangsangan untuk berusaha meningkatkan produktivitasnya ? Bila ya, berapa kalilah dalam setahun rangsangan itu diberikan ?
- Sering kali
  - Sering
  - Kadang-kadang
  - Jarang
  - Sangat jarang

14. Selain tatap muka di perusahaan, apakah pengawas/atasan sering mengadakan pertemuan dengan karyawan di luar jam kerja ?
- Tidak pernah
  - Jarang
  - Kadang-kadang
  - Sering
  - Sering sekali
15. Dengan adanya kekompakan dan toleransi sesama karyawan, bagaimana sikap anda ?
- Senang sekali
  - Senang
  - Agak senang
  - Biasa-biasa saja
  - Tidak senang

## List

	I T E M 0 1	I T E M 0 2	I T E M 0 3	I T E M 0 4	I T E M 0 5	I T E M 0 6	I T E M 0 7	I T E M 0 8	I T E M 0 9	I T E M 0 0	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2
2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3
5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4
6	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3
7	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4
8	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5
9	3	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5
10	5	4	5	5	5	2	5	2	2	5	1	1	4	5	5
11	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4
12	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
13	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4
14	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5
15	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3
16	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3
17	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4
18	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4
19	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3
20	2	5	2	2	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5
21	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
22	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
23	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4
24	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
25	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
26	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4
27	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5
28	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5
29	2	5	2	2	5	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5
30	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4
31	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
32	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4

Number of cases read: 32      Number of cases listed: 32

## List

	PENILAI1	PENILAI2	PENILAI3	Y
1	6.00	5.50	6.50	6.00
2	6.00	6.00	6.00	6.00
3	7.00	7.00	7.00	7.00
4	7.00	6.00	7.00	6.67
5	6.50	7.00	7.00	6.83
6	7.00	6.00	6.00	6.33
7	6.00	6.00	7.00	6.33
8	7.00	7.00	7.00	7.00
9	6.00	6.00	6.00	6.00
10	6.00	7.00	6.00	6.33
11	7.00	7.00	7.00	7.00
12	6.00	5.50	6.50	6.00
13	7.00	7.00	7.00	7.00
14	6.00	7.00	7.00	6.67
15	7.00	7.00	6.50	6.83
16	6.00	6.00	7.00	6.33
17	6.00	7.00	6.00	6.33
18	7.00	7.00	7.00	7.00
19	6.00	6.00	6.00	6.00
20	7.00	6.00	6.00	6.33
21	5.50	6.50	6.00	6.00
22	6.00	6.00	6.00	6.00
23	7.00	7.00	7.00	7.00
24	5.50	6.00	6.50	6.00
25	6.00	6.00	6.00	6.00
26	6.00	6.00	6.00	6.00
27	6.00	6.00	7.00	6.67
28	6.00	6.00	6.00	6.00
29	7.00	6.00	6.00	6.33
30	7.00	7.00	7.00	7.00
31	5.50	6.00	6.50	6.00
32	7.00	7.00	7.00	7.00

Number of cases read: 32

Number of cases listed: 32

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PENILA11	13.0000	.7742	.5074	.6784
PENILA12	12.9531	.7477	.5779	.5851
PENILA13	12.8594	.8909	.5493	.6314

#### Reliability Coefficients

N of Cases =	32.0	N of Items =	3
Correlation between forms =	.5493	Equal-length Spearman-Brown =	.7091
Guttman Split-half =	.6063	Unequal-length Spearman-Brown =	.7277
2 Items in part 1		1 Items in part 2	
Alpha for part 1 =	.6314	Alpha for part 2 =	1.0000

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM01	50.1563	92.2651	.4073	.8940
ITEM02	49.9688	87.8377	.5580	.8890
ITEM03	50.2188	84.0474	.6463	.8852
ITEM04	50.0313	88.1803	.5533	.8891
ITEM05	50.1563	85.2974	.6618	.8848
ITEM06	50.3438	87.2651	.5072	.8912
ITEM07	50.2813	86.9183	.4905	.8923
ITEM08	50.3438	83.7167	.7118	.8825
ITEM09	49.8438	88.7813	.5518	.8893
ITEM10	50.0313	84.8700	.6946	.8835
ITEM11	50.0000	88.7097	.4682	.8925
ITEM12	50.1563	90.0071	.3790	.8964
ITEM13	50.1875	86.8669	.5750	.8883
ITEM14	49.8438	85.2329	.6862	.8839
ITEM15	50.0625	85.8024	.6624	.8849

#### Reliability Coefficients

N of Cases =	32.0	N of Items =	15
Correlation between forms =	.6507	Equal-length Spearman-Brown =	.7884
Guttman Split-half =	.7844	Unequal-length Spearman-Brown =	.7890
5 Items in part 1		7 Items in part 2	
Alpha for part 1 =	.8439	Alpha for part 2 =	.8374

NCSS Probability Calculator

Probability Distribution

- Beta
- Binomial
- Bivariate Normal
- Chi-Square
- Correlation
- F
- Gamma
- Hypergeometric
- Neg Binomial
- Normal
- Poisson
- Student's T
- Studentized Range
- Weibull

Calculate

Quit

About NCSS

Input

$3 \leq N$

32

$-1 < Rho < 1$

0

$0 <= P <= 1$

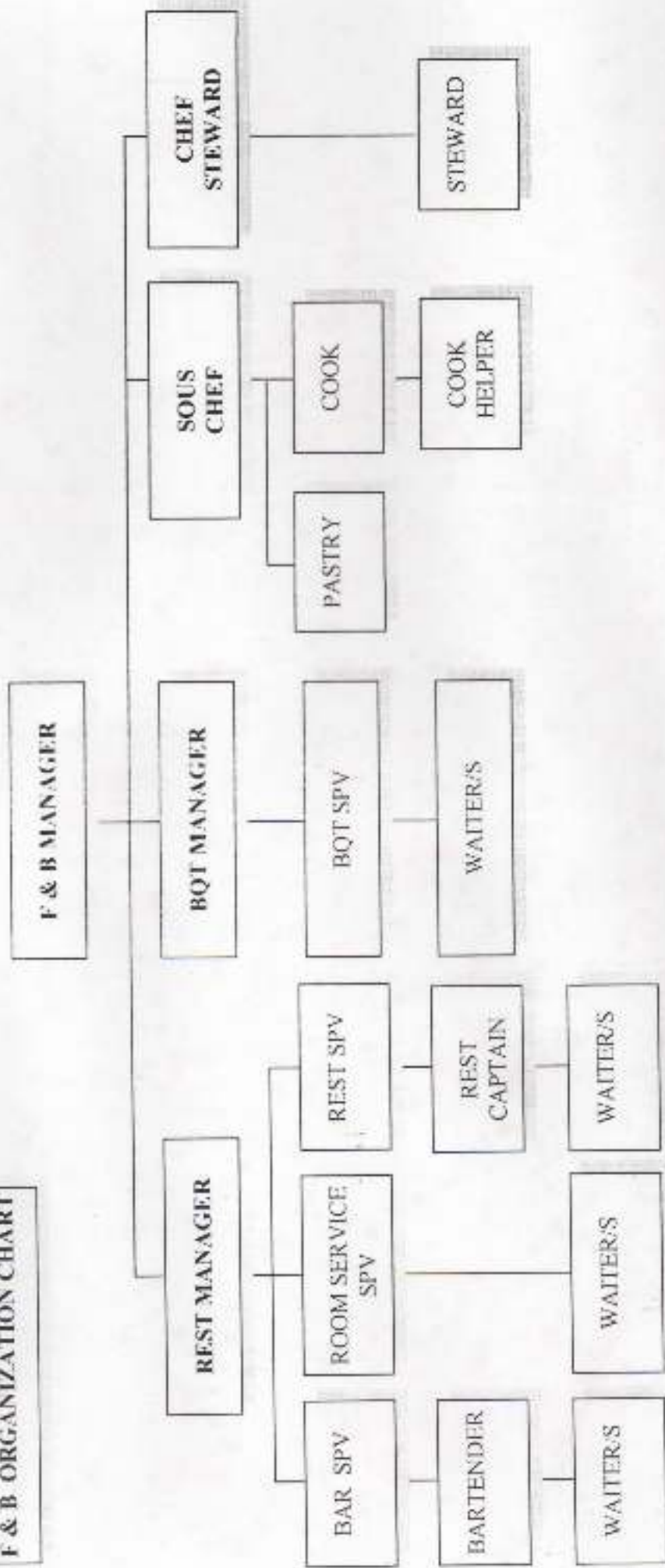
0.95

Inverse Correlation Results

Correlation Value

0.2959907316

**F & B ORGANIZATION CHART**



Sumber : Hotel Feri Merak, Banten