

Gaya Kepemimpinan *Supervisor* dalam Mengelola Tim di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor

Aini Nuratijiwa*, Aggy Lestari Dwi Putri

Sekolah Tinggi Parawisata Bogor

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi supervisor dalam mengelola tim kerja di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor yang memiliki karakteristik operasional dengan tingkat kunjungan pelanggan yang tinggi dan dinamis. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara mendalam terhadap tiga informan utama, yaitu supervisor, barista, dan manajer, guna memperoleh data yang komprehensif melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa supervisor memiliki peran penting sebagai jembatan antara pihak manajemen dan tim operasional, terutama dalam menjamin kelancaran pelayanan di tengah situasi yang penuh tekanan seperti lonjakan pengunjung pada akhir pekan dan musim liburan. Supervisor secara aktif menerapkan strategi adaptif seperti pengaturan jadwal kerja yang fleksibel, rotasi posisi sesuai beban kerja, pengawasan penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta pemberian arahan langsung di lapangan untuk menghindari kesalahan pelayanan. Selain itu, supervisor juga menggunakan pendekatan partisipatif dan komunikatif dalam menyelesaikan masalah internal tim, termasuk dalam membangun semangat kerja dan motivasi anggota tim. Penggunaan teknologi seperti sistem pemesanan digital turut membantu mempercepat proses layanan kepada pelanggan. Secara keseluruhan, strategi-strategi yang dijalankan menunjukkan efektivitas supervisor dalam menjaga kinerja tim tetap optimal, meningkatkan produktivitas, serta mempertahankan kualitas layanan sesuai standar perusahaan meskipun dalam kondisi operasional yang padat. Temuan ini menegaskan pentingnya kapasitas kepemimpinan yang adaptif dan responsif dalam lingkungan kerja sektor jasa yang cepat berubah.

Kata kunci: Kepemimpinan, Manajemen Tim, Starbucks, *Supervisor*

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjpp.v2i4.4552>

*Correspondence: Aini Nuratijiwa

Email: nuratiaini10@gmail.com

Received: 22-06-2025

Accepted: 22-07-2025

Published: 22-08-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the strategies employed by supervisors in managing work teams at Starbucks Rest Area KM 38 Bogor, a store characterized by high customer traffic and dynamic operational demands. The research adopts a descriptive qualitative approach, with data collected through direct observation and in-depth interviews involving three key informants: the supervisor, baristas, and the store manager. This triangulation method was used to obtain comprehensive insights. The findings indicate that the supervisor plays a vital role as a bridge between management and the operational team, particularly in maintaining service continuity under pressure, such as during peak hours on weekends and holidays. The supervisor actively implements adaptive strategies including flexible scheduling, role rotation based on workload, strict supervision of standard operating procedures (SOP), and real-time guidance to minimize service errors. In addition, the supervisor applies participatory and communicative approaches to resolve internal team issues, foster a positive work environment, and maintain team motivation. The use of technology, such as digital ordering systems, also supports faster service delivery. Overall, the implemented strategies demonstrate the supervisor's effectiveness in optimizing team performance, enhancing productivity, and maintaining service quality according to company standards even under high operational pressure. These findings underscore the importance of adaptive and responsive leadership capacity in fast-paced service industry settings.

Keywords: Leadership, Starbucks, Team Management, Supervisor

Pendahuluan

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor yang terus mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia (Amalia et al, 2023). Perubahan gaya hidup masyarakat, peningkatan mobilitas penduduk, serta perkembangan tren konsumsi telah mendorong tingginya permintaan terhadap produk makanan dan minuman siap saji. Kedai kopi menjadi salah satu segmen yang berkembang signifikan dalam industri ini, terutama karena meningkatnya budaya konsumsi kopi di kalangan masyarakat urban (Lindiani et al, 2024). Starbucks sebagai salah satu jaringan kedai kopi terbesar di dunia, telah berhasil membangun reputasi global dengan menawarkan produk berkualitas tinggi dan pengalaman pelanggan yang unik (Rahman, 2023). Keberhasilan Starbucks dalam mempertahankan posisinya di pasar tidak terlepas dari sistem operasional yang kuat dan strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif, terutama dalam hal kepemimpinan di tingkat gerai.

konteks operasional harian, keberadaan pemimpin lapangan atau supervisor memegang peran kunci dalam menjaga kelancaran operasional serta memastikan seluruh prosedur pelayanan dan produksi berjalan sesuai standar perusahaan. Gaya kepemimpinan supervisor menjadi elemen penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kerja tim, serta merespons tantangan operasional yang muncul secara cepat dan efektif. Ketidakmampuan dalam mengelola tekanan kerja dan sumber daya manusia dapat berdampak langsung terhadap menurunnya kualitas layanan serta berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

Starbucks Rest Area KM 38 Bogor merupakan salah satu gerai yang berlokasi di jalur transportasi utama yang menghubungkan berbagai wilayah di Pulau Jawa. Keberadaan Starbucks di berbagai lokasi strategis, termasuk di area peristirahatan jalan tol, menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan aksesibilitas bagi pelanggan yang membutuhkan layanan cepat dan berkualitas selama perjalanan (Dukut, 2020). Gerai ini memiliki karakteristik operasional yang berbeda dibandingkan dengan gerai yang berlokasi di pusat perbelanjaan atau kawasan bisnis. Sebagai tempat persinggahan bagi para pengemudi, wisatawan, maupun pelancong yang melakukan perjalanan jarak jauh, Starbucks di rest area harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien tanpa mengurangi kualitas produk yang ditawarkan. Tingginya volume pelanggan, terutama pada akhir pekan dan musim liburan, menuntut pengelolaan operasional yang optimal agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dalam kondisi yang dinamis (Utama, 2017). Berdasarkan data pengunjung yang ada, terlihat bahwa pengunjung pada hari-hari libur menjulang tinggi.

Namun, di balik potensi strategis tersebut, ditemukan berbagai permasalahan dalam pengelolaan tim kerja, khususnya yang berkaitan dengan kepemimpinan supervisor. Untuk memastikan kelancaran operasional dan kualitas layanan tetap terjaga, peran supervisor menjadi sangat krusial. Seorang supervisor memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola tim kerja agar dapat beroperasi secara efektif dan efisien (Sukardi, 2023). Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi oleh supervisor adalah fluktuasi jumlah pelanggan yang tidak dapat diprediksi (Bairizki, 2020). Pada jam-jam tertentu, terutama

saat jam makan siang atau waktu istirahat perjalanan, jumlah pelanggan dapat meningkat tajam sehingga menuntut kinerja tim yang cepat dan responsif. Selain itu, terdapat juga tantangan dalam menghadapi perbedaan tingkat keterampilan dan motivasi di antara anggota tim.

Tidak hanya berfokus pada aspek manajerial internal, supervisor juga memiliki tanggung jawab dalam hal pengelolaan stok bahan baku dan pengendalian biaya operasional (Agustin et al, 2024). Starbucks memiliki standar kualitas yang tinggi dalam penyajian produk, sehingga setiap bahan baku yang digunakan harus dikelola dengan baik agar tetap tersedia dalam jumlah yang cukup tanpa menimbulkan pemborosan. Supervisor harus memastikan bahwa sistem inventaris berjalan dengan baik, menghindari kekurangan stok yang dapat menghambat operasional, serta mengelola penggunaan bahan baku dengan efisien agar tidak terjadi pemborosan yang dapat berdampak pada profitabilitas gerai (Nurjannah & Andayani, 2024). Selain itu, faktor eksternal seperti perubahan tren konsumen, kebijakan perusahaan, serta persaingan dengan kedai kopi lain menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Tren konsumsi kopi yang terus berkembang menuntut perusahaan untuk selalu berinovasi dalam produk dan layanan yang ditawarkan (Oktrichaendy et al, 2022). Supervisor harus memiliki wawasan yang luas mengenai preferensi pelanggan serta mampu menerapkan strategi layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas terhadap merek Starbucks (Iswahyudi et al, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peran supervisi dan strategi pengelolaan yang tepat sangat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Nirmayanthi, Semi, dan Rahman (2023) menemukan bahwa supervisi manajerial dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan sekolah melalui pengawasan yang sistematis terhadap aspek-aspek pendidikan. Penelitian lain oleh Itan dan Jennifer (2024) menunjukkan bahwa perancangan sistem pengendalian manajemen yang terintegrasi pada PT. Hok Seng Jayaperkasa dapat memperbaiki alur kerja, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Sementara itu, Prasetyanti dan Putri (2025) dalam studi kasus kualitatifnya di PT. Gapura Angkasa Yogyakarta International Airport menemukan bahwa strategi pengelolaan konflik yang diterapkan secara efektif mampu memperkuat kerja sama tim, mengurangi ketegangan antarindividu, dan meningkatkan efisiensi operasional. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa supervisi yang terencana, sistem pengendalian yang adaptif, serta kemampuan manajemen konflik yang baik merupakan elemen penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efisien.

Melihat berbagai tantangan tersebut, mitra dalam hal ini Starbucks Rest Area KM 38 Bogor membutuhkan dukungan berupa penguatan kapasitas kepemimpinan bagi para supervisor agar dapat mengelola tim kerja secara lebih optimal, khususnya dalam situasi dinamis dengan beban operasional tinggi. Permasalahan mitra tidak hanya terbatas pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada kemampuan manajerial dalam mengambil keputusan, mengelola konflik tim, hingga menciptakan semangat kerja yang positif di bawah tekanan.

Solusi yang akan ditawarkan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pelaksanaan pelatihan dan pendampingan berbasis pendekatan kepemimpinan adaptif. Program ini akan difokuskan pada pengembangan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan karakteristik tim dan konteks kerja di gerai rest area, penguatan keterampilan komunikasi interpersonal, serta strategi pengambilan keputusan berbasis data operasional. Pendampingan juga akan mencakup simulasi manajemen krisis layanan, pengelolaan jadwal kerja, serta pemanfaatan teknologi dalam koordinasi tim.

Untuk mendukung keberhasilan kegiatan ini, digunakan beberapa teori kepemimpinan yang relevan seperti teori kepemimpinan situasional Hersey dan Blanchard, yang menekankan pentingnya menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan tingkat kesiapan dan karakteristik tim. Selain itu, teori transformasional leadership juga menjadi acuan dalam membentuk pemimpin yang mampu menginspirasi dan memberdayakan anggota tim untuk mencapai tujuan bersama secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas kepemimpinan supervisor dalam mengelola tim kerja di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor agar lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam kegiatan ini adalah bagaimana kepemimpinan supervisor dalam mengelola tim kerja di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor, dengan batasan bahwa studi ini hanya difokuskan pada gaya kepemimpinan supervisor pada gerai tersebut.

Metodologi

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Langkah pertama dalam analisis data adalah reduksi data, yaitu menyaring dan merangkum informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi agar lebih fokus pada aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Setelah itu, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi atau tabel untuk mempermudah proses analisis. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana data yang telah tersusun dianalisis untuk menemukan pola, hubungan, serta strategi yang diterapkan oleh supervisor dalam meningkatkan efisiensi operasional gerai. Dengan demikian, teknik analisis ini memungkinkan penelitian untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai peran supervisor dalam mengelola tim dan mengoptimalkan operasional di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari beberapa narasumber yang memiliki peran berbeda dalam operasional gerai. Triangulasi sumber dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap tiga pihak, yaitu karyawan bawahan (barista), supervisor, dan manajer. Untuk meningkatkan validitas hasil penelitian. Triangulasi data dilakukan dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menghindari subjektivitas serta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi supervisi dan efisiensi operasional di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor. Penggunaan

triangulasi sumber ini bertujuan untuk memastikan konsistensi informasi dari berbagai pihak dan menghindari bias akibat hanya mendengar dari satu sudut pandang. Hasil penelitian akan lebih objektif dan dapat menggambarkan peran supervisor secara komprehensif dalam meningkatkan efisiensi operasional di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi hasil penelitian ini disusun berdasarkan hasil participant observation dan wawancara terstruktur yang telah dilaksanakan oleh penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah ini. Pada bab ini, peneliti memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu peranan supervisor dalam mengelola tim di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor. Data yang didapatkan narasumber yaitu berupa data primer yang diperoleh melalui wawancara mengenai tentang permasalahan yang ingin disajikan dalam bentuk penjelasan. Dengan melakukan penelitian melalui pendekatan deskriptif kualitatif maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan data yang telah diperoleh peneliti melalui wawancara yang dilakukan dengan para informan.

Supervisor adalah individu yang memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan mengelola kinerja tim kerja di tingkat operasional (Muhajir et al, 2024). Supervisor bertindak sebagai perantara antara manajemen tingkat atas dan karyawan, memastikan bahwa kebijakan perusahaan diterapkan dengan baik di lingkungan kerja. Supervisor juga bertanggung jawab dalam menangani kendala yang muncul di tempat kerja, baik yang berkaitan dengan kinerja karyawan maupun tantangan operasional lainnya. Partisipan atau narasumber informasi dalam penelitian ini adalah karyawan utama di Starbucks mulai dari manager hingga barista yang dinilai memiliki kompetensi untuk memberikan data dan informasi.



Gambar 1. Wawancara dengan barista Starbucks Rest Area KM 37

Peneliti melakukan wawancara kepada barista Starbucks Rest Area KM 37 yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan supervisor dalam mengelola tim, supervisor dinilai memiliki gaya kepemimpinan yang tegas namun tetap fleksibel. Supervisor tidak hanya fokus pada pencapaian target operasional, tetapi juga terbuka terhadap diskusi dan

masuk dari tim, sehingga menciptakan suasana kerja yang partisipatif dan membuat karyawan merasa dihargai. Setiap shift dimulai dengan briefing yang jelas dan ringkas, pembagian tugas yang terarah, serta penyampaian update terkait prioritas kerja. Supervisor juga sigap memberikan dukungan ketika tim menghadapi kendala, terutama pada jam sibuk, dan menjaga komunikasi yang efektif dan nyaman dengan seluruh karyawan.



Gambar 2. Wawancara dengan supervisor Starbucks Rest Area KM 37

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan supervisor, diketahui bahwa pendekatan kepemimpinannya bersifat situasional, menyesuaikan dengan kondisi tim dan volume pelanggan. Pada saat sibuk, supervisor mengambil peran yang lebih intens untuk menjaga fokus tim, sementara pada kondisi normal, ia lebih kolaboratif untuk membuka ruang diskusi. Supervisor membangun komunikasi yang efektif melalui briefing dan debriefing rutin, menyampaikan umpan balik secara langsung, serta memastikan seluruh anggota tim memahami standar pelayanan dan target operasional yang harus dicapai. Supervisor mengoptimalkan jadwal kerja berdasarkan kemampuan individu, mendorong penggunaan aplikasi mobile order untuk mempercepat layanan, serta mempersiapkan backup shift untuk mengantisipasi lonjakan volume pelanggan.



Gambar 3. Wawancara dengan manajer Starbucks Rest Area KM 37

Wawancara dengan manajer memperkuat bahwa peran supervisor sangat penting dalam menjaga kelancaran workflow dan budaya kerja yang positif. Supervisor mampu mengatur alur operasional dari barista hingga drive-thru dengan baik, menjaga konsistensi kualitas pelayanan sesuai SOP, serta membangun semangat kerja tim melalui motivasi dan apresiasi. Manajer juga mengakui bahwa sejak supervisor ini menjabat, terjadi peningkatan dalam kecepatan pelayanan, koordinasi tim di jam-jam sibuk, serta penurunan kesalahan operasional. Salah satu tantangan terbesar adalah mengelola fluktuasi volume pelanggan yang tinggi di musim liburan, namun supervisor berhasil mengatasinya dengan kesiapan strategi shift dan rotasi karyawan yang dinamis (Fennelly, 2024).

Dapat disimpulkan Berdasarkan hasil wawancara dengan barista, supervisor, dan manajer, ditemukan bahwa supervisor di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor memiliki pola kerja yang sistematis dalam mengelola tim selama operasional harian berlangsung. Supervisor memulai perannya setiap hari dengan melakukan briefing awal shift kepada seluruh anggota tim. Briefing ini menjadi tahap awal yang sangat penting karena pada saat ini supervisor membagi tugas, memberikan informasi terkait target penjualan harian, dan menyampaikan arahan khusus terkait operasional hari itu. Selain itu, briefing juga digunakan sebagai forum komunikasi terbuka, di mana supervisor dapat memberikan motivasi dan mengantisipasi potensi kendala yang mungkin terjadi selama shift berlangsung (Yue, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, peran supervisor di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional dan keseimbangan kerja tim. Hasil wawancara dengan barista menunjukkan bahwa supervisor berhasil membangun lingkungan kerja yang positif dan suportif melalui gaya kepemimpinan yang fleksibel. Hal ini konsisten dengan temuan Jaelani & Barokah (2021) yang menyatakan bahwa supervisor yang mampu menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan kondisi tim dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis dan meningkatkan motivasi karyawan (Rahim, 2022).

Dari sudut pandang supervisor, keterlibatan langsung dalam membagi tugas, memberikan arahan, serta menangani kendala operasional mencerminkan praktik supervisi yang responsif dan partisipatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sukardi (2023) yang menyoroti bahwa keterlibatan aktif supervisor dalam operasional harian dapat meningkatkan disiplin kerja dan mempercepat penyelesaian masalah di lapangan.

Sementara itu, manajer menekankan bahwa kemampuan supervisor dalam menjaga komunikasi efektif dan membangun budaya kerja positif turut berkontribusi pada stabilitas tim. Hasil ini mendukung penelitian Prasetyanti & Putri (2025) yang menemukan bahwa manajemen konflik dan komunikasi yang terbuka oleh supervisor di sektor layanan mampu meningkatkan kolaborasi tim dan efisiensi kerja (Bakhshandeh, 2025).

Jika ditinjau dari perspektif teori manajemen, strategi yang diterapkan oleh supervisor di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor sangat berkaitan erat dengan teori kepemimpinan situasional dari Hersey dan Blanchard, serta teori manajemen operasional modern. Strategi supervisor sangat sesuai dengan prinsip kepemimpinan situasional, di mana supervisor menyesuaikan gaya kepemimpinan berdasarkan kondisi lingkungan dan kesiapan tim. Saat volume pelanggan meningkat, supervisor mengadopsi gaya

kepemimpinan otoritatif (*directive leadership*) yang ditandai dengan pengambilan keputusan yang cepat dan arahan yang jelas. Sebaliknya, saat operasional stabil, supervisor menggunakan gaya kepemimpinan yang lebih partisipatif (*supportive leadership*), mendorong keterlibatan karyawan dalam diskusi dan pengambilan keputusan. Fleksibilitas ini menunjukkan kematangan supervisor dalam membaca situasi dan menyesuaikan gaya kepemimpinan sesuai kebutuhan tim (Bakhshandeh, 2024).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh supervisor di Starbucks Rest Area KM 38 Bogor terbukti efektif dalam mengelola tim dan menjaga kelancaran operasional. Supervisor memainkan peran penting sebagai penghubung antara manajemen dan tim operasional, serta mampu menyesuaikan gaya kepemimpinannya secara situasional—lebih directive saat beban kerja tinggi dan lebih partisipatif saat kondisi stabil. Strategi seperti pengaturan jadwal, rotasi posisi saat rush hour, serta pemanfaatan teknologi mendukung peningkatan produktivitas dan kualitas layanan. Implikasi penting dari temuan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan adaptif yang responsif terhadap dinamika operasional berperan besar dalam membentuk budaya kerja yang produktif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan pelanggan.

Sejalan dengan temuan tersebut, beberapa saran dapat diajukan untuk pengembangan lebih lanjut. Starbucks disarankan untuk meningkatkan pelatihan internal bagi supervisor dan staf guna memperkuat keterampilan teknis dan komunikasi. Evaluasi kinerja karyawan perlu dilakukan secara berkala dengan pendekatan personal untuk mendukung pengembangan individu. Optimalisasi penggunaan data operasional juga penting dalam merancang strategi kerja yang lebih tepat sasaran. Selain itu, penguatan sistem backup karyawan saat jam sibuk dan pengembangan program apresiasi seperti insentif atau penghargaan karyawan terbaik dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas tim terhadap perusahaan.

Daftar Pustaka

- Agustin, D., Utami, S. S., Kushariyadi, K., Suprayitno, D., & Dwiwijaya, K. A. (2024). Pengantar Manajemen: Teori komprehensif pada era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Amalia, S., Hanapia, A. Y., Kadarisman, E., & Sukarso, A. (2023). Analisis pengaruh sektor industri pangan terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia tahun 2001-2022. *WELFARE Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(1), 31–41.
- Bakhshandeh, B. (2024). The Inclusive, Empathetic, and Relational Supervisor: Managing Diverse Employees through Interpersonal Relationships. *Inclusive Empathetic and Relational Supervisor Managing Diverse Employees Through Interpersonal Relationships*, 1–132. <https://doi.org/10.4324/9781003413493>

- Bakhshandeh, B. (2025). The organized and engaged supervisor: Optimizing resources and managing employee experiences. *Organized and Engaged Supervisor Optimizing Resources and Managing Employee Experiences*, 1–388. <https://doi.org/10.4324/9781003495277>
- Dukut, E. M. (2020). Jajanan Jalan Tol–Budaya Populer Makanan Cepat Saji. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Fennelly, L. J. (2024). Security officers and supervisors: 150 things you should know. *Security Officers and Supervisors 150 Things You Should Know*, 1–396. <https://doi.org/10.4324/9781003402718>
- Iswahyudi, M. S., Haryadi, D., Napisah, S., Subagja, A. D., Waty, E., Firdaus, A., Desi, D. E., Jati, P., Irmadiani, N. D., & Afifah, N. (2023). Manajemen Pengembangan Bisnis: Teori Dan Panduan Komprehensif. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Itan, I., & Jennifer, J. (2024). Perancangan Sistem Pengendalian Manajemen yang Terintegrasi pada PT. Hok Seng Jayaperkasa untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(4), 766–767.
- Jaelani, D., & Barokah, E. (2021). Persepsi Leader Atas Gaya Kepemimpinan Supervisor Dan Kerjasama Tim Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Leader. *Jurnal Study and Management Research*, 18(1), 1–13.
- Lindiani, L., Registiana, I., Fajrullah, F., & Noviyanti, I. (2024). Analisis Strategi Promosi Bisnis UMKM Coffee Shop Dengan Menggunakan Media Sosial: Studi Kasus: Triple Seven Pangkalpinang. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(2), 75–93.
- Muhajir, N. M. N., Muqopie, A., Asdrayany, D., Fika, N., Soeryana, A., & Gunawan, A. (2024). Kompetensi Supervisor dalam Lembaga Pendidikan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(1), 1657–1665.
- Nirmayanthi, A., Semi, H., & Rahman, D. (2023). Supervisi Manajerial Dalam Meningkatkan Pengelolaan Sekolah yang Efektif. *Nazzama Journal Of Management Education*, 3(1), 18–19.
- Nurcholiq, M. (2017). Supervisi klinis. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 1–25.
- Nurjannah, E. F., & Andayani, S. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Persediaan Barang Operational Engineering Pada HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya. *AKUNTOTEKNOLOGI: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Teknologi*, 16(1), 1–10.
- Prasetyanti, E. A. A., & Putri, F. F. (2025). Strategi Pengelolaan Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Tim PT Gapura Angkasa Di Yogyakarta Internasional Airport. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 6(1), 22–29.
- Rahim, M. A. (2022). The three–way interactions of gender, supervisor’s gender, and country on the strategies for managing conflict of millennials: an exploratory study in 10 countries. *International Journal of Conflict Management*, 33(5), 762–781. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-05-2021-0074>

-
- Rahman, F. (2023). Marketing public relations Starbucks Indonesia dalam membangun loyalitas customer. *Jurnal Kopis: Kajian Penelitian Dan Pemikiran Komunikasi Penyiaran Islam*, 6(1), 50–75.
- Sukardi, S. (2023). Analisis Peran Supervisor dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada PT. Global Sinergi Maritim. *Jurnal Pendidikan Manajemen Transportasi*, 3(3), 1–13.
- Utama, I. G. B. R. (2017). Pemasaran pariwisata. Penerbit Andi.
- Yue, C. A. (2024). The dark side of leadership communication: the impact of supervisor verbal aggressiveness on workplace culture, employee–organization relationships and counterproductive work behaviors. *Corporate Communications*, 29(3), 405–429. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-04-2023-0050>