

**UPAYA SUPERVISOR MENJAGA KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DI
RESTORAN EDEN HOOKAH CLUB KUTA BALI
SAAT PANDEMI COVID-19**

I Gusti Ayu Palentina, I Ketut Budiasa, I Ketut Eli Sumerta
Universitas Triatma Mulya

ABSTRACT

This research is entitled the supervisor's efforts to maintain the quality of waiter service at Eden Hookah Club Bali Kuta Restaurant during the Covid-19 Pandemic. Knowledge found by the Supervisor on waitress services during the COVID-19 pandemic. The data used in this study was qualitative obtained from data sources primary and secondary. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. The analysis technique was carried out by means of qualitative descriptive. From the results of the research and discussion, it can be concluded as follows: the obstacles faced by supervisors in maintaining service quality are the lack of awareness of waiters on the importance of using masks, always washing hands, maintaining distance, maintaining cleanliness and maintaining body hygiene in accordance with the maximum limit that has been determined. Efforts are made to always remind the use of masks for both waiters and guests who come to the restaurant, increase hand sanitizer in the restaurant area such as at tables and in front of the entrance, routinely clean the restaurant by wiping tables and chairs and spraying disinfectant in the restaurant area, checking the body temperature of the waiter before entering the restaurant, and maintain a distance.

Keywords: efforts, supervisors, service quality, pandemic Covid-19

PENDAHULUAN

Pariwisata sebagai salah satu penyumbang devisa terbesar untuk negara. Semua negara berlomba-lomba meningkatkan pariwisata yang dimiliki baik dalam sosial budaya, keadaan alam, flora, fauna, maupun minat khusus. Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk mencari nafkah. Menurut Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Wisatawan mancanegara (wisman) yang datang langsung ke Provinsi Bali Januari 2020 tercatat sebanyak 1.069.473 kunjungan. Bali merupakan destinasi wisata yang terkenal baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Hal ini dikarenakan Bali memiliki keindahan alam, keunikan budayanya, pakaian adat, banyaknya kawasan suci dengan arsitektur yang unik khas Bali dan keramah-tamahan (*hospitality*) penduduk yang membuat wisatawan yang datang merasa nyaman. Kunjungan wisatawan mancanegara

selalu mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Namun di tahun 2020, kunjungan wisatawan mengalami penurunan sangat drastis yang diakibatkan oleh penyebaran wabah *corona virus disease* 2019 (Covid-19). Hal tersebut disebabkan oleh kebijakan terkait penutupan sementara penerbangan internasional. Hal tersebut tentunya berdampak terhadap perekonomian masyarakat Bali, dimana penghasilan masyarakat sangat bergantung pada sektor pariwisata.

Akomodasi pariwisata di Bali sangat berdampak mulai dari hotel, *villa*, *restaurant*, banyak yang mengalami penurunan jumlah kunjungan yang sangat drastis. Tidak terpungkiri kunjungan wisatawan ke Eden Hookah Club Bali Restaurant juga semakin menurun sejak Covid-19. Turunnya jumlah kunjungan yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 juga mempengaruhi berkurangnya karyawan di Restoran Eden Hookah Club Bali. Banyak karyawan yang dirumahkan dan terjadi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Maka dari itu karyawan yang berkerja hanya satu sampai dua orang saja dalam satu *shift*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Restoran Eden Hookah

Club Bali Kuta, ditemukan bahwa kurangnya pengetahuan pramusaji mengenai *SOP* protokol kesehatan CHSE, kurangnya penerapan *sequence of service* yang telah diterapkan *restaurant*, dan kurangnya kedisiplinan pramusaji. *Supervisor* harus mampu menjaga kualitas pelayanan pramusaji dan juga bisa mengkoordinir pramusaji di Restoran Eden Hookah Club Bali Kuta saat pandemi Covid-19. Seorang *supervisor* harus bisa mengkoordinir pramusaji baik dengan cara *briefing*, melakukan pengawasan, memberikan motivasi, dan menginformasikan apa saja yang harus dilakukan pramusaji pada saat pandemi Covid-19 untuk menghadapi era new normal.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan pada saat pandemi Covid-19 di Restoran Eden Hookah Club Bali.
- 2) Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan pramusaji saat pandemi Covid-19 di Restoran Eden Hookah Club Bali.

LANDASAN TEORI

Jenis – jenis pelayanan di restoran

Menurut Damayanti (2011), jenis – jenis pelayanan dibedakan menjadi 4 (empat) yang diuraikan sebagai berikut :

1) *Table service*

Table service adalah suatu teknik pelayanan makanan dan minuman di atas meja. Pelayanan jenis ini adalah pelayanan yang paling umum digunakan di restoran. Pelayanan ini terdiri 5 jenis, yaitu:

a. *American service / plate service*

Pelayanan secara cepat, dimana makanan sudah ditata di atas piring dan diambil di *kitchen* oleh pramusaji, kemudian ditaruh di atas *side stand* dan dantarkan ke meja tamu.

b. *Frech service / Gueridon Service*

Frech service / Gueridon Service merupakan salah satu jenis pelayanan yang mahal, karena memerlukan tempat yang luas dibandingkan dengan jenis pelayanan yang lainnya.

c. *Russian service / silver service*

Jenis pelayanan ini sangat terkenal pada hotel bertaraf internasional. Seorang pramusaji langsung mengambil

makanan yang telah dipesan oleh tamu di dapur dan langsung menyampaikannya dengan cara meindahkannya ke piring tamu yang sudah disajikan sebelumnya di atas meja.

d. *English service/Family Service*

Makanan yang sudah dipersiapkan sebelumnya di dapur lengkap dengan *garnish* dan dibawa ke meja tamu dengan menggunakan *service platter*, selanjutnya pramusaji memotong, mengatur hidangan di piring, kemudian menyajikan hidangan tersebut yang nantinya akan diambil sendiri oleh tamu.

e. *Prasmanan/ Buffet Service*

Tamu diperkenankan untuk mengambil dan memilih makanan sendiri, dimana makanan sudah ditata di atas meja panjang.

2) *Counter service*

Counter service adalah suatu pelayanan yang tidak resmi dan banyak terdapat di restoran yang relatif murah, seperti *pool snack* yang ada pada hotel.

3) *Tray Service*

Tray service adalah penyajian makanan melalui sebuah nampan yang sudah terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan, seperti pelayanan *room service*.

4) *Self Service*

Self Service adalah pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri seperti tamu dapat memilih makanan yang diinginkan.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan *factor material* melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2006:27). Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Raminto dan Winarsih, 2005:02).

Food and Beverage Service

Food and Beverage Service adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu, baik di hotel maupun di luar hotel (Mertayasa, 2016:2). *Food and Beverage* adalah sebuah bidang usaha yang

merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial (Soekresno dan Pendit, 1998:4).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (Kotler, 2008:89). Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2014:268).

Pramusaji

Pramusaji adalah rang yang menghadirkan makanan atau minuman sesuai dengan pesanan tamu, membersihkan meja, menyelesaikan pembayaran, dan kemudian menutup meja kembali (*re-setup*) agar siap dipakai tamu berikutnya (Sujanto, 2011). pramusaji sebagai orang yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman (Budiningsih, 2008).

Supervisor

Supervisor adalah orang yang tepat untuk suatu pekerjaan, menimbulkan minat pada pekerjaannya, memberikan pujian yang selayaknya, memberikan penghargaan atas prestasi yang baik, menjelaskan kepada setiap orang dalam suasana kerja yang harmonis, menilai dan mengoreksi hasil kerja yang kurang mencapai *standard*, dengan adil, sabar, dan saling menghormati agar setiap orang menjadi lebih mahir, bersemangat dan lebih sempurna dalam penyelesaian tugas-tugasnya (Windha, 2011:10). *Supervisor* adalah pengawas tingkat bawah yang bertanggung jawab atas sejumlah tenaga kerja pelaksana yang menjadi bawahannya (Suarthana, 2011:1).

Berdasarkan pengertian *supervisor* di atas, dapat disimpulkan bahwa *supervisor* adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab atas tenaga pelaksana yang menjadi bawahannya.

Menurut Barto dan Ruffino (2010) *supervisor* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi dan proses manajemen melaksanakan misi perusahaan dalam skala makro, pengawasan dan penulisan atau tugas analisis. *Supervisor* melaksanakan tugas dengan berpegangan pada *supervisor* manual

dan *standar operational procedure*, serta mengacu pada peraturan manajemen. Hasil pelaksanaan tugas itu dipertanggungjawabkan kepada *manager* departemen. Seandainya di dalam melaksanakan tugas terjadi kegagalan, hal tersebut bukan hanya menjadi tanggung jawab *Supervisor* saja, *manager* pun harus ikut mempertanggungjawabkannya kepada pemimpin hotel. Syarat-syarat untuk menjadi seorang *supervisor* yang baik adalah sebagai berikut:

1. Memiliki keterampilan dalam hal kepemimpinan.
2. Seorang *supervisor* harus mengetahui lingkungan kerjanya.
3. Seorang *supervisor* harus menjadi teladan dan pembimbing yang handal bagi bawahannya.
4. Seorang *supervisor* harus memiliki pemikiran yang kreatif, dan produktif.
5. Seorang *supervisor* harus memiliki kemampuan komunikasi yang bagus.
6. Seorang *supervisor* harus mempunyai kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi bawahannya.

METODE PENELITIAN

Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Data kualitatif yang berbentuk keterangan dan penjelasan sesuai dengan permasalahan dibahas, yang berhubungan dengan apa saja upaya yang dilakukan *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan saat pandemi Covid-19 di Restoran Eden Hookah Club Bali Kuta, dan kendala apa saja yang dihadapi oleh *supervisor* dalam menjaga pelayanan pramusaji pada pandemi Covid-19 di Restoran Eden Hookah Club Bali Kuta.
- b) Data kuantitatif adalah data yang berupa angka yang digunakan sebagai data pendukung yang ada hubungannya dengan masalah. Contohnya tingkat kunjungan wisatawan ke Bali.

Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diolah oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang didapat oleh peneliti dan sudah diolah oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini berupa struktur organisasi, buku, dan artikel jurnal penelitian.

Instrumen Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini tentunya memerlukan alat bantu sebagai instrumen. Pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa instrumen dalam mengumpulkan data seperti daftar pertanyaan wawancara yang ditujukan kepada informan. Informan dalam penelitian ini adalah *restaurant supervisor* di Eden Hookah Club Bali. Selain itu, penulis juga menggunakan buku catatan, alat perekam, dan kamera untuk mengambil dokumentasi pada saat pengumpulan data penelitian di Eden Hookah Club Bali.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di tempat penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Restoran Eden Hookah Club Bali, khususnya di bagian *Food and Beverage Service*. Penulis mengamati pelayanan di Restoran Eden Hookah Club Bali yang terkadang terjadi ketidakdisiplinan pramusaji saat menerapkan protokol kesehatan.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah teknik mengumpulkan data-data berupa informasi dari seorang informan, dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Wawancara dilakukan dengan supervisor di Restoran Eden Hookah Club Bali untuk mendapatkan informasi yang jelas terkait upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Eden Hookah Club Kuta Bali dimasa pandemi Covid-19.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyedikan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi

khusus dari karangan atau tulisan, buku, dan sebagainya. Dalam hal ini dokumentasi yang penulis peroleh yaitu lampiran foto restaurant.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan upaya *supervisor* menjaga kualitas pelayanan pramusaji dimasa pandemi Covid-19 di Restoran Eden Hookah Club Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya *Supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Eden Hookah Club Bali.

Adapun upaya yang dilakukan *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan pramusaji saat pandemi Covid-19 di Restoran Eden Hookah Club Bali adalah sebagai berikut :

- 1) *Supervisor* selalu mengikuti informasi yang telah dikeluarkan oleh pemerintah tentang bagaimana protokol kesehatan yang patut untuk ditaati yang telah disesuaikan dengan *standard* pelayanan yang ada di Resroran Eden Hookah Club Bali :
 - a. *Supervisor* akan melakukan *briefing* dengan durasi 30 menit yang dilakukan 1 minggu sekali dengan pembahasan terkait

program kesehatan yang harus diikuti oleh setiap pramusaji agar seluruh pramusaji paham bagaimana penularan Covid-19 dan *supervisor* menginformasikan kepada seluruh pramusaji agar selalu mengingatkan memakai *masker* yang baik dengan cara menutup hidung dan mulut.

- b. *Supervisor* melarang masuk bagi pramusaji yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan sesak nafas. Pramusaji mengisi formulir *self-assessment resiko* Covid-19 sebelum masuk.
- c. Melakukan pemeriksaan suhu tubuh yang di area parkir sebelum memasuki area restoran.
- d. *Supervisor* mengajak seluruh pramusaji di hari Senin untuk melakukan pembersihan dengan menggunakan disinfektan secara rutin selama 1 minggu sekali pada area yang digunakan secara bersama seperti gagang pintu, kursi, meja, dan untuk *cutleries* wajib di rendam dengan air panas sebelum digunakan oleh tamu.
- e. Menutup alat makan yang diletakkan di meja makan

- (sendok, garpu, pisau dibungkus misalnya dengan menggunakan *tissue*).
- f. Dengan pemasangan media informasi yang telah diprogramkan oleh pemerintah yang mengharuskan pengunjung menjaga jarak minimal 1 meter. *Supervisor* mengkoordinasikan pramusaji agar meja tamu yang datang dengan kelompok dalam jumlah banyak agar menambah kursi dan meja, agar tamu tersebut tidak berkerumun dan tetap menjaga program kesehatan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah.
- g. Memastikan makanan atau minuman yang akan disajikan kepada tamu bersih dan dengan keadaan yang aman, serta pramusaji yang menghadirkan wajib menggunakan sarung tangan atau alat pelindung diri yang lengkap.
- h. *Supervisor* selalu menginformasikan kepada tamu agar menggunakan debit maupun uang elektronik untuk pembayaran, bukan dalam bentuk tunai karena riskannya

penyebaran Covid-19 melalui uang tunai.

- i. *Supervisor* mengkoordinasikan kepada seluruh pramusaji agar selalu menyediakan *handsanitizer* di depan *lobby* dan meja-meja tamu, kamar mandi, serta pintu keluar

Kendala yang dilakukan *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan pramusaji saat pandemi Covid-19 di Restoran Eden Hookah Club Bali

Adapun kendala-kendala yang dihadapi *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan di Restoran Ede Hookah Club Bali adalah sebagai berikut:

- 1) Kurangnya pemahaman pramusaji tentang bahayanya Covid-19, untuk itu *supervisor* harus selalu mengingatkan program kesehatan yang harus selalu ditaati oleh pramusaji untuk mencegah penularan Covid-19.
- 2) Kurangnya akan kedisiplinan terhadap protokol kesehatan yang harus dipatuhi oleh pramusaji, masih seringnya pramusaji melanggar penggunaan *masker* yang tidak benar seperti menggunakan di dagu bahkan sesekali melepas *masker*.
- 3) Pramusaji terburu-buru saat akan bekerja sering membuat tidak

terlaksananya pemeriksaan suhu yang seharusnya dilakukan sebelum dilakukan di parkir sebelum masuk ke area restoran.

- 4) *Supervisor* harus membuat jadwal kerja yang adil antara pramusaji satu dengan yang lainnya, apalagi dengan adanya program pembersihan area kerja seperti penyemprotan disinfektan yang dilakukan setiap hari Senin yang membuat pramusaji yang bekerja di hari Senin harus bekerja ekstra.
- 5) Menambahnya kerja pramusaji yang mengharuskan pramusaji harus membersihkan alat makan seperti sendok, garpu, dan pisau. Setelah itu dibungkus menggunakan *tissue* agar tetap terjaga kebersihannya sebelum digunakan kembali.
- 6) Pramusaji harus menambah meja maupun kursi saat adanya tamu dengan kelompok dengan jumlah yang banyak, agar tamu yang datang tetap selalu menjaga jarak satu dengan yang lainnya yang membuat terbuangnya waktu untuk menyiapkan penambahan meja dan kursi tersebut.
- 7) Pramusaji tidak menggunakan sarung tangan saat menyajikan makanan dan minuman karena tidak nyamannya

dan tidak terbiasanya menggunakan sarung tangan saat menghadirkan makanan dan minuman untuk tamu.

- 8) Masih banyaknya tamu yang menggunakan uang tunai saat bertransaksi di restoran.
- 9) Botol–botol *handsanitizer* yang tersedia di meja–meja tamu dan di *lobby* banyak yang tidak terisi karena banyak pekerjaan yang harus dilakukan membuat pramusaji lupa untuk mengisi kembali botol–botol *handsanitizer* yang kosong.

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai upaya *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Eden Hookah Club Kuta Bali saat pandemi Covid–19 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Upaya *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan pramusaji saat pandemi Covid–19 sudah sesuai dengan peraturan program pemerintah yang telah disebarluaskan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382 tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas

Umum dalam Rangka Pencegahan Covid-19.

- 2) Masih adanya kendala yang dilakukan pramusaji karena kurangnya pemahaman tentang bahayanya Covid-19, sehingga pramusaji seakan tidak memperdulikan protokol kesehatan yang seharusnya ditaati pramusaji dalam menjaga kesehatan, menggunakan masker, penggunaan sarung tangan, maupun kebersihan saat melakukan pelayanan terhadap tamu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan pada pembahasan sebelumnya, penulis dapat memberikan saran mengenai upaya *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan pramusaji di Restoran Eden Hookah Club Kuta Bali saat pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut:

- 1) Upaya yang dilakukan *supervisor* dalam menjaga kualitas pelayanan di Restoran Eden Hookah Club Kuta Bali saat pandemi Covid-19, *supervisor* selalu mengingatkan dan mengkoordinasikan pramusaji agar selalu menggunakan masker dengan baik dengan cara menutup mulut dan hidung, mengecek suhu sebelum bekerja, menyemprotkan

disinfektan secara teratur di restoran, mengingatkan agar *pramusaji* selalu mengisi botol *handsanitizer* yang kosong.

- a) Dalam melakukan protokol kesehatan hendaknya *supervisor* selalu konsisten dan tetap menjaga kesehatan sebagai pencegahan Covid-19.
- b)

DAFTAR PUSTAKA

- Bartono dan Ruffino. 2010. *Hotel Teknik Supervisi dan Uji Kompetensi untuk Pendidikan Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Kotler. 2008. *Manajemen Pemesanan*. Jakarta: Erlangga.
- Mertayasa, IGA. 2012. *Food and Beverage Service Operational-Job Preparation*. Yogyakarta: Andi.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara.
- Poewadarminta. 1991. *Kamus Umum Bahasa Indoneia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Raminto dan A S Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sihite, R. 2011. *Pengetahuan Dasar Sekolah Menengah Kejuruan Dan Pendidikan Diploma Jurusan Perhotelan Glossary*. SIC, Surabaya.
- Soekresno dan Pendit, 1998. *Pramusaji food & beverage service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Guntu dan Yulianto. 2015.
- Suarthana, P I K, dkk. 2012. *Pengantar Perhotelan*. Mapindo, Badung

- Suarthana. 2011. *Pengertian Supervisor: Sekolah Tinggi Pariwisata Triatmajaya*.
- Sujatno, A. B. (2011). *Hospitality: Secret Skill, Attitude and Performance for Restaurant Manager*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel: seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2014. *Pengertian Kualitas Pelayanan. Edisi kesebelasan. Indeks kelompok* Gramedia: Jakarta.
- Windha. 2011. *Pengertian Supervisor Perhotelan*, CV. Andi. Yogyakarta: