

**PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN HOUSEKEEPING DI NOVOTEL JAKARTA CIKINI**

***THE ROLE OF SUPERVISORS IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF
HOUSEKEEPING EMPLOYEES AT NOVOTEL JAKARTA CIKINI***

TUGAS AKHIR

CATRIONA NATHANIA

193404516016



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN HOUSEKEEPING DI NOVOTEL JAKARTA CIKINI**

Tugas Akhir Skripsi diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata (S. Par) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh:

CATRIONA NATHANIA

193404516016



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

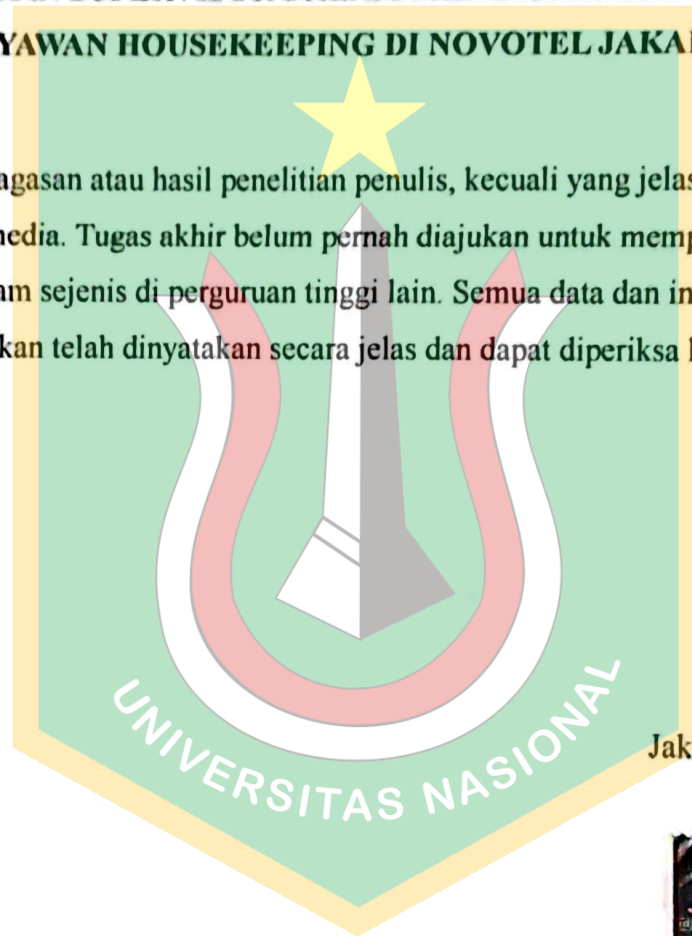
2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN HOUSEKEEPING DI NOVOTEL JAKARTA CIKINI

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya dari berbagai media. Tugas akhir belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.



Jakarta, 31 Mei 2024



Catriona Nathania

193404516016

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir: PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN HOUSEKEEPING DI NOVOTEL JAKARTA
CIKINI**

Nama Mahasiswa : Catriona Nathania

Nomor Pokok : 193404516088

Program Studi : Pariwisata

**Menyetujui,
Pembimbing Proposal Tugas Akhir**


(Ardi Mulasari, S.Pd, M.Pd.)

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Pariwisata**


(Gagih Pradini, S.Par., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Peran Supervisor dalam meningkatkan kerja karyawan housekeeping di Novotel Jakarta Cikini.

Nama Mahasiswa : Catriona Nathania

Nomor Pokok : 193404516016

Program Studi : Pariwisata

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,

(Ardi Mulasari, S.Pd, M.Pd.)

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,

(Anisa Putri K, SST.Par., MM)

(Gagih Pradini S.Par., MM)

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional,

(Plt) Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.

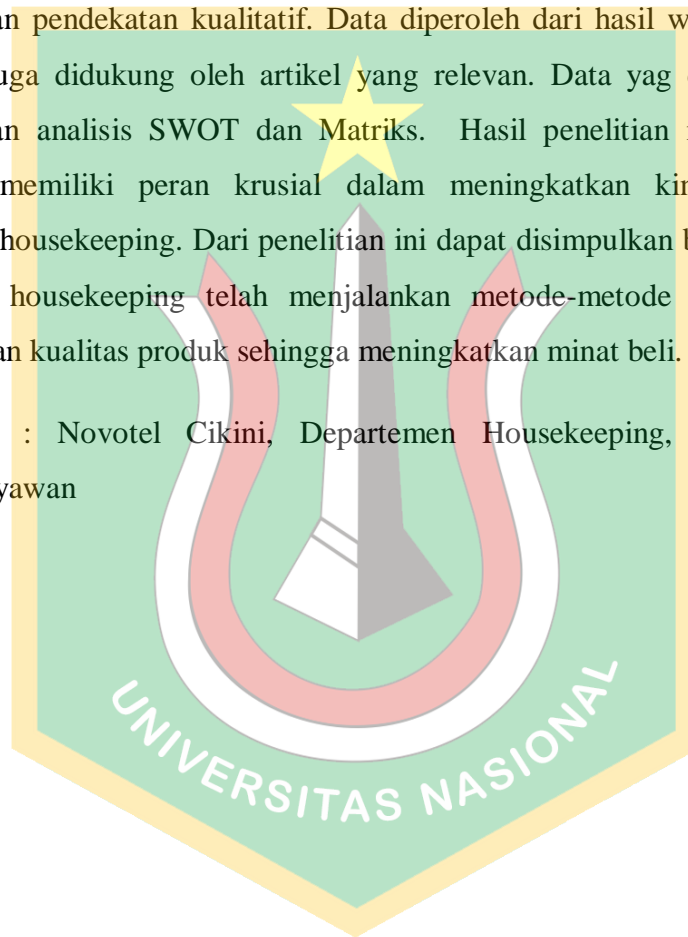
Jakarta, 31-Mei-2024

Tanggal lulus :

ABSTRAK

Dalam menjalankan usaha perhotelan di Novotel Cikini, tentunya harus memperhatikan kinerja karyawan. Kualitas karyawan harus terus ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Salah departemen yang harus punya kualitas dalam menjalankan sektor hotel adalah housekeeping. Cara yang paling ampuh adalah dengan memanfaatkan peran supervisor. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi, juga didukung oleh artikel yang relevan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis SWOT dan Matriks. Hasil penelitian menemukan bahwa supervisor memiliki peran krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan di departemen housekeeping. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa supervisor di departemen housekeeping telah menjalankan metode-metode yang sesuai untuk meningkatkan kualitas produk sehingga meningkatkan minat beli.

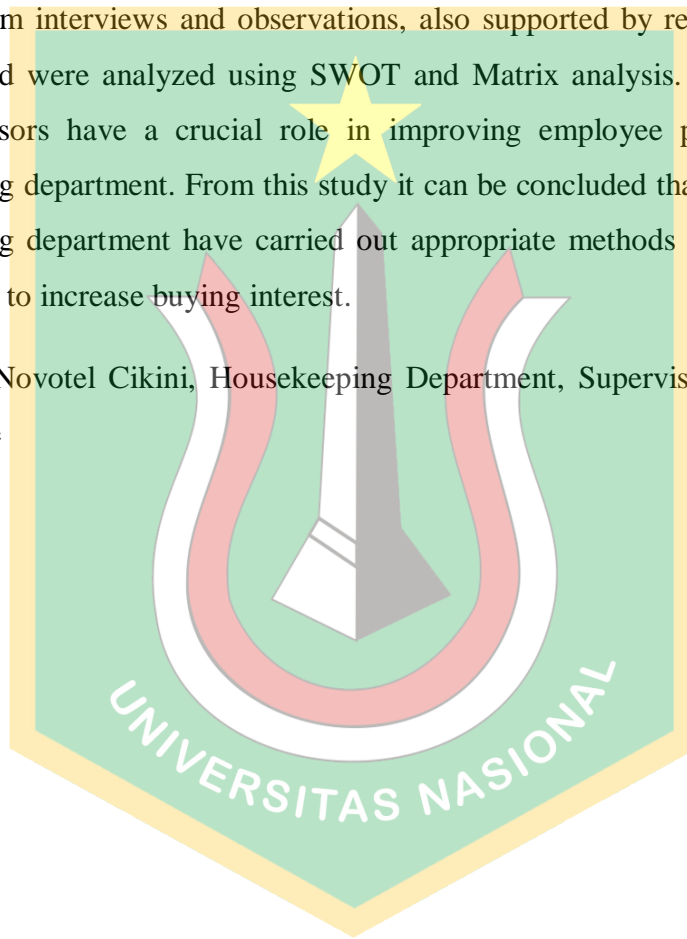
Kata kunci : Novotel Cikini, Departemen Housekeeping, Peran Supervisor, Kinerja Karyawan



ABSTRACT

In running a hotel business at Novotel Cikini, of course, you must pay attention to employee performance. The quality of employees must be continuously improved in order to increase visitor satisfaction. One department that must have quality in running the hotel sector is housekeeping. The most powerful way is to utilize the role of supervisors. This research was conducted using a qualitative approach. Data obtained from interviews and observations, also supported by relevant articles. The data obtained were analyzed using SWOT and Matrix analysis. The results found that supervisors have a crucial role in improving employee performance in the housekeeping department. From this study it can be concluded that supervisors in the housekeeping department have carried out appropriate methods to improve product quality so as to increase buying interest.

Keywords: Novotel Cikini, Housekeeping Department, Supervisor Role, Employee Performance



KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN HOUSEKEEPING DI NOVOTEL JAKARTA CIKINI”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan proposal tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber baik dukungan moral maupun materil, karena itu dengan tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak (Plt) Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Ardi Mulasari, S.Pd, M.Pd. Selaku Dosen pembimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
7. Bapak Boyke Wilson Manikoe dan Ibu Listianah selaku orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial.
8. Achda Zakaria dan Khansa Shafira selaku rekan kerja yang selalu memberikan nasihat dan semangat untuk berjalannya tugas akhir ini.

9. Tobi dan Gabie Annisa Putrikusumo selaku pasangan dan sahabat yang selalu memberi masukan dan menyemangati proses berjalannya tugas akhir ini.
10. Catriona Nathania, selaku diri sendiri yang telah sabar dan penuh tekad sejauh ini untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki Peneliti. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugas akhir.



Jakarta, 31 Mei 2024

Peneliti
Catriona Nathania

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------------------------|
| LEMBAR PERNYATAAN | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERSETUJUAN | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| A. Rumusan Masalah | 8 |
| B. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| C. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| A. Pariwisata | 10 |
| B. Hotel..... | 11 |
| C. Housekeeping | 14 |
| D. Struktur Organisasi Housekeeping | 15 |
| E. Tugas dan Tanggungjawab | 17 |
| F. Peran Supervisor | 24 |
| G. Kinerja Karyawan | 28 |
| H. Hasil penelitian terdahulu yang sesuai sebagai rujukan penelitian..... | 31 |
| I. Kerangka Berpikir..... | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 38 |

| | |
|--|-----------|
| A. Objek Penelitian | 38 |
| B. Rencana dan Tahap Penelitian..... | 39 |
| C. Data Penelitian | 39 |
| D. Pengolahan Data dan Teknik Analisis | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 42 |
| A. Profil Perusahaan | 42 |
| B. Pembahasan..... | 43 |
| BAB V PENUTUP | 80 |
| A. Kesimpulan | 80 |
| B. Saran..... | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 82 |
| LAMPIRAN..... | 86 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Struktur Organisasi Housekeeping Novotel Jakarta Cikini | 17 |
| Gambar 2.2. Kerangka Berpikir | 37 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu | 31 | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3.1. Rencana dan Tahapan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. | |
| Tabel 4.1. Tabel Analisi SWOT | 56 | |
| Tabel 4.2. Tabel MATRIKS EFE..... | 58 | |
| Tabel 4.3. Tabel MATRIKS IFE | 59 | |

