



---

## PKM PENINGKATAN PEMAHAMAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA MATARAM TENTANG PERAN SUPERVISOR SEBAGAI PEMIMPIN

Oleh

Rizal Kurniansah

Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: [rizalsstpar@yahoo.com](mailto:rizalsstpar@yahoo.com)

### Abstrak

Untuk menjadi seorang supervisor, tentu harus memiliki pengalaman kerja di posisi yang sama dalam kurung waktu yang cukup lama. Supervisor juga harus memiliki kemampuan *leadership, skill, attitude* yang baik sehingga mampu memimpin para bawahannya dalam menjalankan operasional hotel. PKM ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada mahasiswa STP Mataram tentang peran supervisor. Target luaran dari pelatihan tersebut diharapkan mahasiswa/i STP Mataram memiliki pengetahuan tentang peran supervisor dalam memimpin serta memiliki pengetahuan *leadership* yang baik. Kegiatan ini berlangsung selama tiga bulan. Hasil kegiatan PKM ini berlangsung dengan baik dan lancar. Kegiatan ini disambut positif oleh mahasiswa sebagai peserta dalam kegiatan ini. Secara umum kegiatan berlangsung dengan baik dan lancar dengan tingkat kehadiran peserta sebesar 85%. Ketercapaian target materi sangat baik karena materi pelatihan telah disampaikan secara keseluruhan, kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi sudah baik dengan nilai rata-rata dari hasil latihan soal yaitu 70,54. Hal ini diakibatkan waktu pengabdian yang mencukupi dalam menyampaikan materi, suasana pelatihan yang menyenangkan serta melakukan praktek langsung. Berdasarkan hasil pelatihan tersebut, PKM peningkatan pemahaman mahasiswa sekolah tinggi pariwisata mataram tentang peran supervisor sebagai pemimpin ini secara keseluruhan dapat dikatakan berhasil/sukses.

**Kata Kunci:** Supervisor, *leadership*, STP Mataram

### PENDAHULUAN

Jabatan di hotel terdiri dari beberapa tingkatan, salah satunya adalah jabatan sebagai supervisor. Seorang supervisor pada umumnya bertugas untuk mengawasi langsung para staff dibawahnya pada saat bekerja. Tidak jarang, seorang supervisor turun langsung dalam melayani tamu apabila kondisi outletnya sedang ramai. Seorang supervisor harus memiliki kemampuan *leadership, skill, attitude* yang baik. Sehingga diharapkan mampu menjankan operasional di outletnya dengan baik.

Untuk menjadi seorang supervisor, tentu harus memiliki pengalaman kerja di posisi yang sama dalam kurung waktu yang cukup lama. Dia juga pada umumnya menempuh pendidikan di perguruan tinggi negeri maupun swasta untuk mendapatkan kualifikasi pendidikan yang cukup tinggi sehingga mampu menjadi seorang

pemimpin yang baik. Peran perguruan tinggi saat ini cukup penting dalam menghasilkan calon pimpinan-pimpinan yang handal khususnya di jabatan supervisor pada suatu hotel. Peran institusi pendidikan khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram sangatlah penting untuk menciptakan sumber daya manusia yang kompeten serta mendukung pengembangan industry perhotelan. STP telah berdiri hampir 30 tahun yang sebelumnya dengan nama Akademi Pariwisata (AKPAR) Mataram dan berubah bentuk menjadi Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) sesuai dengan Surat Keputusan Kemenristek Dikti No. 416/KPT/I/2017. Dengan perubahan bentuk tersebut, STP Mataram berkomitmen untuk menciptakan sumber daya manusia yang lebih kompetitif, unggul dan berkualitas.

Dalam upaya untuk meningkatkan sumber daya manusia yang lebih kompetitif,



unggul dan berkualitas, STP Mataram belum cukup jika hanya memberikan materi didalam kelas. Diperlukan banyak pelatihan-pelatihan yang di berikan kepada peserta didiknya dalam hal ini mahasiswa untuk terus meningkatkan kemampuan *leadership* khususnya peran seorang supervisor sebagai pemimpin di industry perhotelan. Selain pelatihan, mahasiswa perlu diberikan pemahaman tentang peran supervisor tersebut. Karena selama ini mahasiswa hanya menguasai tentang operasional saja, sehingga kedepannya akan mahasiswa tidak hanya menguasai tentang operasionalnya saja akan tetapi teorinya pun mereka mampu menguasainya. Untuk itu penulis tertarik untuk melaksanakan pengabdian dalam bentuk pelatihan kepada mahasiswa/i Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram dalam upaya meningkatkan pemahaman mahasiswa/i STP Mataram tentang peran supervisor sebagai pemimpin di sebuah hotel.

## LANDASAN TEORI

Dalam jajaran organisasi, supervisor merupakan bagian integral dari jajaran manajemen dalam sebuah hotel. Seorang supervisor pada umumnya bertugas langsung dalam mengawasi para bawahannya pada saat berjalannya operasional hotel, seperti di bagian *front office department*, *food and beverage department*, dan *housekeeping department* dan tidak jarang seorang supervisor turun langsung dalam melayani tamu.

Selain sebagai pengawas, seorang supervisor-pun harus berusaha menjaga stabilitas hubungan karyawan dengan manajemen, sehingga diharapkan akan tercipta suasana kerja yang kondusif antara pimpinan dan bawahan. Selain sebagai fungsinya sebagai pengawas, supervisor juga mempunyai orientasi terhadap perusahaan, pelanggan, karyawan dan pesaing yaitu hotel-hotel lain. Untuk itu, kemampuan *leadership* dan *human skill* seorang supervisor yang benar-benar di tingkatkan agar setiap operasional yang dikerjakan bersama bawahan sejalan dengan misi perusahaan demi keberhasilan perusahaan. Menurut Bartono dan

Ruffino (2010), selain berperan sebagai pengawas, ada beberapa peran peting lainnya yang harus dimiliki oleh seorang supervisor, antara lain:

1. Supervisor sebagai assessor dan trainer  
Pada perusahaan modern, supervisor memegang peran penting dalam perekrutan pegawai baru, seorang supervisor harus dapat diandalkan sebagai penentu diterima atau tidaknya seorang pelamar. Karena supervisor biasanya melakukan wawancara langsung kepada calon pekerja.
2. Supervisor adalah *decision maker*.  
Didalam mekanisme operasional lapangan, supervisor memiliki peran dan otoritas sebagai pengambil keputusan yang paling utama. Keputusan diambil untuk masalah-masalah yang harus segera dilakukan.
3. Supervisor sebagai penegak aturan.  
Salah satu kelengkapan organisasi adalah aturan-aturan yang harus ditaati pegawai agar perusahaan berjalan tertib dan lancar.
4. Supervisor sebagai katalisator  
Supervisor adalah *linking-pin* atau penghubung antara karyawan bawah dengan manajemen. Artinya, supervisor berperan sebagai katalisator untuk aspirasi karyawan kepada manajemen dan seluruh informasi dari manajemen ke karyawan.
5. Supervisor sebagai motivator  
Memotivasi anak buah termaksud salah satu tugas supervisor.
6. Supervisor sebagai dinamisator  
Suatu seksi harus dinamis dengan pekerjaannya. Seorang supervisor juga harus berperan sebagai dinamisator agar seksinya dapat maju.
7. Supervisor sebagai inovator  
Untuk meningkatkan mutu pelayanan dan produknya, hotel harus terus menerus melakukan inovasi. Supervisor setiap lini pelayanan harus berusaha membuat berbagai inovasi di lingkungannya.
8. Supervisor sebagai korektor  
Supervisor juga mempunyai peran sebagai korektor, yang mengoreksi, memperbaiki,



dan merevisi segala hal dalam seksinya agar kinerja seksi menjadi lebih baik.

9. Supervisor sebagai stabilisator  
Seorang supervisor yang bekerja memerlukan suasana yang nyaman dan kerja sama yang baik dengan orang-orang yang ada dalam satu tim dengannya. Sehingga diharapkan akan memberikan kondusif yang baik.
10. Supervisor sebagai analisis dan pemecah masalah.

Dalam pemecahan masalah menjadi tugas seorang supervisor baik itu masalah dinas maupun bukan, supervisor harus mampu menjadi analisis sehingga dapat menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan kewenangannya.

Kegiatan ini berbentuk penyampaian teori kepada mahasiswa berlangsung selama tiga bulan dan bertempat di kampus STP Mataram, Materi dirancang berdasarkan peran supervisor sebagai pemimpin. Tim pengabdian menyiapkan dan menyesuaikan materi yang menjadi kebutuhan para peserta pelatihan, Kegiatan dilaksanakan selama tiga bulan, dari bulan maret-mei. Tim pelaksana kegiatan ini terdiri dari 2 (dua) dosen Pariwisata yaitu Bapak Rizal Kurniansah, M.Par dan Bapak I Wayan Suteja, M.Par.

Kegiatan diawali dengan pengenalan mengenai tujuan dan sasaran kegiatan yang akan dilakukan kepada peserta pelatihan yang dilanjutkan dengan pengenalan materi pelatihan kepada peserta pelatihan. Tiap sesi dilaksanakan selama 90 menit dengan pertimbangan teori dan praktek dalam bentuk mengerjakan soal latihan. Kegiatan diakhiri dengan pelaksanaan *training* untuk mengetahui peningkatan skor peserta setelah mengikuti kegiatan ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berlangsung dengan baik dan lancar. Kegiatan ini disambut positif oleh mahasiswa/i yang terlibat dalam kegiatan ini. Kegiatan pengabdian disambut positif karena program ini sesuai dengan kebutuhan para

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

mahasiswa yang membutuhkan pengetahuan dan kemampuan dalam berperan penting dalam menempati jabatan sebagai supervisor di industry perhotelan.

Respon yang positif tersebut terlihat dari partisipasi aktif dari peserta pelatihan. Hal ini menandakan adanya keinginan besar dari peserta untuk terus meningkatkan kemampuan mereka untuk menjadi seorang supervisor. Antusiasme ini juga tercermin dari peningkatan skor yang didapat oleh peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan selama dua minggu.



Gambar 1. Aktifitas PKM

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan ini adalah waktu dan jadwal pelatihan yang masih berbenturan dengan jadwal kegiatan lain maupun kegiatan pribadi masing-masing mahasiswa yang ada di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram. Banyaknya kegiatan di kampus menyebabkan ada beberapa mahasiswa tidak dapat mengikuti kegiatan pelatihan ini. Meskipun begitu, kendala-kendala ini masih bisa diatasi dengan pengaturan ulang sehingga proses pelatihan tetap bisa dilaksanakan.

Hasil kegiatan pelatihan secara garis besar mencakup beberapa komponen sebagai berikut:

- a. Jumlah peserta pelatihan dan kehadiran tidak kurang dari 60 persen
- b. Ketercapaian target materi yang direncanakan
- c. Kemampuan peserta dalam penguasaan materi tentang peran supervisor sebagai pemimpin.



Target peserta pelatihan yang direncanakan sebelumnya adalah 20 orang mahasiswa aktif STP Mataram. Secara umum kegiatan pelatihan berlangsung dengan baik dan lancar dan diikuti oleh 20 orang peserta. Meskipun begitu, masih ada peserta yang belum menyempatkan hadir pada pertemuan di setiap pertemuannya yaitu berjumlah 3 orang. Alasannya karena terbenturnya jadwal kuliah kampus dengan waktu pelatihan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dari 20 orang target peserta, hanya 17 orang saja yang hadir atau hanya 85% persen dari jumlah keseluruhan.

Ketercapaian target materi pada kegiatan pengabdian ini sangat baik, karena materi pelatihan telah disampaikan secara keseluruhan. Adapun materi yang telah disampaikan adalah:

1. Peran supervisor sebagai assessor dan trainer
2. Peran supervisor Sebagai decision maker
3. Peran supervisor Sebagai penegak aturan
4. Peran supervisor Sebagai kalasitator
5. Peran supervisor Sebagai motivator
6. Peran supervisor Sebagai dinamisator
7. Peran supervisor sebagai innovator
8. Peran supervisor Sebagai korektor
9. Peran supervisor Sebagai stabilitator
10. Peran supervisor Sebagai analis dan pemecah masalah

Kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi cukup baik dengan nilai rata-rata dari hasil latihan soal yaitu 70,54. Hal ini diakibatkan waktu pelatihan yang mencukupi dalam menyampaikan materi, suasana pelatihan yang menyenangkan serta diberikan kesempatan untuk praktek langsung terhadap beberapa materi yang disampaikan. Meskipun begitu, diharapkan kedepan pelatihan yang diberikan akan lebih diperbanyak lagi. Materi yang disampaikan lebih beragam, sehingga para peserta pelatihan akan mendapatkan ilmu yang lebih banyak.

Berdasarkan hasil pengabdian tentang peningkatan pemahaman mahasiswa sekolah tinggi pariwisata mataram tentang peran supervisor sebagai pemimpin secara keseluruhan dapat dikatakan berhasil/sukses.

Keberhasilan ini selain diukur berdasarkan komponen-komponen diatas, dapat juga dilihat dari kepuasaan peserta setelah mengikuti kegiatan pelatihan ini.



Gambar 2. Foto Bersama Dengan Peserta Pelatihan

Manfaat yang didapatkan oleh mahasiswa adalah meningkatnya kemampuan serta pemahaman mahasiswa/i di Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram tentang peran supervisor sebagai seorang pemimpin. Selain itu, mahasiswa/i termotivasi untuk terus belajar dan mengetahui tentang peran supervisor sebagai pemimpin, sehingga dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam bidang pariwisata khususnya di keorganisasian di industry perhotelan. Manfaat lain dari pelatihan ini yaitu hasil pelatihan ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambil kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas mahasiswa di sekolah tinggi pariwisata mataram.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat tentang peningkatan pemahaman mahasiswa sekolah tinggi pariwisata mataram tentang peran supervisor sebagai pemimpin dapat diselenggarakan dengan baik dan berjalan sesuai dengan rencana kegiatan yang telah dirancang sebelumnya. Kegiatan ini dapat sambutan baik dari para peserta dengan tingkat kehadiran mencapai 85%. Kemampuan peserta dilihat dari penguasaan materi cukup

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems



---

baik, hal ini menunjukkan pelatihan yang diselenggarakan berhasil dan sukses.

#### **Saran**

Saran yang dapat penulis kemukakan yaitu:

1. Adanya kegiatan lanjutan yang berupa pelatihan sejenis untuk selalu diselenggarakan secara terus menerus, sehingga kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram terus meningkat.
2. Materi pelatihan diharapkan terus dikembangkan dan dikreasikan dengan baik, sehingga pelatihan diharapkan lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Ruffino, EM dan Bartono, PH. 2010. Hotel Supervision: Teknik Supervisi dan Uji Kompetensi untuk Pendidikan Pariwisata. Yogyakarta: Andi.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN