

TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN-ROOM DINING OLEH WAITER
DI W BALI – SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Krisna Aditya

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN-ROOM DINING OLEH WAITER
DI W BALI – SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Krisna Aditya

2115823160

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN IN-ROOM DINING OLEH WAITER
DI W BALI – SEMINYAK

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Krisna Aditya
2115823160

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

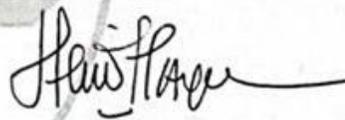
**PELAYANAN IN-ROOM DINING OLEH WAITER
DI W BALI – SEMINYAK**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Pada Kamis, 19 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Putu Krisna Arta Widana, SST., M.Par
NIP. 198901112019031015

Sang Ayu Made Krisna D. N., M.Pd.
NIP. 198912252022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

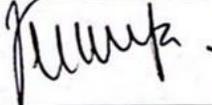
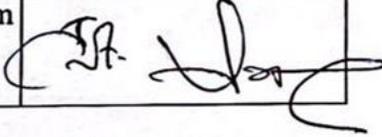


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN-ROOM DINING OLEH WAITER DI W BALI – SEMINYAK

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Putu Krisna Arta Widana, SST., M.Par NIP. 198901112019031015	
Anggota	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par NIP. 199306082022032009	
Anggota	Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom NIP. 196303231990031001	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

POLITEKNIK NEGERI BALI



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: pariwisata.pnb.ac.id | email: perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Putu Krisna Aditya

NIM : 2115823160

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN IN-ROOM DINING OLEH WAITER DI W BALI - SEMINYAK

Memang benar bebas dari plagiasi. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, 12 Agustus 2024
POLITEKNIK NEGERI BALI
Yang membuat pernyataan,



I Putu Krisna Aditya

NIM 2115823160

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Pelayanan In-Room Dining Oleh Waiter di W Bali – Seminyak, ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan proposal tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Putu Krisna Arta Widana, SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
6. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
7. I Wayan Gede Jaya Nadi, selaku Learning & Development and Industrial Relationship Manager di W Bali – Seminyak, yang telah memberikan materi terkait program PKL di W Bali – Seminyak untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. I Gede Sumerta Yasa, selaku In-Room Dining and Banquet Manager di W Bali – Seminyak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Staff W Bali – Seminyak, yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama yang telah membantu penulis selama berada di W Bali – Seminyak.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Putu Dwi Adnyana dan Ni Ketut Tirta kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Juli 2024

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Food and Beverage Departement	9
C. In-Room Dining	10
D. Waiter	11
E. Pelayanan.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	14
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	14
1. Lokasi	14
2. Sejarah	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	17
1. Bidang Usaha.....	17
2. Fasilitas Hotel	22
C. Struktur Organisasi	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36

- A. Pelayanan In-Room Dining Oleh Waiter di W Bali – Seminyak37
- B. Hambatan yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *in-room dining*48

BAB V

- A. Simpulan51
- B. Saran.....52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe-tipe <i>Escapes</i> di W Bali – Seminyak.....	17
Tabel 3.2 Tipe-tipe <i>Villa</i> di W Bali – Seminyak.....	18
Tabel 3.3 <i>Restaurants and Bars</i> di W Bali – Seminyak.....	19
Tabel 3.4 Venue di W Bali – Seminyak.....	21



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo W Bali – Seminyak	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi W Bali – Seminyak	31
Gambar 4.1 Penampilan diri	38
Gambar 4.2 Door knob menu.....	41
Gambar 4.3 Menyiapkan <i>tray</i>	42
Gambar 4.4 Menunggu tamu membuka pintu.....	43
Gambar 4.5 Meletakkan pesanan tamu di meja	44
Gambar 4.6 Bill yang sudah di- <i>sign</i> oleh tamu.....	45



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Seluruh Departemen

Lampiran 2. Gambar Fasilitas Hotel



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

W Bali – Seminyak merupakan salah satu hotel yang terkenal di kawasan Seminyak. Hotel bintang 5 ini terletak di Jalan Petitenget, Kerobokan, Kabupaten Badung, Bali. *Department* yang ada di W Bali – Seminyak yaitu Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Engineering Department, Personnel Department, dan Purchasing Department.

Food and Beverage Department merupakan bagian dari hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk meningkatkan kepuasan tamu. Food and Beverage Department dibagi menjadi dua bagian yaitu Beverage and Food Service dan Culinary. Meskipun *department* ini terbagi menjadi dua bagian, tetapi keduanya saling bergantung dan bekerja sama satu sama lain, karena tugas dan tanggung jawab dari kedua bagian ini sama yaitu memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman yang diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel. Pelayanan yang diberikan berupa *breakfast, lunch, dinner,* dan *in-room dining*.

In-Room Dining merupakan salah satu bagian dari *beverage and food service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman yang diantarkan langsung menuju kamar tamu. Pelayanan *in-room dining* beroperasi selama 24 jam. Pelayanan ini akan memberikan kesempatan untuk

mendapatkan pengalaman dalam menikmati hidangan langsung di dalam kamar mereka. Pelayanan *in-room dining* di W Bali – Seminyak menggunakan *room service tray* dan *room service trolley* atau menggunakan atau *buggy car*, dimana diletakkan di atas nampan dan ditutup menggunakan *plastic wrap* agar makanan tidak mudah terkontaminasi. Pemesanan dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu melalui *door knob menu*, *chat personal* melalui *website (GXP)*, dan melalui telepon.

Pelayanan *in-room dining* di W Bali – Seminyak memiliki keunikan tersendiri yaitu pemberian sederhana yang disebut dengan *everyday moment* dimana pelayanan tersebut tidak dilakukan di hotel lain, seperti pada tugas akhir yang berjudul Pelayanan Room Service oleh Waiter di Prama Sanur Beach Bali yang ditulis oleh Komang Agus Apriana (2023) dimana pelayanannya hanya berupa melayani pesanan tamu selama 24 jam saja tanpa memberikan sesuatu yang *special* kepada tamu seperti yang dilakukan di W Bali – Seminyak. *Everyday moment* merupakan pemberian yang dilakukan oleh seorang *waiter* baik berupa makanan, minuman, maupun hadiah sebagai bentuk inisiatif yang dimana pemberian yang dilakukan bersifat *complimentary*, seperti topi W, pisang goreng, coklat bon – bon, buah – buahan dan *dissert* lainnya. Pada tugas akhir yang berjudul Pelayanan Room Service oleh Waitress Menggunakan Sepeda di The Patra Bali Resort And Villas yang ditulis oleh Ni Luh Putu Ayu Noviani (2023) memberikan pelayanan room service menggunakan sepeda, sedangkan di W Bali – Seminyak menggunakan *buggy car* untuk mengantar pesanan ke villa, dan keunggulan menggunakan *buggy* yaitu pesanan yang diantar bisa lebih banyak.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa peran *waiter* sangat berpengaruh terhadap operasional pekerjaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan terhadap tamu. Dengan adanya tulisan ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang prosedur pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak. Selain itu, diharapkan pula untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam prosedur pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *In-Room Dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi serta solusi dalam pelayanan *In-Room Dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *In-Room Dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan yang dihadapi serta solusi dari pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa:

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu

pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and baverage service*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* W Bali – Seminyak.
- 2) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh pihak hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam Perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan *in-room dining* di W Bali – Seminyak. Sebutkan apa saja yang diobservasi, persiapan kerja, form yang digunakan, area kerja, sistem yang digunakan.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan *head of department*, *supervisor*, dan *staff* di *in-room dining*.

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur dan internet yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan data, seperti foto dan lainnya untuk memperjelas hasil penelitian. Metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata – kata biasa agar terkesan rinci dan terurai.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak, penulis dapat menarik kesimpulan anatar lain:

1. Pelayanan *in-room dining* oleh *waiter* di W Bali – Seminyak, dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu:

- a. Tahap persiapan,

Tahap persiapan dilakukan sebelum operasional kerja dimulai yang di mulai dari persiapan diri sampai dengan persiapan peralatan dan ruang kerja di *in-room dining*.

- b. Tahap pelaksanaan

Tahap dimana *waiter* memulai melakukan pekerjaannya di dalam ruang lingkup *in-room dining* seperti melakukan pemesanan, melakukan penyiapan pesanan, melakukan pengiriman makanan, melakukan penataan makanan, membuat *bill* dan *clear up*.

- c. Tahap Akhir

Tahap akhir adalah akhir dari tugas *waiter* yang dimana seorang *waiter* melakukan *close shift* di sistem (*closing bill*), menulis *daily log book*, dan membersihkan area kerja.

2. Hambatan – hambatan yang dihadapi yaitu:
 - a. Kurangnya staff dan peralatan kerja.
 - b. Keterlambatan dalam mengantar makanan tamu sehingga tamu komplain.
 - c. Tamu tidak ada di kamar.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi kendala – kendala yang ada pada saat melayani *in-room dining* di W Bali – Seminyak:

1. Pihak manajemen sebaiknya menambah Daily Worker dan training ketika *high season* serta menambah peralatan seperti *napkin, trolley, dinner spoon, dan dinner fork* untuk memperlancar operasional saat meningkatnya *occupancy* di hotel.
2. Sebaiknya selalu melakukan *re-check* dalam setiap pesanan yang dipesan mulai dari makananan atau minuman dan menginformasikan ke order taker sehingga tidak ada keterlambatan dalam pengiriman makanan.
3. Sebaiknya sebelum membawakan makanan dan minuman ke kamar tamu, ditelpon terlebih dahulu agar memastikan apakah tamu sedang berada di kamar atau tidak sehingga pesanan makanan ataupun minuman tamu diantarkan ke kamar tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrean, G. K. P., Kanah, K., & Ruki, M. (2022). *Penanganan Set Menu Banquet Service Wedding Party di The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua-Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Apriana, K. A., Winia, I. N., & Darmayanti, P. W. (2023). *Pelayanan Room Service oleh Waiter di Prama Sanur Beach Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Chair, I., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Desiani, N. K., Harisal, H., & Pugra, I. W. (2022). *Pelayanan Sunday Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant W Bali-Seminyak* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Ferdiana, W. (2022). Peran In-Room Dining dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4(1), 369-379.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management (Revisi ed.)*. Jakarta: PT Grasindo.
- Marsum, W.A dan Fauzah, Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset
- Marsum, W.A.2016. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir.2015. Pengertian Pelayanan. (Diakses pada 16 Juli 2024 dari alamat [7. BAB II 2018385ADN.pdf \(uin-suska.ac.id\)](#))
- Noviani, N. L. P. A., Astuti, N. W. W., & Yulianthi, A. D. (2023). *Pelayanan Room Service oleh Waitress Menggunakan Sepeda di The Patra Bali Resort And Villas* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1).

Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional. Surabaya: Paramita.*

Pradipta, I., Pamularsih, T. R., & Amalia, L. F. (2023). *Pelayanan Megibung Ala Carte Menu oleh Waiter di Starfish Bloo Restaurant pada Hotel W Bali Seminyak* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Yogyakarta: Gava Media.*

Pratama, I., Bagiastuti, N. K., & Buanaputra, M. N. (2023). *Penanganan Room Service oleh Waiter di W Bali Seminyak* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Aksara.*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI