



**I Ketut Astawa  
Ni Nyoman Sri Astuti  
Ni Luh Eka Armoni  
Anak Agung Putri Suardani  
I Dewa Gede Putrayadnya**

# **MANAJEMEN SUPERVISI HOTEL**

**PENTINGNYA DUKUNGAN  
SUPERVISOR**





# MANAJEMEN SUPERVISI HOTEL

## PENTINGNYA DUKUNGAN SUPERVISOR

Hotel beraktivitas sebagai perusahaan pelayanan publik. Pengelolaan karyawan dan mekanisme pengawasannya tidak lepas dari pengaruh berbagai kepentingan, yang semuanya harus diperhatikan secara seimbang. Pelanggan, pemilik usaha, dan karyawan sama-sama memiliki hak dan kewajiban. Perhatian tidak boleh hanya diberikan pada kepentingan salah satu pihak saja. Manajemen, *supervisor*, maupun karyawan harus bekerja sama untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Mewujudkan kepuasan pelanggan, keuntungan dan kesejahteraan sosial karyawan yang baik merupakan tujuan bersama yang tidak mungkin dapat dicapai bila ketiganya saling berseberangan.

Sebagaimana para manajer, *supervisor* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi serta proses manajemen untuk melaksanakan misi perusahaan dalam skala makro, yaitu di lingkungan seksi yang dipercayakan kepadanya. Salah satu tantangan berat yang dihadapi oleh manajer hotel adalah tugas memberikan dukungan kepada karyawan agar mereka dapat dengan cepat beradaptasi dengan tim kerja. Kegiatan operasional seorang manajer hotel dibantu oleh para *supervisor*. Perilaku *supervisor* dapat memengaruhi perilaku karyawan terkait pekerjaan, seperti kinerja tugas, stres kerja, penyimpangan di tempat kerja, dan perilaku anggota tim kerja.

Pembahasan buku ini meliputi 1) peran *supervisor*, 2) tugas dan tanggung jawab *supervisor*, 3) sikap dan managerial skill, 4) *supervisor* sebagai pemimpin, 5) instrumen bantu pengawasan, 6) *supervisor* dan pendidikan, 7) motivasi dan komunikasi, 8) *supervisor* sebagai agen perubahan, 9) pengambilan keputusan, 10) dukungan *supervisor*.



eureka  
media aksara  
Anggota IKAPI  
No. 225/UTE/2021

☎ 0858 5343 1992  
✉ eurekaediaaksara@gmail.com  
📍 Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojongsari - Purbalingga 53362



ISBN 978-623-151-460-8  
ECC0202380503



# MANAJEMEN SUPERVISI HOTEL PENTINGNYA DUKUNGAN SUPERVISOR

I Ketut Astawa  
Ni Nyoman Sri Astuti  
Ni Luh Eka Armoni  
Anak Agung Putri Suardani  
I Dewa Gede Putrayadnya



**eureka**  
**media aksara**

PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

**MANAJEMEN SUPERVISI HOTEL  
PENTINGNYA DUKUNGAN SUPERVISOR**

**Penulis** : I Ketut Astawa  
Ni Nyoman Sri Astuti  
Ni Luh Eka Armoni  
Anak Agung Putri Suardani  
I Dewa Gede Putrayadnya

**Desain Sampul** : Eri Setiawan

**Tata Letak** : Herlina Sukma

**ISBN** : 978-623-151-460-8

**No. HKI** : EC00202380503

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, SEPTEMBER 2023**  
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**  
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari  
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2023

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan sehingga buku Manajemen Supervisi Hotel: Pentingnya Dukungan *supervisor* dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Buku ini diharapkan dapat membantu pembaca untuk memahami pentingnya dukungan *supervisor* dalam kegiatan operasional. Buku ini bukanlah merupakan suatu manual lengkap, tetapi lebih banyak bersifat sebagai pengantar kepada pokok-pokok permasalahan yang biasa dihadapi dalam bidang pengawasan. Penggalian lebih mendalam dari berbagai kepustakaan perlu dilakukan untuk keberhasilan dalam menguasai materi ini.

Buku ini memfokuskan diri pada pentingnya dukungan *supervisor* untuk meningkatkan kinerja dan retensi karyawan hotel. Pilihan fokus ini dikarenakan dalam kegiatan pengawasan salah satu tantangan berat yang dihadapi oleh manajer hotel adalah tugas memberikan dukungan kepada karyawan agar mereka dapat dengan cepat beradaptasi dengan tim kerja. Para manajer memiliki harapan tinggi terhadap karyawan baru, yang harus dapat dengan cepat mempelajari peran pekerjaan mereka dan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan kualitas layanan terutama di industri perhotelan.

*Supervisor* dapat membantu karyawan dalam proses menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja baru dan meningkatkan kinerja mereka pada tahap awal. Selain itu, sesuai dengan prinsip *social exchange theory*, individu cenderung menunjukkan perilaku berdasarkan perlakuan yang mereka terima dari *supervisor* mereka. Dalam buku ini penulis menjelaskan baik secara teori maupun contoh-contoh dalam kegiatan pengawasan sehingga diharapkan dapat mempermudah pemahaman dan juga mendorong minat untuk terlibat dalam perkuliahan secara aktif dengan mengerjakan tugas-tugas yang harus diselesaikan dalam setiap bab pada setiap akhir pembahasan

Mudah-mudahan buku ini dapat memberikan inspirasi dalam melakukan kegiatan pengawasan. Penulis senantiasa berharap akan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan buku ini.

Badung, September 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
<b>BAB 1 SUPERVISI.....</b>	<b>1</b>
A. Pendahuluan.....	1
B. Penyajian Materi.....	2
1. Pengertian Supervisi.....	2
2. <i>Supervisor</i> dan Masalahnya.....	4
3. <i>Supervisor</i> Merupakan Bagian dari Manajemen.....	8
4. Peran <i>Supervisor</i> .....	9
5. Norma dan Etika Supervisi.....	14
6. Orientasi Para <i>Supervisor</i> .....	15
7. Harapan kepada <i>Supervisor</i> .....	17
8. Karakteristik Pekerjaan <i>Supervisor</i> .....	19
C. Rangkuman.....	22
D. Latihan Soal dan Tugas.....	23
<b>BAB 2 TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB SUPERVISOR....</b>	<b>24</b>
A. Pendahuluan.....	24
B. Penyajian Materi.....	24
1. Tugas Perencana Pekerjaan.....	24
2. Tugas Koordinasi.....	26
3. Tugas Pengarahan.....	27
4. Tugas Pengawasan.....	28
5. Tugas Evaluasi.....	29
C. Rangkuman.....	30
D. Latihan Soal dan Tugas.....	30
<b>BAB 3 SIKAP DAN MANAGERIAL SKILL.....</b>	<b>32</b>
A. Pendahuluan.....	33
B. Penyajian Materi.....	33
1. Sikap <i>Supervisor</i> .....	33
2. <i>Managerial Skills</i> .....	38
3. <i>Technical Skills</i> .....	39
4. <i>Human Skills</i> .....	39
5. <i>Conceptual Skills</i> .....	40

6. <i>Personal Skills and Qualities</i> .....	41
C. Rangkuman.....	42
D. Latihan Soal dan Tugas.....	43
<b>BAB 4 SUPERVISOR SEBAGAI PEMIMPIN .....</b>	<b>44</b>
A. Pendahuluan.....	45
B. Penyajian Materi.....	46
1. Tipe-tipe Kepemimpinan .....	46
2. Teori-Teori Kepemimpinan.....	50
3. <i>Supervisor</i> sebagai <i>Assessor</i> dan <i>Trainer</i> .....	51
4. <i>Supervisor</i> sebagai <i>Decision Maker</i> .....	52
5. <i>Supervisor</i> sebagai Penegak Aturan .....	53
6. <i>Supervisor</i> sebagai Analis dan Pemecah Masalah.....	54
C. Rangkuman.....	55
D. Latihan Soal dan Tugas.....	56
<b>BAB 5 SUPERVISOR DAN INSTRUMEN BANTU</b>	
<b>PENGAWASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Pendahuluan.....	57
B. Penyajian Materi.....	58
1. <i>Production Record</i> .....	58
2. <i>Supervisor Manual</i> .....	60
3. <i>Employee Presence Record</i> .....	62
4. Daftar Penilaian Kinerja .....	64
5. Peran <i>House Rules</i> .....	67
6. <i>Logbook Supervisor</i> .....	67
7. <i>Work Time Schedule</i> .....	69
8. Masukan Informasi.....	71
9. <i>Supervisor Checklist</i> .....	72
10. <i>Questionnaire</i> .....	73
C. Rangkuman.....	75
D. Latihan Soal dan Tugas.....	75
<b>BAB 6 SUPERVISOR DAN PENDIDIKAN .....</b>	<b>77</b>
A. Pendahuluan.....	77
B. Penyajian Materi.....	78
1. <i>Apprenticeship</i> .....	78
2. <i>On The Job Training</i> .....	79
3. <i>Job Orientation</i> .....	79



4. <i>Overseas Training</i> .....	80
5. <i>Train The Trainer</i> .....	81
C. Rangkuman .....	82
D. Latihan Soal dan Tugas .....	83
<b>BAB 7 SUPERVISOR DAN MOTIVASI .....</b>	<b>84</b>
A. Pendahuluan .....	84
B. Penyajian Materi .....	85
1. Pengertian Motivasi .....	85
2. Jenis-jenis Motivasi.....	87
3. Model-model Motivasi.....	88
4. Teori-teori Motivasi.....	88
C. Rangkuman .....	93
D. Latihan Soal dan Tugas .....	94
<b>BAB 8 SUPERVISOR DAN KOMUNIKASI.....</b>	<b>95</b>
A. Pendahuluan .....	95
B. Penyajian Materi .....	96
1. Pengertian Komunikasi.....	96
2. Memahami Proses Komunikasi.....	99
3. Model Proses Komunikasi.....	101
4. <i>Communication Barrier</i> .....	102
5. Komunikasi yang Baik.....	103
C. Rangkuman .....	104
D. Latihan Soal dan Tugas .....	105
<b>BAB 9 SUPERVISOR DAN KONFLIK INTERNAL .....</b>	<b>106</b>
A. Pendahuluan .....	106
B. Penyajian Materi .....	106
1. Masalah yang Terjadi.....	106
2. Sumber Konflik.....	107
3. Pelaku Konflik .....	108
4. Motif Konflik.....	109
5. Pengaruh Konflik .....	110
6. Cara Mencegah Konflik .....	110
C. Rangkuman .....	111
D. Latihan Soal dan Tugas .....	111

<b>BAB 10 PENDELEGASIAN WEWENANG .....</b>	<b>112</b>
A. Pendahuluan.....	112
B. Penyajian Materi.....	113
1. Pengertian Pendelegasian Wewenang .....	113
2. Kegagalan dalam Pendelegasian Wewenang.....	114
3. Pendelegasian Wewenang yang Efektif.....	115
C. Rangkuman.....	116
D. Latihan Soal dan Tugas.....	117
<b>BAB 11 SUPERVISOR SEBAGAI AGEN PERUBAHAN .....</b>	<b>118</b>
A. Pendahuluan.....	119
B. Penyajian Materi.....	120
1. Perubahan Struktur Organisasi Hotel.....	120
2. Perubahan Kebijakan Manajemen.....	120
3. Perubahan Pemakaian Teknologi.....	121
4. Perubahan Sistem Kekaryawananan.....	122
5. Perubahan Pola Pikir Karyawan.....	123
6. Perubahan Pola Kepemimpinan.....	123
7. Perubahan Volume Bisnis .....	124
8. Perubahan Standar Pendidikan dan Keahlian .....	125
9. Perubahan Wewenang <i>Supervisor</i> .....	127
10. Perubahan Seksional.....	128
11. Menilai Respon Karyawan terhadap Perubahan ..	128
12. Mengevaluasi Perubahan.....	130
13. Sukses Bersama Bawahan .....	134
C. Rangkuman.....	139
D. Latihan Soal dan Tugas.....	140
<b>BAB 12 PENGAMBILAN KEPUTUSAN .....</b>	<b>141</b>
A. Pendahuluan.....	141
B. Penyajian Materi.....	142
1. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	142
2. Latar Belakang yang Diperlukan untuk Dapat Mengambil Keputusan yang Tepat .....	142
3. Langkah-langkah dalam Pengambilan Keputusan.....	143
C. Rangkuman.....	146
D. Latihan Soal dan Tugas.....	147

<b>BAB 13 PENTINGNYA DUKUNGAN SUPERVISOR.....</b>	<b>148</b>
A. Pendahuluan .....	148
B. Penyajian Materi .....	149
1. Dukungan <i>Supervisor</i> .....	149
2. Motivasi Kerja.....	150
3. Orientasi Prestasi Kerja.....	151
4. Retensi Karyawan.....	152
C. Rangkuman .....	154
D. Latihan Soal dan Tugas .....	157
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>158</b>
<b>TENTANG PENULIS .....</b>	<b>162</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Tingkat karyawan di perusahaan besar.....	10
Gambar 2	Struktur organisasi untuk hotel besar. Kotak dengan garis putus-putus menunjukkan pekerja per jam. Garis pelaporan putus-putus menunjukkan posisi staf (koordinasi).....	12
Gambar 3	Struktur organisasi untuk restoran besar. Kotak dengan garis putus-putus menunjukkan pekerja per jam. Garis pelaporan putus-putus menunjukkan posisi staf (koordinasi).....	13
Gambar 4	Supervisor berada tepat di tengah-tengah menghubungkan antara manajemen puncak, karyawan dan tamu.....	16
Gambar 5	Supervisor menjadi pusat harapan banyak orang.	18
Gambar 6	Karakteristik dan sifat pemimpin yang efektif .....	20
Gambar 7	Tingkat keterampilan teknis, kecakapan manusia, dan keterampilan konseptual yang dibutuhkan oleh manajer atas, menengah, dan pengawas .....	39
Gambar 8	Employee Dining Room .....	73
Gambar 9	Proses dasar dalam berkomunikasi .....	100
Gambar 10	Respons Karyawan terhadap Perubahan .....	129

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Supervisor's Checklist for Implementing Change</i> .....	131
---	-----



**MANAJEMEN SUPERVISI HOTEL  
PENTINGNYA DUKUNGAN SUPERVISOR**

I Ketut Astawa  
Ni Nyoman Sri Astuti  
Ni Luh Eka Armoni  
Anak Agung Putri Suardani  
I Dewa Gede Putrayadnya



# BAB

# 1

# SUPERVISI

Tujuan mempelajari Bab 1

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami pengertian supervisi.
2. Memahami *supervisor* dan masalahnya.
3. Memahami *supervisor* merupakan bagian dari manajemen.
4. Memahami peran *supervisor*.
5. Memahami norma dan etika supervisi.
6. Memahami orientasi para *supervisor*.
7. Memahami harapan kepada *supervisor*.
8. Memahami karakteristik pekerjaan *supervisor*.

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu mengidentifikasi kedudukan *supervisor*.
2. Mahasiswa mampu mengidentifikasi norma & etika *supervisor*.
3. Mahasiswa mampu mengidentifikasi orientasi *supervisor*.
4. Mahasiswa mampu mengidentifikasi karakteristik pekerjaan *supervisor*.
5. Mahasiswa mampu menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik.

## A. Pendahuluan

Pengelolaan karyawan dan mekanisme pengawasannya tidak lepas dari pengaruh berbagai kepentingan, yang semuanya harus diperhatikan secara seimbang. Pelanggan, pemilik usaha, dan karyawan sama-sama memiliki hak dan kewajiban. Perhatian tidak boleh hanya diberikan pada kepentingan salah

# BAB 2

## TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB SUPERVISOR

Tujuan mempelajari Bab 2

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami tugas perencana pekerjaan
2. Memahami tugas koordinasi
3. Memahami tugas pengarahan
4. Memahami tugas pengawasan
5. Memahami tugas evaluasi

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab *supervisor*
2. Mahasiswa mampu membuat perencanaan pekerjaan.
3. Mahasiswa mampu menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri

### A. Pendahuluan

Sebagaimana para manajer, *supervisor* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi serta proses manajemen untuk melaksanakan misi perusahaan dalam skala makro, yaitu di lingkungan seksi yang dipercayakan kepadanya.

### B. Penyajian Materi

#### 1. Tugas Perencana Pekerjaan

Pekerjaan pada umumnya direncanakan dengan skala prioritas. Ada pekerjaan yang harus didahulukan dan ada pula pekerjaan yang dapat dikerjakan kemudian.



# BAB 3

## SIKAP DAN MANAGERIAL SKILL

Tujuan mempelajari Bab 3

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami sikap *supervisor*
2. Memahami *managerial skills*
3. Memahami *technical skills*
4. Memahami *human skills*
5. Memahami *conceptual skills*
6. Memahami *personal skills and qualities*

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu mengidentifikasi sikap dan *managerial skill* seorang *supervisor*.
2. Mahasiswa mampu mengidentifikasi sikap dan *technical skills* seorang *supervisor*.
3. Mahasiswa mampu mengidentifikasi sikap dan *human skills* seorang *supervisor*.
4. Mahasiswa mampu mengidentifikasi sikap dan *conceptual skills* seorang *supervisor*.
5. Mahasiswa mampu mengidentifikasi sikap dan *personal skills and qualities* seorang *supervisor*.
6. Mahasiswa mampu menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan.

# BAB 4

## SUPERVISOR SEBAGAI PEMIMPIN

Tujuan mempelajari Bab 4

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami pengertian kepemimpinan
2. Memahami tipe-tipe kepemimpinan
3. Memahami teori-teori kepemimpinan
4. Memahami *supervisor* sebagai *assessor* dan *trainer*
5. Memahami *supervisor* sebagai *decision maker*
6. Memahami *supervisor* sebagai penegak aturan
7. Memahami *supervisor* sebagai analis dan pemecah masalah

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu menyebutkan arti dan tipe-tipe kepemimpinan.
2. Mahasiswa mampu mengevaluasi dan melaksanakan peran seorang *supervisor* sebagai pemimpin.
3. Mahasiswa mampu memahami konsep teoritis dan manajemen industri pariwisata *green* secara mendalam, khususnya manajemen perencanaan, pemasaran, pengendalian mutu, sumber daya manusia, aset, dan keuangan.
4. Mahasiswa mampu menerapkan nilai-nilai keramahtamahan meliputi integritas, proaktif dan '*global code of ethic of tourism*' pada bidang industri kepariwisataan.

# BAB 5 | SUPERVISOR DAN INSTRUMEN BANTU PENGAWASAN

Tujuan mempelajari Bab 5

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami *supervisor* dan instrumen bantu pengawasan
2. Memahami *production record*
3. Memahami *supervisor manual*
4. Memahami *employee presence record*
5. Memahami daftar penilaian kinerja
6. Memahami peran *house rules*
7. Memahami *logbook supervisor*
8. Memahami *work time schedule*
9. Memahami masukan informasi
10. Memahami *supervisor checklist*
11. Memahami *questionnaire*

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu menyebutkan instrument bantu pengawasan.
2. Mahasiswa mampu membuat instrument bantu pengawasan.
3. Mahasiswa mampu memahami konsep, prinsip, dan metode perencanaan kapasitas dan tata letak fasilitas, sistem disain kerja (*work system design*) dan penjadwalan.

## A. Pendahuluan

Dalam melaksanakan pekerjaannya, *supervisor* memerlukan berbagai alat bantu yang berfungsi sebagai instrument pengawasan. Hal ini menunjukkan bahwa ada cara-

# BAB 6

## SUPERVISOR DAN PENDIDIKAN

Tujuan mempelajari Bab 6

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami *apprenticeship*
2. Memahami *on the job training*
3. Memahami *job orientation*
4. Memahami *overseas training*
5. Memahami *train the trainer*

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu merumuskan kebutuhan pelatihan dan manfaat pelatihan.
2. Mahasiswa mampu memahami konsep teoritis kepemimpinan, kerja kelompok (*teamwork*) dan budaya kerja organisasi secara umum;

### A. Pendahuluan

Peran *supervisor* sangat penting sebagai pendidik dan pelatih. Untuk masalah ini, Daschler (1984) menyatakan sebagai berikut: *‘Training can be used to teach knowledge and skills. It can also be helpful in modifying behavior or improving attitude.* Inti pendapat Daschler adalah manfaat *training* sebagai sarana untuk mengajarkan pengetahuan dan keterampilan, juga membantu pengembangan perilaku ke arah yang lebih baik. *Supervisor* perlu memiliki karakteristik tertentu untuk dapat melakukan *training*, diantaranya:

# BAB 7

## SUPERVISOR DAN MOTIVASI

Tujuan mempelajari Bab 7

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami pengertian motivasi
2. Memahami jenis-jenis motivasi
3. Memahami model-model motivasi
4. Memahami teori-teori motivasi

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu menentukan motivasi yang tepat pada situasi tertentu.
2. Mahasiswa mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur.

### A. Pendahuluan

Jika kita membahas soal manajemen, persoalan memotivasi karyawan merupakan isu klasik yang tidak pernah habis untuk dibicarakan. Persoalannya, motivasi menyangkut kompetensi kepemimpinan dan tanda keunggulan seorang pemimpin layak disebut pemimpin atau *leader* yang sesungguhnya atau sebaliknya. Keberhasilan manajemen ditentukan oleh cara seorang pemimpin memotivasi dan mengubah perilaku bawahannya, sehingga dapat diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi dan menyelesaikan misinya. Tidak mudah memotivasi seseorang dan juga kelompok individu, menyebabkan *supervisor* harus sadar bahwa memotivasi berarti berusaha mengubah perilaku seseorang agar

# BAB 8

## SUPERVISOR DAN KOMUNIKASI

Tujuan mempelajari Bab 8

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami *supervisor* dan komunikasi
2. Memahami pengertian komunikasi
3. Memahami proses komunikasi
4. Memahami model proses komunikasi
5. Memahami *communication barrier*
6. Memahami komunikasi yang baik

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu menentukan komunikasi yang tepat pada situasi tertentu.
2. Mahasiswa mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri.

### A. Pendahuluan

Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia untuk berkomunikasi. Tanpa komunikasi, tidak mungkin terbentuk suatu masyarakat. Sebaliknya tanpa masyarakat, manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. Komunikasi diperlukan untuk menyampaikan informasi, pemberian motivasi, dan menampung aspirasi. Hal ini

# BAB 9

## SUPERVISOR DAN KONFLIK INTERNAL

Tujuan mempelajari Bab 9

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami masalah yang terjadi
2. Memahami sumber konflik
3. Memahami pelaku konflik
4. Memahami motif konflik
5. Memahami pengaruh konflik
6. Memahami bagaimana mencegah konflik

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu mengidentifikasi konflik internal
2. Mahasiswa mampu membuat alternative tindakan pencegahan konflik.
3. Mahasiswa mampu secara mandiri mengelola kegiatan operasional hotel berskala kecil, travel, MICE, dan event yang dapat dibuktikan dengan bertambahnya tingkat kepuasan tamu;

### A. Pendahuluan

Konflik internal yang terjadi di dalam sebuah seksi adalah hal yang biasa terjadi. Tugas *supervisor*lah untuk menyelesaikan konflik itu agar tidak berkembang menjadi semakin besar.

### B. Penyajian Materi

#### 1. Masalah yang Terjadi

*Supervisor* harus meneliti apa yang terjadi, apakah masalah itu merupakan masalah kecil yang akan dapat

# BAB 10

## PENDELEGASIAN WEWENANG

Tujuan mempelajari Bab 10

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami pengertian pendelegasian wewenang
2. Memahami kegagalan dalam pendelegasian wewenang
3. Memahami pendelegasian wewenang yang efektif

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu melakukan pendelegasian wewenang secara efektif.
2. Mahasiswa mampu memperbaiki prosedur yang sudah ada yang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi secara mandiri maupun bersama kelompok pada bidang hotel, travel, MICE, dan *event*.

### A. Pendahuluan

Untuk sesuatu hal, kadang-kadang *supervisor* tidak dapat berada di posnya. Oleh karenanya, ia mendelegasikan wewenangnya kepada salah seorang bawahannya untuk sementara. Tidak setiap bawahan dapat diberi tugas *in charge* untuk atasannya. Bawahan yang diberi pendelegasian untuk memegang wewenang harus memiliki tanggung jawab besar, menguasai pekerjaan seperti halnya *supervisor* dan dipercaya oleh anggota seksi lainnya. Sesuai dengan ketentuan, pendelegasian itu bersifat temporer, tidak setiap hari dilakukan, agar terhindar dari penyimpangan, baik oleh bawahan maupun *supervisor* itu sendiri.



# BAB

# 11

## SUPERVISOR SEBAGAI AGEN PERUBAHAN

Tujuan mempelajari Bab 11

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami *supervisor* dan perubahan
2. Memahami perubahan struktur organisasi hotel
3. Memahami perubahan kebijakan manajemen
4. Memahami perubahan pemakaian teknologi
5. Memahami perubahan sistem kepegawaian
6. Memahami perubahan pola pikir pegawai
7. Memahami perubahan pola kepemimpinan
8. Memahami perubahan volume bisnis
9. Memahami perubahan standar pendidikan dan keahlian
10. Memahami perubahan wewenang *supervisor*
11. Memahami perubahan sektional
12. Memahami respon karyawan terhadap perubahan

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu menentukan sikap dalam menghadapi perubahan paradigma visi dan misi perusahaan/institusi (hotel).
2. Mahasiswa mampu menganalisis peran *supervisor* pada masa yang akan datang.
3. Mahasiswa mampu memprediksi peran *supervisor* pada masa yang akan datang.

# BAB 12

## PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Tujuan mempelajari Bab 12

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami pengertian pengambilan keputusan
2. Memahami latar belakang yang diperlukan untuk dapat mengambil keputusan yang tepat
3. Memahami langkah-langkah dalam pengambilan keputusan

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu mengambil keputusan yang tepat dalam situasi tertentu.
2. Mahasiswa mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data.

### **A. Pendahuluan**

Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan dan keberanian untuk mengambil keputusan dan memikul tanggung jawab atas akibat dari risiko yang timbul sebagai konsekuensi dari keputusan yang diambilnya. Pengambilan keputusan itu meliputi masalah organisasi dan personalia, kebijaksanaan pokok perusahaan dan keputusan yang bersifat rutin.

# BAB

# 13

## PENTINGNYA DUKUNGAN SUPERVISOR

Tujuan mempelajari Bab 13

Setelah membaca bagian ini, mahasiswa (pembaca) diharapkan:

1. Memahami pentingnya dukungan *supervisor*
2. Memahami motivasi kerja karyawan
3. Memahami orientasi prestasi kerja karyawan
4. Memahami retensi karyawan

Kompetensi yang dicapai mahasiswa:

1. Mahasiswa mampu menyusun model dukungan *supervisor* untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Mahasiswa mampu menyusun model dukungan *supervisor* untuk meningkatkan retensi karyawan
3. Mahasiswa mampu memperbaiki prosedur yang sudah ada yang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi secara mandiri maupun bersama kelompok pada bidang hotel, *travel*, MICE, dan *event*.

### A. Pendahuluan

Salah satu tantangan berat yang dihadapi oleh manajer hotel adalah tugas memberikan dukungan kepada karyawan agar mereka dapat dengan cepat beradaptasi dengan tim kerja. Kegiatan operasional seorang manajer hotel dibantu oleh para *supervisor*. Perilaku *supervisor* dapat memengaruhi perilaku terkait pekerjaan karyawan, seperti kinerja tugas, stres kerja, penyimpangan di tempat kerja, dan perilaku anggota tim kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansari, S. A. (2011). *Gender Difference: Work and Family Conflicts and Family-Work Conflicts*. *Pakistan Business Review*, 13, 315-331.
- Azrul, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023). *Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali 2019-2021*. Diakses tanggal 4 Maret 2023. <https://bali.bps.go.id/indicator/16/222/1/banyaknya-hotel-bintang-menurut-kelas-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html>
- Bartono, P. H., & Ruffino, E. M. (2010). *Hotel Supervision: Teknik Supervisi dan Uji Kompetensi untuk Pendidikan Pariwisata*. Penerbit Andi.
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., DeWall, C. N., & Zhang, L. (2007). How Emotion Shapes Behavior: Feedback, Anticipation, and Reflection, Rather Than Direct Causation. *Personality and Social Psychology Review*, 11(2), 167-203. <https://doi.org/10.1177/1088868307301033>
- Bhate, R. (2013). Supervisor Supportiveness : Global Prespectives. *Supervisor Supportiveness: Global Perspectives*, June, 1-8.
- Blau, G. (2006). Further Exploring the Relationship Between Job Search and Voluntary Individual Turnover. *Personnel Psychology*, 46(2), 313-330. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00876.x>
- Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2000). *Business communication today*. *Language*, 25(692p), 26cm.
- Chandra Setiawati and Lieli Suharti. (2018). Employee Turn Over Intention:The Roles of Supervisor Leadership Style, Perceive Supervisor Support and Motivation. *Indonesian Journal of Business and Economics*, 1(1), 145-159.
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach for structural*

- equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), Methodology for business and management. Modern methods for business research (p. 295-336). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.*
- Daschler, J. P. et al. (1984). *Supervision in the Hospitality Industry*. Michigan: AHMA, Educational School.
- Dep. Kes. RI. (2001). *Standar Manajemen Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan*. Jakarta: Penerbit Direktorat Yan. Kep. Dirjen Yan. Med.
- Dharma, A. (2003). *Manajemen Supervisi: Petunjuk Bagi Para Supervisor*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dictionary, I. (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Frear, K. A., Donsbach, J., Theilgard, N., & Shanock, L. R. (2018). Supported Supervisors Are More Supportive, but Why? A Multilevel Study of Mechanisms and Outcomes. *Journal of Business and Psychology*, 33(1), 55-69. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9485-2>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey, USA: Pearson.
- Hair, J. F. J. et al. (2014). *Partial least squares structural equation modeling ( PLS-SEM ) An emerging tool in business research*. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia edisi 2*. Yogyakarta: Bpfe.
- Heryanto, D., & Riadi, S. S. (2017). Analisis pengaruh kepuasan kerja dukungan organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja Analysis of the influence of job satisfaction organizational support and leadership style to work motivation. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 8-13.
- Karatepe, O. M. (2014). The Importance of Supervisor Support for Effective Hotel Employees: An Empirical Investigation in Cameroon. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(4), 388-397.

<https://doi.org/10.1177/1938965513511147>

- Kavanaugh, R R and Ninemeier, J. D. (1995). *Hospitality Supervision. Second Edition. United States of America: The educational Institute of the American Hotel & Motel Association.*
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation. Upper Saddle River: Prentice Hall.*
- Marcus, S. Collin Cherry,,,"On Human Cherry, C. (1968). *On human communication.*
- Maxwell, J. C. (2007). *The 21 irrefutable laws of leadership: Follow them and people will follow you. HarperCollins Leadership.*
- McFarland, D. E. (1970). *Management: Principles and practices.*
- Meng, X., Yang, D. (2023). Marital status differences in the association of work motivation with burnout: a network perspective. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-04124-5>. *Curr Psychol.*
- Newman, W. H. (1963). *Administrative action: The techniques of organization and management.*
- Nifadkar, S., Tsui, A. S., & Ashforth, B. E. (2012). The way you make me feel and behave: Supervisor-triggered newcomer affect and approach-avoidance behavior. *Academy of Management Journal*, 55(5), 1146–1168. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.0133>
- Park, R., & Jang, S. J. (2017). Mediating role of perceived supervisor support in the relationship between job autonomy and mental health: moderating role of value–means fit. *International Journal of Human Resource Management*, 28(5), 703–723. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1109536>
- Perrot, S., Bauer, T. N., Abonneau, D., Campoy, E., Erdogan, B., & Liden, R. C. (2014). Organizational Socialization Tactics and Newcomer Adjustment: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Group and Organization Management*, 39(3), 247–273. <https://doi.org/10.1177/1059601114535469>
- Plunkett, W. R. (1996). *Supervision: Diversity and teams in the*

*workplace.*

- Riadi, E. (2016). *Statistik Penelitian, Analisis Manual dan IBM SPSS Edisi Pertama*. Penerbit Andi Obset.
- Snyder, N., & Glueck, W. F. (2019). *How managers plan – the analysis of managers' activities*. In *Managerial Work* (pp. 227-233). Routledge.
- Sudjana, D. (2004). *Manajemen program pendidikan: Untuk pendidikan nonformal dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Falah Production.
- Suherman. (2017). Strategi Supervisi Pengawas Untuk Meningkatkan Mutu Pembelajaran. *JUDIKA (Jurnal Pendidikan Unsika)*, 5(November), 132-147. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/judika/article/view/889>
- Sutrisna, D. (2007). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Andi Publishing.
- Walker, J. R. (2012). *Supervision in the hospitality industry*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Webster's New World College Dictionary*. (2014). Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.
- Zainudin, A. (2000). *Pengertian Monitoring, Supervisi, Evaluasi dan Pelaporan Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: Karunika.
- Zhang, Y., Liao, J., Yan, Y., & Guo, Y. (2014). Newcomers' future work selves, perceived supervisor support, and proactive socialization in Chinese organizations. *Social Behavior and Personality*, 42(9), 1457-1472. <https://doi.org/10.2224/sbp.2014.42.9.1457>

## TENTANG PENULIS



I Ketut Astawa kelahiran Desa Kuta, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, menyelesaikan pendidikan SD No. 3 dan SMP Sunari Loka di Kuta, Badung lalu pada tahun 1981 di SMAN 1 Denpasar, Bali. Pendidikan Sarjana bidang Ekonomi diperoleh dari Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar tahun 1986, *Post Graduate Diploma* pada bidang Manajemen dari University of South Australia tahun 1997 serta Program Magister Manajemen dalam bidang Manajemen Pemasaran diselesaikan pada tahun 2008 di Universitas Udayana Denpasar.

Sejak tahun 1988 sampai saat ini, penulis sebagai dosen tetap untuk mata kuliah Pemasaran Hotel, Manajemen Supervisi Hotel, Manajemen SDM, Metodologi Penelitian di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Selain sebagai dosen, penulis aktif melakukan penelitian dalam bidang hospitalitas/pariwisata, menjadi pemakalah dalam seminar nasional dan internasional serta menulis di beberapa jurnal terakreditasi nasional dan internasional. Buku Ajar yang pernah diterbitkan: 1. Manajemen SDM (2017), Penerbit Swasta Nulus, Denpasar, ISBN: 978-602-7599-68-0. 2. Manajemen Supervisi Hotel (2017), Penerbit Swasta Nulus, Denpasar, ISBN: 978-602-7599-82-6. 3. Manajemen Supervisi Hotel: *Orientasi Green Hospitality Business Practices* (2021), Penerbit PT. Nasya Expanding Management (Penerbit NEM-Anggota IKAPI), Pekalongan, Jawa Tengah, ISBN: 978-623-6479-67-4. 4. Metode Penelitian (2021), Penerbit Graha Aksara Makassar, Makassar, ISBN: 978-623-6890-51-6. Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian Untuk Mahasiswa D4/S1 Terapan (2023), Penerbit Eureka Media Aksara, ISBN: 978-623-487-979-7.





Ni Nyoman Sri Astuti adalah akademisi kelahiran Peguyangan, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. Ia menyelesaikan pendidikan dasar di SD No. 10 Peguyangan dan SMP Negeri 10 Denpasar. Pada tahun 1999, ia menamatkan pendidikan menengah di SMAN 5 Denpasar, Bali. Pendidikan Sarjana bidang Pariwisata diperoleh dari Fakultas Pariwisata Universitas Udayana Denpasar tahun 2006. Master Program pada bidang Pariwisata dari Universitas Udayana tahun 2008 serta Program Doktor dalam bidang Perencanaan Pariwisata diselesaikan pada tahun 2022 di Universitas Udayana Denpasar.

Sejak tahun 2008 hingga saat ini, Ni Nyoman Sri Astuti telah menjadi dosen tetap di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Dalam perannya sebagai dosen, ia mengajar berbagai mata kuliah, termasuk Operasional Front Office, Manajemen Supervisi Hotel, Manajemen Day Tarik Wisata, dan Etika Profesi dan Legal Business. Namun, kiprahnya tidak hanya sebatas di dunia akademis. Ni Nyoman Sri Astuti juga aktif dalam melakukan penelitian di bidang hospitalitas dan pariwisata. Ia telah menjadi pemakalah dalam berbagai seminar nasional dan internasional, serta menulis artikel di beberapa jurnal terakreditasi, baik di tingkat nasional maupun internasional. Dedikasinya dalam berbagi pengetahuan melalui tulisan telah tercermin dalam dua Buku Ajar yang pernah diterbitkan: "Manajemen SDM" (2017) dan "Manajemen Supervisi Hotel" (2017), yang diterbitkan oleh Penerbit Swasta Nulus, Denpasar, dengan ISBN masing-masing 978-602-7599-68-0 dan 978-602-7599-82-6.



Ni Luh Eka Armoni, kelahiran Kintamani, Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, menyelesaikan pendidikan SD No. 2 Kintamani dan SMP Negeri I Singaraja lalu pada tahun 1982 di SMAN 1 Singaraja, Bali. Pendidikan Sarjana bidang Ekonomi Manajemen diperoleh dari Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar tahun 1987, serta Program

Magister Pariwisata dalam bidang Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata diselesaikan pada tahun 2009 di Universitas Udayana Denpasar.

Sejak tahun 1989 sampai saat ini, penulis sebagai dosen tetap untuk mata kuliah Statistik Pariwisata, Matematika Bisnis, Aplikasi Komputer Dasar, Aplikasi Komputer Hotel di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Selain sebagai dosen, penulis aktif melakukan penelitian dalam bidang hospitalitas/pariwisata, menjadi pemakalah dalam seminar nasional dan internasional serta menulis di beberapa jurnal terakreditasi nasional dan internasional. Buku Ajar yang pernah diterbitkan: 1. Aplikasi Komputer Dasar (2017), Penerbit Swasta Nulus, Denpasar, ISBN: 978-602-7599-70-3. 2. Dasar- Dasar Pengolah Data Elektronik (2017), Penerbit Swasta Nulus, Denpasar, ISBN: 978-602-7599-64-2. 3. Kopi Bali Sains, Industri Kreatif dan Entrepreneur Milenial: Penerbit Eureka Media Aksara, ISBN: 978-623-5382-50-0



Anak Agung Putri Suardani lahir di Denpasar, menyelesaikan pendidikan SD di Seririt Buleleng, SMPK Denpasar lalu tahun 1981 di SMAK Denpasar, Bali. Pendidikan Sarjana bidang Ekonomi diperoleh dari Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar tahun 1986, serta Program Magister Manajemen dalam bidang Manajemen Keuangan diselesaikan pada tahun 2008 di Universitas Udayana Denpasar.

Sejak tahun 1988 sampai saat ini, penulis sebagai dosen tetap untuk mata kuliah Matematika Bisnis, Statistika Bisnis pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali. Selain sebagai dosen, penulis aktif melakukan penelitian dalam bidang Manajemen Keuangan dan Statistika. menjadi pemakalah dalam seminar nasional dan internasional serta menulis di beberapa jurnal terakreditasi nasional dan internasional. Buku Ajar yang pernah diterbitkan: 1. Statistika Bisnis berbasis Spreadsheet (2017), Penerbit Swasta Nulus, Denpasar, ISBN: 978-602-5529-00-9. 2. Buku Praktik Statistika Bisnis Untuk Program Diploma, (2021), Penerbit In Media, ISBN: 978-623-7218-50-0 3. Aplikasi Pembuatan Perencanaan



I Dewa Gede Putrayadnya kelahiran Banjar Serokadan, Desa Abuan, Kecamatan Susut, Kabupaten Bangli, menyelesaikan pendidikan SD No. 2 Abuan dan SMP PGRI Susut, Bangli lalu pada tahun 1991 di SMAN 2 Bangli, Bali. Pendidikan Sarjana bidang Pariwisata diperoleh dari Politeknik Negeri Bali, Diploma Jurusan Tata Hidangan di Balai Latihan Pariwisata Bali (Sekarang bernama Poltekpar/STP) serta Program Magister Terapan Bisnis Pariwisata diselesaikan pada tahun 2023 di Politeknik Negeri Bali. Sejak tahun 1992 sampai saat ini, penulis sebagai Karyawan salah satu *Hotel Chain International* di Bali, dengan posisi saat ini adalah General Affairs & Associates Relation Manager - Complex. Selain itu posisi yang pernah diduduki oleh penulis sebelumnya adalah sebagai *Learning and Development Manager, Banquet Supervisor* dan *Restaurant Captain*. Selain sebagai Karyawan, penulis aktif melakukan penelitian dalam bidang hospitalitas/pariwisata, Green Tourism dan *Hotel Sustainability Program*. Selain fokus pada pengembangan karir, penulis aktif mengikuti berbagai organisasi dan pekerjaan yang berkaitan dengan bidang Pendidikan dan Pariwisata seperti menjadi Ketua Profesional Advisor Board (PAB) di Politeknik Negeri Bali, Dosen Industri/Praktisi mengajar, *Reviewer* untuk Tim Peneliti Vokasi Pendidikan, Tim Reviewer program Matching Fund pendidikan Vokasi di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia dan juga Pendiri/Pemilik Pasraman Pakusara- Yayasan Pakusara, Bangli yang merupakan Pusat Seni & Budaya di Kabupaten Bangli. pembicara di berbagai seminar baik lokal Bali, se-Indonesia juga Seminar Internasional, dan lain-lain seperti *Workshop* Internasionalisasi SDM dan Pengembangan, *Workshop Job Motivation & Standardization Service for Tourism, Top 10 Star Leader for Management Strategy of the Year* serta aktif sebagai Juri di *Management Business Case*.

Beberapa sertifikasi terkait *F&B Service, Career Development and Training*, Sertifikasi Instruktur Level IV (BNSP), *Training Skill Workshop* di Le Meridien Jakarta, *Service Culture Audit and Consultation* di Sheraton Surabaya, *Starwood Service Culture Certification* di Sheraton Kuala Lumpur, *Starwood Career Next Generation* di Sheraton Orchid Thailand, *Training Skill Workshop* oleh John Robert Power, FB Service Assessor di BNSP, *The St. Regis Bali Resort* dan *The Laguna Resort THK Chairman, Essential Skill for Supervisor and Manager, Mentor* dan *Ambassador Marriott Development Academy*.

REPUBLIC INDONESIA  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

## SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202380503, 13 September 2023

**Pencipta**

Nama : **I Ketut Astawa, Ni Nyoman Sri Astuti dkk**  
Alamat : GG. Sandat No. 1 Lingk. Buni Kuta, Badung, Bali,  
Kuta, Badung, Bali, 80361  
Kewarganegaraan : Indonesia

**Pemegang Hak Cipta**

Nama : **I Ketut Astawa, Ni Nyoman Sri Astuti dkk**  
Alamat : GG. Sandat No. 1 Lingk. Buni Kuta, Badung, Bali,  
Kuta, Badung, Bali, 80361  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Ciptaan : **Buku**  
Judul Ciptaan : **Manajemen Supervisi Hotel: Pentingnya Dukungan Supervisor**  
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali  
di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 1 September 2023, di Purbalingga  
Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh  
puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1  
Januari tahun berikutnya.  
Nomor pencatatan : 000513456

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri



Anggero Dasananto  
NIP. 196412081991031002

**Disclaimer:**

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.