
PERANAN PENGAWASAN SUPERVISOR DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING AZZA HOTEL PALEMBANG

¹Septian Muhardi, ²Sholahuddin Arsyad

¹Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, septiantyan56@gmail.com

²Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, shola.arsyad@gmail.com

Abstract - This research aims at whether the supervisory role of housekeeping in Azza Hotel Palembang has been running in accordance with the standard operational procedures (SOP) that have been set. This study uses a descriptive type of quantitative research through percentages. The population in this study is the entire staff in the housekeeping department of Azza Hotel Palembang which amounts to 8 people, and the sampling technique used is saturated sample technique. The results of this study stated that the overall supervisor supervision role in the housekeeping department of Azza Hotel Palembang has been running well, can be seen from 4 aspects, namely supervision of human resources used, supervision of materials used, supervision of equipment used and supervision of work systems

Keywords: Supervision, Housekeeping, Supervisor.

Abstrak - Penelitian ini bertujuan apakah peranan pengawasan dari seorang supervisor housekeeping di Azza Hotel Palembang sudah berjalan sesuai dengan Standard Operational Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian secara *deskriptif kuantitatif* melalui *persentase*. Populasi dalam penelitian ini adalah penelitian ini seluruh staff yang ada di departemen housekeeping Azza Hotel Palembang yang berjumlah 8 orang, dan teknik sampling yang digunakan adalah teknik *sample jenuh*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa secara keseluruhan peranan pengawasan supervisor di departemen housekeeping Azza Hotel Palembang sudah berjalan dengan baik, dilihat dari 4 aspek yaitu pengawasan terhadap sumber daya manusia yang digunakan, pengawasan terhadap material yang digunakan, pengawasan terhadap peralatan yang digunakan dan pengawasan terhadap system kerja.

Kata kunci: Pengawasan, Housekeeping, Supervisor.

1. Pendahuluan

Kompetisi dalam Industri *hospitality* membuat hotel berlomba untuk meningkatkan segi fasilitas atau pun produk yang mereka tawarkan, dan semakin banyaknya jumlah hotel baru yang bermunculan, baik hotel mewah berbintang maupun hotel budget yang semakin bersaing secara kompetitif [1]. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tempat dan produk adalah hal yang paling diharapkan serta kualitas dan harga yang paling diinginkan pelanggan adalah harapan dari setiap pelanggan. Dan pelanggan akan memilih dan mencari sesuai dengan harapan atau ekpektasi mereka. Maka dari itu, peningkatan terhadap fasilitas dan produk akan terus ditingkatkan sehingga tamu dapat menikmati fasilitas sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Peningkatan pelayanan pun terus dikembangkan untuk memberikan kesan nyaman dan kepuasan terhadap pelanggan.

Lingkungan yang bersih dan kamar yang nyaman merupakan hal yang paling diharapkan sebagai kepuasan tamu hotel [2]. Kesan yang baik dan bersih dapat memberikan kesan di hati tamu untuk dapat menjadi pelanggan setia sehingga akan berfikir untuk datang dan menginap di hotel yang sama saat berkunjung di kota tersebut. Ditambah dengan adanya Pandemi Covid-19

yang sangat berpengaruh terhadap industri perhotelan. Hal ini dapat dilihat dari penurunan tingkat occupancy di semua jenis dan bintang hotel yang terjadi secara bersamaan. Adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kota Palembang yang dimulai tanggal 20 Mei 2020 yang lalu, dimaksudkan membatasi jumlah kerumunan untuk memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19, membuat beberapa hotel di Kota Palembang mengambil kebijakan untuk menutup hotel.

Hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan lingkungan dan kenyamanan kamar adalah tanggung jawab dari Department Housekeeping. Housekeeping adalah jantung dari setiap hotel. Housekeeping Department memegang peran yang sangat penting dalam kepuasan pelanggan dalam hal memelihara kebersihan, kenyamanan, kelengkapan, daya tarik dan persyaratan sanitasi baik di dalam hotel maupun diluar hotel [3]. Housekeeping juga harus profesional dalam bekerja dengan efektif dan efisien serta minim complain dari tamu. Pengawasan yang baik sangat diperlukan dalam departemen Housekeeping, karena dampak dari hasil kerja Housekeeping department akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel. Untuk mengawasi pekerjaan Housekeeping agar berjalan dengan baik maka dibutuhkan Housekeeping Supervisor. Seorang Housekeeping Supervisor harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik agar dapat mengkoordinasikan dan mengawasi segala pekerjaan yang berhubungan dengan departemennya dapat berjalan dengan baik.

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan pengawasan Supervisor Housekeeping di Azza Hotel Palembang serta untuk menguraikan kendala dan solusi dalam peranan pengawasan Supervisor Housekeeping di Azza Hotel Palembang [4].

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengawasan terhadap Sumber Daya Manusia yang diperkerjakan

Pengawasan terhadap cara bekerja, pengawasan terhadap kondisi fisik karyawan, dan pengawasan terhadap hubungan antar individu karyawan merupakan pengawasan terhadap sumber daya manusia yang digunakan. “Pengawasan terhadap sumber daya manusia yang diarahkan untuk mengukur dan menilai sejauh mana rencana dapat dilaksanakan dan tujuan dapat direalisasikan” [5]. Teori ini menjelaskan bahwa dalam mengawasi pekerjaan dan cara kerja dari yang perlu diperhatikan yaitu apa yang dikerjakan, beban kerja, kecepatan dalam menangani pekerjaan dan keselamatan saat bekerja.

2.1.1 Pengawasan terhadap Material yang digunakan

Department housekeeping selalu menggunakan material dalam kegiatan operasional sehari-hari, terutama material untuk kebersihan dan kelengkapan linen dalam kamar. Contoh material kebersihan antara lain chemical, perlengkapan amenities kamar (sabun, sampo, sandal, dental kit, dll). Material linen juga diperlukan perhari untuk menjaga kamar tetap bersih, contoh material linen antara lain handuk, sheet, pillow case, bath mat, dan lainnya. Setiap hari supervisor harus memperikan dan memprediksi kebutuhan material tersebut, agar kegiatan operasional tidak terhalang oleh kurangnya material yang tersedia. Seorang supervisor akan meminta kekurangan barang kepada store barang-barang kebutuhan tersebut dengan membuat form SR (Store Requisition). Dan akan membuat form (PR) Purchase Request bila barang yang diminta tidak ada di dalam store hotel. Dasar pengawasan terhadap material adalah sistematika pengadaan barang dan mekanisme pengadaan yang terencana, ketersediaan material, pengawasan stok setiap bulan, tingkat pemborosan dan efisiensi material, perbandingan antara sales dengan cost, faktor manusia pengguna dan perilaku terhadap material, stok barang yang cukup dan berkualitas, sistem penyimpanan yang teratur dan tepat guna dan keperluan harian untuk dijual atau dipakai [6].

2.1.2 Pengawasan terhadap Peralatan Kerja

Di dalam dunia perhotelan, jika ada kerusakan peralatan maka akan dibuatkan form maintenance order yang digunakan untuk request perbaikan ke department engineering.

Pengerjaan perbaikan akan memprioritaskan perbaikan terhadap peralatan yang sering dipakai, sehingga jika ada peralatan yang sering dipakai/digunakan setiap hari mengalami kerusakan, maka akan dilakukan perbaikan sesegera mungkin. Tempat penyimpanan peralatan berat akan terpisah dengan peralatan yang lainnya dikarenakan peralatan tersebut harus disimpan dalam tempat yang cukup luas dan besar, sedangkan peralatan lainnya akan disimpan di tempat lain (pantry penyimpanan material) [7].

Semua tanggung jawab atas perbaikan barang yang tidak bisa diperbaiki oleh department housekeeping akan menjadi tanggung jawab department engineering, namun untuk menyerahkan tugas kepada department engineering, maka supervisor housekeeping harus menginformasikan hal tersebut melalui form WO (work order). Peralatan kerja yang digunakan perlu dipahami dalam proses pengoperasiannya antara lain waktu mesin beroperasi, waktu penyiapan mesin, waktu pemeriksaan mesin dan waktu operator [8]. Teori ini menyatakan bahwa pemahaman yang baik harus ada saat mengoperasikan dan menggunakan peralatan agar terhindar dari kerusakan atas peralatan tersebut.

2.4 Pengawasan terhadap System Kerja

“Ciri-ciri pengawasan sistem kerja yang berhasil sebagai berikut: pelaksanaan Standar Operasional Kerja yang baik, kualitas yang konsisten dari output layanan atau produk, keluhan karyawan tentang pelaksanaan system yang tidak ada, koordinasi yang baik antara satu system dan system yang lain, complain dari pelanggan sedikit atau bahkan tidak ada, ada sinkronisasi yang baik antar sistem, antara system dalam satu seksi tidak terjadi benturan” [6].

Teori ini menunjukkan bahwa dalam pengawasan sistem dan prosedur kerja yang akan diawasi meliputi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur, kualitas yang konsisten, penerimaan karyawan yang baik, penilaian terhadap kinerja karyawan, karir dan pendidikan.

3 Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek Penelitian dalam penelitian ini adalah peranan pengawasan supervisor housekeeping yang dinilai dari pengawasan terhadap (SDM) sumber daya manusia yang dipekerjakan, pengawasan terhadap material yang digunakan, pengawasan terhadap peralatan kerja, dan pengawasan terhadap sistem kerja [9][10].

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini seluruh karyawan di departemen housekeeping Azza Hotel Palembang. Teknik sampel jenuh merupakan teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini [11].

3.3 Metode Pengumpulan Data

Di bawah ini merupakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut [12]:

a) Observasi

Peneliti mengamati secara langsung mengenai proses pengolahan kondisi dan perlengkapan peralatan, dan mengkualifikasikan karyawan terhadap objek dari penelitian.

b) Studi Lapangan (Field Research)

Data primer diperoleh oleh peneliti selama melakukan Praktek Kerja Industri selama dua bulan di Azza Hotel Palembang, sehingga data yang diperoleh diharapkan akan benar-benar objektif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dokumentasi dan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap seluruh karyawan housekeeping dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan peranan pengawasan supervisor yang mengulas 4 faktor yaitu pengawasan supervisor terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan, pengawasan supervisor terhadap material yang digunakan, pengawasan supervisor terhadap peralatan kerja, dan pengawasan supervisor terhadap sistem kerja [13].

Dari pertanyaan yang diajukan akan dikumpulkan jawaban berupa interval angka dari angka 1-100 yang merefleksikan pandangan subjektif karyawan terhadap peranan pengawasan supervisor. Dimana angka 1 merupakan angka paling buruk dan angka 100 merupakan angka yang menyatakan peranan pengawasan supervisor yang terbaik.

c) Studi Kepustakaan (Library Research)

Studi kepustakaan yang digunakan dalam metode pengumpulan data yaitu dengan mengkaji dan mempelajari dari buku-buku, laporan, majalah yang merupakan literature yang berkaitan dengan judul penelitian yang diteliti.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data secara descriptif melalui persentase. Data yang diperoleh diolah menjadi persentase yang menunjukkan seberapa besarnya peranan supervisor housekeeping.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Pengawasan terhadap Sumber Daya Manusia yang diperkerjakan

Dalam pengawasan terhadap sumber daya manusia yang diperkerjakan hal yang perlu diawasi yaitu mengawasi pekerjaan dan cara bekerja, pengawasan kondisi fisik karyawan, pengawasan hubungan antar individu.

Tabel 1. Hasil Survei Pengawasan Terhadap Sumber Daya Manusia

Kategori	Batas interval rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	81-100	0	0%
Baik	61-80	6	75%
Cukup Baik	41-60	2	25%
Kurang Baik	21-40	0	0%
Tidak Baik	1-20	0	0%
TOTAL		8	100%

Berdasarkan Tabel 1 di atas karyawan yang menyatakan baik terhadap indikator pengawasan terhadap sumber daya manusia yang diperkerjakan sebesar 75%, karyawan yang menyatakan cukup baik dengan persentase sebesar 25%, dan tidak ada karyawan yang menyatakan sangat baik, kurang baik dan tidak baik dengan persentase sebesar 0%. Secara terperinci, untuk hasil jawaban survei secara pernyataan adalah sebagai berikut :

- 1) Pengawasan supervisor terhadap cara bekerja sudah tergolong baik, dengan rata-rata persentase 69%, hal ini didukung oleh hasil jawaban survei yang menyatakan bahwa pengawasan supervisor telah berjalan dengan baik, pengawasan dilakukan secara berkala, dan semua karyawan dipantau mengenai cara bekerja.
- 2) Pengawasan terhadap kondisi fisik karyawan menyatakan baik, sesuai dengan hasil survei yang diberikan yang menyatakan bahwa perhatian dan toleransi supervisor terhadap keadaan dan kondisi fisik karyawan sudah baik, memberikan toleransi istirahat bahkan mengijinkan karyawan untuk pulang cepat dan berobat, dengan memastikan kondisi operasional tetap berjalan dengan baik.
- 3) Pengawasan terhadap hubungan antar individu telah baik, hal ini sejalan dengan survei yang diberikan kepada karyawan, yang menyatakan bahwa koordinasi yang baik telah dibangun antar individu dan antar department, sehingga membuat mempermudah dalam operasional pekerjaan, terkait dengan department accounting sehubungan penyediaan stok barang, department front office dalam hubungannya terhadap occupancy kamar.

4.2 Pengawasan terhadap Material yang digunakan

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data pengawasan supervisor terhadap material yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Survei Pengawasan Terhadap Material

Kategori	Batas interval rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	81-100	0	0%
Baik	61-80	7	87%
Cukup Baik	41-60	1	13%
Kurang Baik	21-40	0	0%
Tidak Baik	1-20	0	0%
TOTAL		8	100%

Berdasarkan Tabel 2 di atas karyawan yang menyatakan peran pengawasan supervisor departemen housekeeping di Azza Hotel Palembang yang ditinjau dari pengawasan terhadap material dengan baik sebesar 88%, karyawan menyatakan pengawasan terhadap material dengan cukup baik sebesar 13%, dan tidak ada karyawan yang menyatakan sangat baik, kurang baik, dan tidak baik. Secara terperinci, untuk hasil jawaban survei secara pernyataan adalah sebagai berikut :

- 1) Pengawasan supervisor terhadap pengadaan material yang terencana sudah tergolong baik, dengan rata-rata persentase 68%, hal ini didukung oleh hasil jawaban survei yang menyatakan bahwa pengawasan supervisor telah berjalan dengan baik, penjadwalan pengambilan barang (*Store Requisition*) yang telah dilakukan secara rutin setiap hari Senin – Rabu – Jumat.
- 2) Ketersediaan barang tergolong baik, dengan persentase sebesar 57%, didukung dari hasil survey bahwa permintaan *Store Requisition* telah terpenuhi. Namun kadang terkendala dari stok guna purchasing yang kekosongan barang, akibat telambatnya pembelian stok gudang accounting.
- 3) Pengawasan Stok setiap barang dilakukan setiap minggu dan akhir bulan, dicatat dan akan dicocokkan dengan hasil yang diperoleh dari Meeting Profil & Loss tiap bulannya.
- 4) Pengawasan terhadap Efisiensi material telah dilakukan dengan baik, seluruh kelebihan sisa material yang tidak digunakan tamu seperti air mineral, sabun, sampo dan lain-lain akan dicatat menjadi persediaan tambahan di department housekeeping. Hal ini dilakukan untuk menekan cost agar tercipta efisiensi cost yang maksimal
- 5) Pengawasan terhadap perbandingan cost dan sales telah tergolong baik, hal ini didukung dari hasil survey yang menyatakan bahwa supervisor housekeeping akan menyampaikan hasil Meeting P&L yang dilakukan setiap bulan bersama dengan GM dan team accounting. Hasil tersebut akan menunjukkan cost dan sales yang tercapai dalam satu bulan. Dan akan dianalisa secara bersama untuk menentukan keberhasilan dan tingkat efisiensi atas cost dan sales, dan memberikan masukan dan solusi terhadap hasil tersebut, sehingga dapat menjadi strategi untuk periode bulan berikutnya. Strategi tersebut yang akan dibahas kepada seluruh karyawan department Housekeeping agar dapat dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4.3 Pengawasan terhadap Peralatan Kerja

Berikut ini merupakan hasil penelitian berdasarkan pengawasan supervisor terhadap Peralatan kerja di Azza Hotel Palembang :

Tabel 3. Hasil Survei Pengawasan Terhadap Peralatan Kerja

Kategori	Batas interval rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	81-100	1	13%
Baik	61-80	7	87%
Cukup Baik	41-60	0	0%
Kurang Baik	21-40	0	0%
Tidak Baik	1-20	0	0%
TOTAL		8	100%

Berdasarkan Tabel 3 di atas karyawan yang menyatakan peran pengawasan supervisor departemen housekeeping di Azza Hotel Palembang yang ditinjau dari pengawasan terhadap pengawasan peralatan kerja dengan sangat baik sebesar 13%, karyawan menyatakan pengawasan terhadap material dengan baik sebesar 87%, dan tidak ada karyawan yang menyatakan cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Secara terperinci, untuk hasil jawaban survei sencara pernyataan adalah sebagai berikut :

- 1) Pengawasan supervisor terhadap waktu mesin beroperasi tergolong sangat baik, dengan rata-rata persentase 81%, hal ini didukung oleh hasil jawaban survei yang menyatakan bahwa pengawasan supervisor telah berjalan dengan sangat baik, penjadwalan penggunaan mesin seperti mesin buffing.
- 2) Pengawasan supervisor terhadap waktu penyimpanan mesin adalah tergolong baik, dengan persentase sebesar 72%, hal ini di dukung oleh survei yang menyatakan bahwa penyimpanan mesin dilakukan setelah mesin digunakan dengan melakukan pembersihan terhadap mesin yang akan disimpan.
- 3) Pengawasan supervisor terhadap pemeriksaan mesin telah dilakukan dengan baik, dengan persentase sebesar 75%, hal ini didukung oleh pengawasan supervisor terhadap koordinasi penjadwalan pemeriksaan mesin yang bekerja sama dengan team Engineering, pemeriksaan dilakukan secara berkala dengan pencatatan yang baik. Setiap kerusakan akan ditindaklanjuti dengan cepat.
- 4) Pengawasan supervisor terhadap waktu operator mesin, sudah dilakukan dengan baik dengan persentase sebesar 72%, hal ini didukung oleh pengawasan supervisor terhadap penjadwalan penggunaan mesin, agar tidak mengganggu tamu dan kegiatan operasional lainnya. Dan staff yang menjalankan mesin tersebut adalah staff senior yang sudah berpengalaman, agar memperkecil tingkat kerusakan yang terjadi akibat salah penggunaan operasi.

4.4 Pengawasan terhadap System Kerja

Berikut ini merupakan hasil penelitian berdasarkan pengawasan supervisor terhadap system kerja di Azza Hotel Palembang :

Tabel 4. Hasil Survei Pengawasan Terhadap System dan Prosedur Kerja

Kategori	Batas interval rata-rata	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	81-100	0	0%
Baik	61-80	4	50%
Cukup Baik	41-60	4	50%
Kurang Baik	21-40	0	0%
Tidak Baik	1-20	0	0%
TOTAL		8	100%

Berdasarkan Tabel 4 di atas karyawan yang menyatakan peran pengawasan supervisor departemen housekeeping di Azza Hotel Palembang yang ditinjau dari pengawasan terhadap pengawasan system dan prosedur kerja dengan baik sebesar 50%, karyawan menyatakan pengawasan terhadap system dan prosedur kerja dengan cukup baik sebesar 63%, tidak ada karyawan yang menyatakan pengawasan terhadap system dan prosedur kerja dengan sangat baik, kurang baik dan tidak baik. Secara terperinci, untuk hasil jawaban survei sencara pernyataan adalah sebagai berikut :

- 1) Pengawasan supervisor terhadap pelaksanaan SOP tergolong cukup baik, dengan rata-rata persentase 57%, hal ini didukung oleh hasil jawaban survei yang menyatakan bahwa pengawasan supervisor terhadap SOP masih dibawah katagori baik, pengecekan supervisor masih belum sesuai dengan SOP, terkendala dengan keterbatasan waktu dan kekurangan karyawan, sehingga pelaksanaan operasional ditargetkan selesai meskipun ada beberapa SOP yang terlewatkan, misalnya SOP dalam briefing dilakukan hanya satu kali sehari, sedangkan seharusnya dilakukan setiap pagi dan sore hari, agar komunikasi antar shif bisa berjalan lancar.

- 2) Pengawasan terhadap kualitas yang konsisten tergolong cukup baik, dan masih dibawah katagori baik dengan persentase 56%, hal ini berkaitan dengan pelaksanaan SOP yang dibawah katagori baik, sehingga kualitas yang dihasilkan pun sama.
- 3) Pengawasan terhadap perekrutan karyawan berada dikatagori baik, dengan persentase sebesar 64%, hal ini didukung oleh pernyataan yang menyatakan bahwa supervisor housekeeping terlibat langsung dalam penyeleksian calon pekerja yang diajukan oleh HRD.
- 4) Pengawasan terhadap penilaian kinerja supervisor tergolong cukup baik., dengan persentase sebesar 65%, hal ini didukung oleh pernyataan yang menyatakan bahwa penilaian kinerja karyawan telah dilakukan melalui form appraisal yang di isi per 3 bulan. Form tersebut melibatkan supervisor untuk memberikan penilaian kinerja sesuai dengan petunjuk dari PT. MGM.
- 5) Pengawasan terhadap karir dan pendidikan berada dalam katagori baik, dengan persentase sebesar 63%, hal ini didukung oleh pernyataan bahwa jenjang karir dan pendidikan berada diatur oleh corporate PT MGM, memberikan kesempatan karir untuk semua individu, untuk mengembangkan karir di Group Horison Seluruh Indonesia

5. Kesimpulan

Secara keseluruhan peran pengawasan supervisor di departemen housekeeping Hotel Azza Palembang tergolong pada kategori baik dengan interpretasi 3% karyawan menyatakan sangat baik, 75% menyatakan baik, 22% menyatakan cukup baik, dan tidak ada yang menyatakan kurang baik dan tidak baik, berikut kesimpulan dari masing-masing indikator:

Referensi

- [1] Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta Djaali dan pudji mujiono. 2007. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta penerbit Grasindo.
- [2] Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.Vol.17.No.2.
- [3] Kavanaugh, Raphael R. & Jack D. Ninemeier, Supervision in the Hospitality Industry, American Hotel & Lodging Association, America, 2001.
- [4] Sani, Syahwari. 1983. Supervisi dan Peranan Supervisor Dalam Organisasi. Fakultas Pasca
- [5] Yuniarsih, Tjutju & Suwatno. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia.Bandung:CV. Alfabeta.
- [6] Bartono & Ruffino. 2010. Hotel Supervision Teknik Supervisi & Uji Kompetensi untuk Pendidikan Pariwisata. Yogyakarta: CV. Andi.
- [7] Sarwoto.1990. Dasar- dasar Organisasi dan Manajemen. Ghalia Indonesia : Jakarta
- [8] Sihite, Richard, 2000, Tourism Industry (Kepariwisataaan), Surabaya: Penerbit SIC. Sarjana IKIP Padang Siregar, Ali, Basyah & Samadhi, Ari. 1987. Manajemen . Bandung: InstitutTeknologi Bandung.
- [9] Moekijat. 1990. Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen, Mandar Madju, Bandung.
- [10] Widjaya. 1987. Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- [11] Anwar, Saifudin. 1998. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [12] Dimiyati & Mujiono, 2013. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [13] J.S kamdhi. 2007. *Terampil Berwicara, Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia*. Jakarta : penerbit Grasindo.