

**PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA
ROOM BOY DI KHAS TEGAL HOTEL**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pada Program Studi Diploma III Perhotelan

Oleh :

Nama : Risma Prastika Buleu

NIM : 22100015

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risma Prastika Buleu

NIM : 22100015

Adalah mahasiswa Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul:

**“PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA ROOM
BOY DI KHAS TEGAL HOTEL”**

Merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinil dan mandiri dengan tidak melanggar kode etik hak karya cipta. Laporan Tugas Akhir ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata Laporan Tugas Akhir ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sebagai Laporan Tugas Akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 29 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Risma Prastika Buleu

NIM. 22100015

HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Risma Prastika Buleu
NIM : 22100015
Program Studi : Diploma III Perhotelan
Judul Tugas Akhir :

**“PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA
ROOM BOY DI KHAS TEGAL HOTEL”**

Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Tugas Akhir pada tahun akademik 2025.

Tegal, 29 Juli 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wiyanti, S.Kom., M.M.

NIPY. 09.020.454



Hana Yulinda Fithriyani, M.Pd.

NIPY. 10.020.459

HALAMAN PENGESAHAN

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

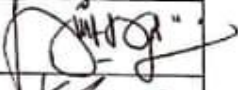
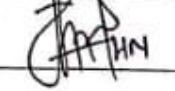
Nama : Risma Prastika Buleu
NIM : 22100015
Program Studi : Diploma III Perhotelan
Judul Tugas Akhir :

**“PERAN SUPERVISOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA
ROOM BOY DI KHAS TEGAL HOTEL”**

Dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~ setelah dipertahankan di hadapan Dewan
Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan
Bersama.

Tegal, 30 Juli 2025

Dewan Penguji,

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par.	1. 
2. Anggota I	Tantri Adithia Sabrina, S.Pd., M.M.Par	2. 
3. Anggota II	Hana Yulinda Fithriyani, M.Pd.	3. 

Mengetahui,

Ketua Prodi Diploma III Perhotelan



Laurenstius Mendra Putra, S.T., M.M.
NIPY. 06.021.517

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul "*Peran Supervisor dalam Meningkatkan Kinerja Room boy di Khas Tegal Hotel*". Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam kelulusan pada Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama.

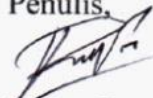
Selama menyelesaikan studi dan penyusunan Tugas Akhir ini, sudah sepantasnya dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. apt Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Bapak Lourensius Hendra Putra, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan.
3. Ibu Wiyanti, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Hana Yulinda Fithriyani, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Semua pihak yang telah membantu, mendoakan, dan memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan pengembangan kinerja *Room Boy* di Khas Tegal.

Tegal, 29 Juli 2025

Penulis,



Risma Prastika Bulesu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN REKOMENDASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Hotel.....	7
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7

2.1.2 Jenis-Jenis Hotel	9
2.1.3 Klasifikasi Hotel.....	10
2.2 Peran.....	12
2.2.1 Pengertian Peran.....	12
2.2.2 Jenis-Jenis Peran	13
2.2.3 Konsep Peran	14
2.2.4 Struktur Peran	14
2.3 Kinerja.....	15
2.3.1 Konsep Kinerja.....	15
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	17
2.4 Supervisor	19
2.4.1 Pengertian Supervisor	19
2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Supervisor.....	20
2.4.3 Strategi Pembinaan dan Peningkatan Kinerja	20
2.4.4 Kendala dalam Pengawasan dan Komunikasi Kerja.....	21
2.4.5 Respon Room Boy terhadap Gaya Supervisi yang Diterapkan	22
2.5 Room Boy	22
2.5.1 Pengertian Room Boy	22
2.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab Room Boy.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.2 Alat Penelitian.....	27
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	28

3.3.1 Jenis Data	28
3.3.2 Sumber Data.....	29
3.4 Prosedur Penelitian.....	32
3.4.1 Tahap Perencanaan.....	33
3.4.2 Tahap Pengumpulan Data	34
3.4.3 Tahap Analisis Data	35
3.4.4 Tahap Dokumentasi	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Profil Informan.....	42
4.1.2 Struktur Organisasi	42
4.1.3 Hasil Wawancara Supervisor	43
4.1.4 Hasil wawancara Room Boy.....	63
4.2 Pembahasan.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	22
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Panduan Wawancara	33
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	42
Lampiran 2. Surat Kesepakatan Bimbingan.....	46
Lampiran 3. Form Bimbingan.....	48
Lampiran 4. Halaman Persetujuan Proposal Tugas Akhir	54

ABSTRAK

Buleu, Risma Prastika. 2025. Peran Supervisor dalam Meningkatkan Kinerja *Room Boy* di Khas Tegal Hotel. Diploma III Perhotelan, Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing 1: Wiyanti, S.Kom., M.M. Pembimbing 2: Hana Yulinda Fithriyani, M.Pd.

Industri perhotelan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas penginapan, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas layanan kamar yang ditangani oleh departemen *housekeeping*. Dalam hal ini, peran supervisor menjadi krusial, terutama dalam membimbing dan mengarahkan *room boy* agar mampu memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Supervisor bertindak sebagai pengawas, pelatih, sekaligus motivator yang memiliki tanggung jawab memastikan standar kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk mengetahui peran supervisor dalam meningkatkan kinerja *room boy* di Khas Tegal Hotel. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui model interaktif yang meliputi 3 tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini yaitu peran *supervisor* adalah pengarahan kerja, pengawasan langsung di lapangan, komunikasi dua arah yang baik, evaluasi dan umpan balik yang diberikan baik secara informal maupun formal, dan pengelolaan hambatan operasional

Kata Kunci: *housekeeping, kinerja, room boy, supervisor*

ABSTRACT

Buleu, Risma Prastika. 2025. Role of Supervisor in Improving Room Boy's Performance at Khas Tegal Hotel. Diploma III Hospitality, Harapan Bersama Polytechnic. Advisor 1: Wiyanti, S.Kom., M.M. Advisor 2: Hana Yulinda Fithriyani, M.Pd.

Hospitality industry is not only related to accommodation facilities but also heavily relies on quality of room services managed by housekeeping department. In this regard, supervisor's role is crucial, especially in guiding and directing room boys to provide the best service for guests. The supervisor acts as a supervisor, trainer, and motivator who is responsible for ensuring cleanliness, comfort, and room amenities in accordance with applicable SOP. This research is a qualitative study with a descriptive approach, aiming to explore the role of the supervisor in improving the performance of room boys at Khas Tegal Hotel. The data collection techniques used include interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted through an interactive model consisting of three main stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the supervisor's roles include work direction, direct field supervision, effective two-way communication, evaluation and feedback both informally and formally, as well as managing operational obstacles.

Keywords: *housekeeping, performance, room boy, supervisor*