

PERAN SUPERVISOR DALAM MENGEMBANGKAN SUMBER DAYA MANUSIA DIRESTORANT SECTION HOTEL ISHINE PEKANBARU

By : Suci Chamiko Putri

Email : sucichamikoputri@yahoo.com Pembimbing : Musadad, S.S M.Sc.

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
– Telp/Fax. 0761 – 63277

ABSTRACT

Human resource development is a business process undertaken to develop the knowledge, skills and abilities of employees. The importance of developing the capabilities of existing employees is very influential in achieving company goals. The role of supervisors is important in developing human resources because supervisors as leaders for their employees are very influential in the implementation of human resource development. This study aims to (1) to determine the role of supervisor in developing human resources in the restaurant section of iShine Hotel Pekanbaru (2) to find out what obstacles for supervisors play a role in developing human resources in restaurant section iShine Hotel Pekanbaru. This research design using qualitative method with descriptive approach, which the researchers will take data from informants who know clearly about the role of supervisor in developing human resources in restaurant section Hotel iShine Pekanbaru.

The results showed that the role of supervisors in the restaurant section of iShine Hotel Pekanbaru is instrumental in improving the ability of subordinates, gradual development and handle the decline in the performance of subordinates. Supervisors obstacles in developing human resources in restaurant section iShine Hotel Pekanbaru in general is the lack of budget in training (training), lack of subordinate motivation, and lack of completeness of equipment in the restaurant section.

Keywords: Role Supervisor, Human Resources, Human Resource Development, Hotel iShine Pekanbaru

LATAR BELAKANG

Hotel iShine Pekanbaru termasuk salah satu usaha pelayanan jasa yang mempunyai pemasukan dari pelayanan jasa itu. Pada dasarnya

setiap jasa perhotelan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan akan berusaha memberikan nilai tambah (*value added*) bagi setiap produk jasa

yang diberikan. Nilai tambah inilah yang membuat hotel tersebut mempunyai keistimewaan dibandingkan dengan hotel lainnya, dan nilai inilah yang menyebabkan para tamu mengambil keputusan untuk memilih menginap pada hotel tersebut.

Salah satu departemen di hotel yang memegang peranan penting adalah *Food and Beverage Department* yakni khususnya di restoran *section*, Karena *restaurant section* termasuk dalam departemen yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu ataupun pengunjung dari luar. Maju mundurnya usaha sebuah restoran dapat ditentukan oleh karyawan restoran, dalam hal ini *supervisor* dan pramusaji.

Menurut Chris Rowley dan Keith Jackson (2012:88) pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan pekerja, demikian juga dengan kompetensi-kompetensi yang dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan, pembelajaran organisasi, manajemen pengetahuan untuk kepentingan peningkatan kinerja.

Untuk itu peran *Supervisor* dalam mengembangkan sumber daya manusia di restoran *section* sangat diperlukan. Dengan peran *Supervisor* tersebut diharapkan bawahannya dapat bekerja dengan baik sehingga pelayanan kepada tamu yang datang untuk makan dan minum di restoran Hotel iShine Pekanbaru merasa puas.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana peran Supervisor dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia di *Restaurant section* Hotel iShine Pekanbaru?
- b) Apa saja hambatan-hambatan Supervisor dalam berperan untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia di *Restaurant section* Hotel iShine Pekanbaru?

TUJUAN PENELITIAN

- a. Untuk mengetahui bagaimana peran Supervisor dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia di *Restaurant section* Hotel iShine Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan Supervisor dalam berperan dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia di *Restaurant section* Hotel iShine Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Peran *Supervisor*

Kata peran diambil dari istilah teater dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kelompok-kelompok masyarakat. Menurut Wolfman (1992:10) Arti peran adalah bagian yang kita mainkan pada setiap keadaan dan cara bertingkah laku untuk menyelaraskan diri kita dengan keadaan.

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto (2002: 243), yaitu peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang dimiliki oleh seseorang, sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.

Hakekatnya, peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan.

b. Indikator pengembangan

Perusahaan mengadakan unit tersendiri (sebagai bagian dari departemen sumber daya manusia) untuk melakukan pengembangan karyawan. Namun, tidak semua perusahaan memiliki kemewahan seperti itu, sebagian besar perusahaan harus memikul tanggung jawab mengembangkan itu diatas pundak para supervisornya.

Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diikuti oleh supervisor dalam mengembangkan karyawannya menurut Agus Dharma (2004: 155):

1) Meningkatkan kemampuan bawahan

Berikut ini dikemukakan langkah-langkah yang dapat diikuti untuk mengembangkan bawahan:

- Menganalisa dan mengetahui kemampuan bawahan

- Melaksanakan pelatihan (*training*)
- Berikan tujuan dan target yang jelas
- Berikan kesempatan bagi bawahan untuk mencoba

2) Pengembangan secara Bertahap

Berikut langkah-langkah yang dapat diikuti seorang supervisor dalam hal pengembangan karyawan secara bertahap :

- Mendengarkan saran dan ide bawahan
- Memberikan pujian kepada bawahan
- Memberikan penghargaan kepada bawahan

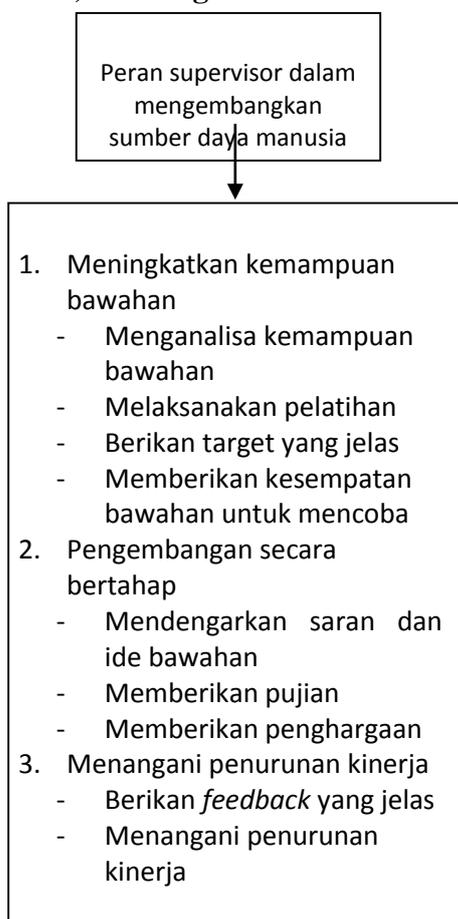
3) Menangani Penurunan Kinerja

- Berikan *feedback* yang jelas
- Menangani penurunan kinerja

c) Fungsi supervisor

Supervisor sebagai pemimpin di tempat kerja adalah membangkitkan semangat dari para anggotanya. Semangat muncul dengan adanya kesepakatan dan merasa dapat mengendalikan situasinya. Hal ini biasanya dapat dilakukan oleh supervisor dengan cara mengkomunikasikan tujuan bersama kepada para anggotanya baik secara kelompok maupun perorangan.

d) Kerangka berfikir



a. Desain penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penggunaan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena telah disesuaikan dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu mengenai Peran Supervisor dalam mengembangkan sumber daya manusia.

b. Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel iShine

Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 158, Pekanbaru 28282, Riau – Indonesia.

c. Subjek penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah key informan (HR & TR Officer, supervisor dan 5 orang karyawan restoran seksion)

Jenis dan sumber data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara secara mendalam kepada Supervisor Restoran Hotel iShine Pekanbaru, admin di *Human Resource Department* (HRD) dan karyawan Restoran Hotel iShine Pekanbaru. Serta observasi lapangan dengan pihak yang menjadi objek penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari *Human Resource Department* (HRD) berupa arsip-arsip serta data dari bagian kepegawaian yang berupa sejarah hotel, fasilitas hotel, dan struktur organisasi hotel.

e. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Dalam konteks Dalam konteks penelitian ini observasi dilakukan untuk mengamati Peran *Supervisor* dalam mengembangkan sumber daya manusia di

restoran *section* Hotel iShine Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur diharapkan peneliti dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan yang diharapkan dari informan maka dari itu, diperlukan adanya pedoman wawancara yang memuat sejumlah pertanyaan terkait, namun nantinya pertanyaan juga bisa dikembangkan ketika berada di lapangan yang pada akhirnya akan menghasilkan temuan penelitian, dengan demikian akan diperoleh data yang lengkap untuk menganalisis permasalahan yang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini lebih pada pengumpulan dokumentasi pendukung data-data penelitian yang dibutuhkan (Irawan, 2004: 69). Pada penelitian kualitatif, dokumentasi berguna sebagai penggunaan teknik pengumpulan data dengan observasi maupun wawancara.

f. Teknik analisis

Analisis data menggunakan model interaktif sebagaimana diajukan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari empat hal utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Sejarah singkat Hotel iShine Pekanbaru

Aston Internasional adalah hotel yang pertama yang ada di Wakiki, Amerika Serikat pada tahun 1984 dan merupakan perusahaan besar didunia yang bergerak di bidang Hotel, *Resort* dan *Residence*. Aston Internasional memiliki 3 kategori nama untuk jenis hotel sebagai berikut: Grand Aston untuk klasifikasi hotel bintang 5, Aston Residence atau Aston Villa dengan klasifikasi bintang 4, sedangkan City Hotel dan Blue Bamboo merupakan hotel dengan klasifikasi bintang 3.

Aston Internasional Indonesia yang memiliki bisnis Hotel, *Resort*, dan *Residence* melebarkan sayap dan membuka kerja sama dengan pengusaha-pengusaha di daerah yang salah satunya menjalin kerja sama dengan perusahaan di wilayah Sumatera yang berada di Riau, Pekanbaru dengan menjalin kerjasama Management dengan PT. Sejaya Sukses Makmur yang membangun sebuah hotel yang berada ditengah kota Pekanbaru dengan klasifikasi bintang 3 dengan sebutan City Hotel yang diresmikan pada tanggal 16 September Tahun 2007 dan diberi nama Aston Pekanbaru City Hotel. Aston Pekanbaru City Hotel terletak di jalan Jendral Sudirman No. 158 Pekanbaru, Riau. Aston Pekanbaru City Hotel memiliki 99 kamar dengan 5 tipe kamar antara lain : *Standart*, *Superior*, *Deluxe*, *Executive Deluxe*, *Panthouse*. Selain itu juga memiliki

Restoran, Spa, dan beberapa Ruang meeting.

Pada tanggal 1 Januari 2013 secara resmi Aston Pekanbaru City Hotel berganti nama menjadi Ishine Hotel karena kontrak kerjasama Management antara PT. Sejaya Sukses Makmur dengan Aston Internasional telah berakhir sejak tanggal 31 Desember 2012. Keunggulan yang dimiliki hotel ini adalah lokasinya yang strategis berada di jantung kota Pekanbaru, sehingga untuk akses kebutuhan tamu seperti Mall, Bank, Kuliner, hiburan dan kantor Pemerintahan sangat dekat, sehingga hotel tidak sepi pengunjung, dan juga untuk ke Bandara Sultan Syarif Kasim hanya membutuhkan waktu 15 menit.

b. Peran *Supervisor* dalam Mengembangkan Sumber Daya Manusia di Restoran *section* Hotel iShine Pekanbaru

Supervisor sebagai pemimpin sangat berperan dalam pengembangan kemampuan bawahannya di suatu *section*, sehingga anggotanya dapat menjalankan perannya dengan baik. Hal ini dapat dilakukan dengan mengamati perkembangan setiap anggotanya masing-masing. Dengan pengamatan ini, supervisor dapat memberikan umpan balik terhadap kekuatan atau kelebihan anggota serta hal-hal yang perlu diperbaikinya.

Dilihat dari pengertian Peran yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah apa yang dapat dilakukan Supervisor dalam mengembangkan sumber daya manusia di *restaurant section* hotel iShine Pekanbaru. Jadi saat ini penulis akan uraikan peran

Supervisor dalam mengembangkan sumber daya manusia di *restaurant section* hotel iShine Pekanbaru dengan konsep yang telah dijabarkan sebelumnya, penulis akan menguraikan satu persatu indikator-indikator Peran Supervisor dalam mengembangkan sumber daya manusia di restoran *section* hotel iShine Pekanbaru.

1. Peran Supervisor dalam Meningkatkan Kemampuan Bawahan

Supervisor dalam meningkatkan kemampuan bawahannya hendaknya melakukan beberapa langkah sebelum melakukan peningkatan bawahan. Berikut penulis uraikan langkah-langkah yang dilakukan Supervisor dalam meningkatkan kemampuan bawahannya :

a. Menganalisa dan mengetahui kemampuan bawahan

Sebelum meningkatkan kemampuan bawahannya supervisor harus menganalisa dan mengetahui kemampuan bawahannya. Karena hal ini sangat penting agar supervisor lebih memahami bawahannya untuk mengetahui sampai batas mana kemampuan bawahannya dan apa saja yang harus diperbaiki dari bawahannya.

b. Melaksanakan pelatihan (training)

Sebagian perusahaan mengadakan unit tersendiri (sebagai bagian dari departemen sumber daya manusia) untuk melakukan pengembangan karyawan. Namun, tidak semua

perusahaan memiliki kemewahan seperti itu, sebagian besar perusahaan harus memikul tanggung jawab mengembangkan itu diatas pundak para supervisornya. Lagipula sebenarnya dalam mengembangkan kemampuan karyawan adalah bagian tidak terpisahkan dari pekerjaan para supervisor terlepas dari besar-kecilnya perusahaan tempatnya bekerja.

Dalam melaksanakan pelatihan (training) kepada bawahannya supervisor sebelumnya telah menganalisa dan mengetahui kemampuan bawahannya, sehingga supervisor bisa tahu pelatihan seperti apa yang akan diberikan kepada masing-masing bawahannya.

- c. Berikan arahan dan target yang jelas

Dalam pelaksanaan pekerjaan di restaurant section supervisor sebagai atasan memberikan arahan dan target yang jelas dan disesuaikan dengan kemampuan personal setiap bawahannya. Dengan demikian tercipta lingkungan kerja yang harmonis yang dapat mencapai segala tujuan maupun target yang telah supervisor tetapkan. Karena bawahan harus tahu apa yang supervisor inginkan dan supervisor memberikan arahan dan target yang sesuai dengan kemampuan bawahannya, dengan begitu tercipta kepuasan

kerja karena setiap karyawan dapat menyelesaikan target yang supervisor tetapkan.

- d. Berikan Kesempatan Bagi Bawahan Untuk Mencoba

Supervisor sebagai atasan hendaknya memberi waktu bagi bawahannya untuk mencoba melakukan pekerjaannya dengan cara kerjanya sendiri, karena setiap orang memiliki caranya sendiri dalam melakukan pekerjaan. Hal ini mungkin saja akan menjadi sesuatu yang baik jika hasil kerja nanti akan lebih bagus. Karena itu supervisor melakukan pengawasan selama pelaksanaan kerja bagaimana cara kerja bawahannya jika ada hal yang salah hendaknya diberi tahu dengan cara yang baik.

2. Pengembangan Secara Bertahap

Supervisor sebagai pengembang sumber daya manusia tahu persis bahwa melatih bawahan harus dilakukan secara bertahap. Hasil bagus tidak dapat diharapkan seketika, karena orang berkembang setelah melalui proses tertentu. Oleh sebab itu, pada awalnya supervisor harus dapat menerima hasil bawahan sekalipun hal itu tidak baik benar.

- a. Mendengarkan saran dan ide bawahan

Seorang pemimpin yang ingin instruksinya dipatuhi oleh bawahannya maka dia pun harus siap untuk mendengarkan apapun yang disampaikan karyawannya. Apakah itu berupa pertanyaan, gagasan, dan keluhan-keluhan. Hal ini merupakan

hal yang sangat penting bagi atasan maupun bawahan, karena ketika bawahan mencoba memberi saran dan ide untuk kesuksesan dalam pekerjaan mungkin saja saran dan ide tersebut adalah hal baru yang mungkin tidak terpikir oleh atasan. Bawahan yang merasa saran dan idenya didengar dan dijadikan bahan pertimbangan tentu saja akan memberikan suatu kepuasan untuk diri bawahan sendiri dan hal ini tentu membuat bawahan merasa bersemangat untuk bisa bekerja lebih baik lagi karena suaranya didengar oleh atasannya.

b. Memberikan Pujian Kepada Bawahan

Sebagai pemimpin ada kalanya harus memberikan masukan dan kritikan pada bawahan dan ada kalanya ketika atasan harus memberikan pujian. Pujian adalah bagian terpenting dalam menjaga karyawan untuk tetap termotivasi, dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Karyawan yang selalu diberikan semangat dan kepercayaan diri melalui pujian yang tulus, akan menjadi orang-orang yang produktif bersama pekerjaan mereka.

c. Memberikan Penghargaan Kepada Bawahan

Penghargaan memberikan pengaruh positif bagi perkembangan organisasi dan perusahaan. Penghargaan bisa meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Akibatnya keterlibatan karyawan dalam bekerja menjadi lebih tinggi. Hal inilah yang membuat organisasi dan perusahaan bisa bergerak makin cepat dalam menjalankan bisnisnya untuk mencapai tujuan-tujuan yang

jelas. Menangani Penurunan Kinerja Bawahan

Karyawan adalah salah satu sumber daya terpenting bagi setiap perusahaan untuk mencapai tujuannya. Berbeda dengan sumber-sumber daya lainnya, karyawan adalah sumber daya yang sangat spesifik karena mempunyai perilaku dan perasaan serta memiliki akan dan tujuan pribadi masing-masing. Karenanya, mengelola sumber daya manusia (karyawan) menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam menjalankan wujud visi dan misi perusahaan.

a. Berikan Feedback yang Jelas

Sebelum supervisor menegur bawahan atas pekerjaannya, berikan feedback terhadap kinerjanya sebanyak mungkin. Jika kualitas kerjanya menurun, supervisor harus memberitahukan hal ini kepada bawahannya. Beritahukan kebawahan bagian mana yang berubah, apa yang harus diperbaiki dan berapa lama yang dibutuhkan untuk hasil yang lebih baik. Terkadang setiap orang membutuhkan teguran halus agar tetap berada diarah yang benar. Selain itu dengarkan juga pendapat dari bawahan karena hal itu dapat mengurangi ketegangan akibat dari berkurangnya performa kinerja mereka.

b. Menangani bawahan yang mengalami penurunan kinerja

Supervisor sebagai atasan mencari tahu kenapa karyawan tersebut mengalami penurunan kinerja, dengan mengetahui secara pasti titik awal masalah yang timbul, supervisor dan

karyawan yang bersangkutan pun barulah bisa sama-sama berpikir untuk mendapatkan solusi yang baik.

c. **Hambatan Supervisor Dalam Mengembangkan Sumber Daya Manusia**

1. Kurangnya anggaran dalam melakukan penelitian

Sebagian perusahaan mengadakan unit tersendiri (sebagai bagian dari departemen sumber daya manusia) untuk melakukan pengembangan karyawan. Namun, tidak semua perusahaan memiliki kemewahan seperti itu, sebagian besar perusahaan harus memikul tanggung jawab dalam mengembangkan itu di atas pundak supervisornya. Hal ini memberi tanggung jawab tambahan bagi supervisor untuk memberikan pelatihan dengan dana seadanya tapi memberi efek lebih pada bawahannya.

2. Kurangnya motivasi bawahan

Agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha yang maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya. Terkadang motivasi disamakan dengan motif.

3. Kurangnya kelengkapan peralatan

Peralatan yang memadai merupakan kunci yang dapat membantu meningkatkan kemampuan pramusaji *di restaurant section* sehingga bisa mengembangkan sumber daya manusia yang ada. Tanpa didukung oleh peralatan yang memadai maka pramusaji *di restaurant section* akan sulit menyalurkan kemampuan mereka dan hasil dari pelatihan yang telah diadakan oleh hotel itu sendiri.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Hotel iShine Pekanbaru. Indikator dalam mengembangkan sumber daya manusia yaitu dimulai dari meningkatkan kemampuan bawahan dengan menganalisa dan mengetahui kemampuan bawahan, setelah diketahui bagaimana kemampuan bawahan barulah supervisor bisa melakukan pelatihan (training) sesuai dengan kemampuan bawahan tersebut, setelah diberikan pelatihan supervisor memberikan kesempatan untuk bawahannya mencoba dengan kemampuannya sendiri tanpa banyak arahan dari supervisor melainkan hanya diberi pengawasan. Setelah itu beri kesempatan untuk bawahan berkembang secara bertahap, supervisor mendengarkan saran dan ide berikan bawahan pujian dalam pekerjaan dan juga

memberikan penghargaan karena hasil kerjanya yang bagus agar bawahan merasa dihargai atas kerjanya dan lebih memiliki keinginan untuk bekerja yang lebih baik lagi, agar karyawan kembali merasa bersemangat dan tidak merasa sendiri karena karyawan memiliki supervisor yang bersedia membantu ketika karyawan merasa kesulitan dalam bekerja.

b. Saran

Dari kesimpulan yang penulis uraikan diatas, maka penulis memberikan saran sehubungan dengan peran supervisor dalam mengembangkan sumber daya manusia di restaurant section hotel iShine Pekanbaru sebagai berikut:

1. Agar peran supervisor di restaurant section pada Hotel iShine Pekanbaru berjalan dengan baik, maka supervisor hendaknya dapat melaksanakan fungsinya sebagai pimpinan dan meningkatkan kemampuannya seperti dalam mengorganisasi, memotivasi dan mengawasi.
2. Supervisor diharapkan dapat lebih memotivasi bawahan agar mampu meningkatkan prestasi kerja serta disiplin kerja pada Hotel iShine Pekanbaru agar bawahan menyadari akan tugas dan tanggung jawabnya sehingga diperoleh kualitas kerja yang baik dan tujuan

organisasi secara keseluruhan akan lebih mudah tercapai.

3. Hotel iShine Pekanbaru juga harus memperhatikan lagi hambatan-hambatan yang dihadapi supervisor seperti hambatan dalam mengorganisasikan bawahan, kurangnya anggaran dalam melakukan pelatihan, kurangnya motivasi bawahan, dan kurangnya kelengkapan peralatan di restaurant section.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Emmita Devi Hari Putri (2016), Pengantar akomodasi dan restoran. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Soekanto, Soerjono (2002), Teori Peranan, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2006. Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Miles, B.B, dan A.M. Huberman.1992. Analisa Data Kualitatif. UI Press Jakarta
- Dharma, Agus (2004), Manajemen Supervisi Cet ke 6, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Conlow, Rick (2003), Menjadi Supervisor Hebat. Jakarta: PT Victory Jaya Abadi.
- Bartono dan Ruffino (2010), Hotel Supervision. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Thomas S. Bateman & Scott A. Snell (2008), Manajemen Kepemimpinan. Jakarta. Salemba Empat.

- George R. Terry dan Leslie W. Rue (2003), Dasar-dasar manajemen. Jakarta: Bina aksara.
- Salim, Peter ;Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta: Modern English Press
- I Gede Agus Mertayasa (2012), Food & Beverage Service Operational. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Safaria, Triantoro (2004), Kepemimpinan, Jakarta: Graha Ilmu.
- Hj. Ike Kusdyah Rachmawati (2008), Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Hasibuan, Malayu S.P (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo (2014), Manajemen Kinerja. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kartono, Kartini (1990). Psikologi Umum Cet ke 2.. Bandung: CV Mundur Maju.
- Sugiyono (2009), Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Bandung: C. V. Alfabeta.
- Lutfiani, Ita (2014) Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia
- Referensi Skripsi:
Sari, Floriana (2013), Pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Galeri Ciumbuleuit Hotel dan apartemen Bandung. Jurnal.com
- Rinni Mongan, Analisis Kepemimpinan Supervisor dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Restoran di F & B Service Hotel.
- Moehamad Nindyarto Laksmana Praja (2012) Peran Manajer sebagai Pemimpin dalam Meningkatkan Prestasi.
- Yuliati, Fitri (2006), Peran supervisor dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan bagian produksi di PT Sari Warna Asli III Karanganyar.
- Farlentina, Erlia (2008), Peranan Supervisor dalam meningkatkan kebersihan dan kenyamanan Public area Mona Plaza Hotel Pekanbaru
- Referensi Internet :
www.imadenews.com/blog/persyaratan-pramusaji Diakses pada tanggal 15 Juli 2017 Pukul 20: 05 WIB
- Eddi Susanto (www.pqm.co.id, 24 Juli 2006) Diakses pada tanggal 18 Juli 2017 Pukul 19: 07 WIB
- <https://ahmadartkhoiri.wordpress.com> Diakses pada tanggal 18 Juli 2017 Pukul 19: 07 WIB
- <https://bizresult.wordpress.com/2009/022/20/memberikan-pujian-dengan-benar/> Diakses pada tanggal 22 Juli Pukul 09.32 WIB