

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *SHUTTLE TRAM* BERBASIS *MINI BUS*
OLEH BELLMAN DI AYANA ESTATE BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Rana Radena

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *SHUTTLE TRAM* BERBASIS *MINI BUS* OLEH BELLMAN DI AYANA ESTATE BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Wayan Rana Radena
NIM 2015823098

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN SHUTTLE TRAM BERBASIS MINI BUS OLEH
BELLMAN DI AYANA ESTATE BALI**

Oleh
I Wayan Rana Radena
NIM 2015823098

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

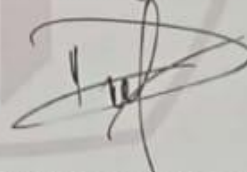
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Kanah, S pd., M Hum
NIP 197004121998022001

Pembimbing II,



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIK 202111014

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali
80364 Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Wayan Rana Radena
NIM : 2015823098
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN SHUTTLE TRAM BERBASIS MINI BUS OLEH
BELLMAN DI AYANA ESTATE BALI”**

Benar bebas dari plagiat. 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.

Badung, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Wayan Rana Radena
NIM : 2015823098
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida sang Hyang Widi Wasa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PELAYANAN *SHUTTLE TRAM* BERBASIS *MINI BUS* DI AYANA ESTATE BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *shuttle* di AYANA ESTATE Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai piha, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku ketua program Studi Perhotelan yang telah memberikan ijin memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

5. Kanah, S pd., M Hum, selaku Dosen Pembimbing I selama melakukan praktik kerja lapangan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par, selaku Dosen Pembimbing II selama melakukan praktik kerja lapangan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. I Wayan Gunarta, selaku *Manager Transport* di AYANA ESTATE BALI yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di AYANA ESTATE Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. I Putu Suwiyasa Jati, selaku Supervisor Bellman di AYANA ESTATE BALI yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di AYANA ESTATE Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Yulivan Hadi, selaku *Supervisor Bellman* di AYANA ESTATE BALI yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di AYANA ESTATE Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh *Staff* AYANA ESTATE Resort Bali khususnya pada *department Front Office* yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

12. Bapak I Made Supartika dan Ibu Ni ketut Astni, kedua orang tua penulis yang telah memberikan segala dukungan, motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, Juli 2023

Penulis

I Wayan Rana Radena

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
1. Tujuan Penelitian	3
2. Kegunaan Penelitian	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir	3
1. Tujuan Penulis	3
2. Kegunaan Penulis	3
D. Metode Penulisan Akhir	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	4
2. Metode dan Teknik Analisis Data	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Definisi Hotel	6
B. Front Office	7
1. Receptionis	9
2. Concierge.....	9
3. Manajer Front Office	10
C. Bellman.....	10
1. Tugas dan tanggung jawab seorang bellman.....	11
2. Tugas dan tanggung jawab seorang driver <i>tram</i>	12
3. Tugas dan tanggung jawab seorang airport representative.....	12

BAB III GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	16
1. Lokasi Perusahaan	16
2. Sejarah Perusahaan / Hotel	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel	18
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel	18
2. Fasilitas Lainnya.....	32
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel	49
BAB IV PEMBAHASAN	61
A. Penerapan Pelayanan <i>Shuttle Tram</i> di Ayana Estate	61
1. Tahap Persiapan.....	62
2. Tahap Pelaksanaan.....	65
3. Tahap Akhir.....	69
B. Hambatan Saat Penerapan dan Solusi.....	71
BAB V PENUTUP	74
A. Simpulan.....	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo AYANA ESTATE.....	16
Gambar 3.2 Resort View Room.....	19
Gambar 3.3 Ocean View Roman	20
Gambar 3.4 Resort View Suite	21
Gambar 3.5 Ocean View Suite	22
Gambar 3.6 1BR Ocean View Villa	22
Gambar 3.7 2BR Ocean View Villa	23
Gambar 3.8 1BR Ocean Front Villa	23
Gambar 3.9 2BR Ocean Front Villa	23
Gambar 3.10 3BR AYANA Villa	24
Gambar 3.11 Ocean Cliff Villa.....	24
Gambar 3.12 Ocean Front Cliff Villa	25
Gambar 3.13 Padi Restaurant.....	27
Gambar 3.14 Sami-Sami Restaurant	27
Gambar 3.15 Kisik Pier Restaurant.....	28
Gambar 3.16 Damar Terrace Restaurant.....	28
Gambar 3.17 Dava Restaurant	29
Gambar 3.18 The Martini Club Bar and Restaurant	29
Gambar 3.19 Candle Light Dinner.....	30
Gambar 3.20 Honzen Restaurant	30
Gambar 3.21 Kubu Beach Club Bar and Restaurant	31
Gambar 3.22 Rock Bar	32
Gambar 3.23 Spa on The Rock	33
Gambar 3.24 Kids Club	34
Gambar 3.25 GYM	34
Gambar 3.26 Putting Golf.....	35
Gambar 3.27 Toko Retail.....	35
Gambar 3.28 Tennis Court.....	36
Gambar 3.29 Money Changer.....	36

Gambar 3.30 <i>Shuttle Tram</i>	37
Gambar 3.31 Shopping Arcade	37
Gambar 3.32 Ayana Ballroom	39
Gambar 3.33 Batur Meeting Room	40
Gambar 3.34 Bratan Meeting Room	40
Gambar 3.35 Karang Mas Boardroom	41
Gambar 3.36 Frangipani Meeting Room	41
Gambar 3.37 VIP Boardroom	42
Gambar 3.38 Jasmine Meeting Room	42
Gambar 3.39 Hibiscus Classroom	43
Gambar 3.40 Ixora Meeting Room	43
Gambar 3.41 Library Boardroom	43
Gambar 3.42 Tresna Chapel Venue	44
Gambar 3.43 Astina Pavillion Venue	45
Gambar 3.44 Bale Kencana Venue	45
Gambar 3.45 Asmara Gazebo Venue	46
Gambar 3.46 Rock Bar Venue	46
Gambar 3.47 AYANA Villa Venue	47
Gambar 3.48 KISIK Pier Venue	47
Gambar 3.49 SKY Wedding Venue	48
Gambar 3.50 Champa Garden Venue	48
Gambar 3.51 Kubu Beach Venue	49
Gambar 3.52 Ayana Ballroom Venue	49
Gambar 3.53 Gambar Struktur Organisasi FO AYANA ESTATE	50
Gambar 4.1 Uniform front office	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Klasifikasi Jumlah Kamar AYANA	18
Tabel 3.2 Jenis - jenis Restoran	25
Tabel 3.3 Klasifikasi Jumlah <i>Meeting Room</i>	38
Tabel 3.4 Klasifikasi Jumlah <i>Wedding Venue</i>	44
Tabel 4.1 <i>Schedule Driver Tram</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	77
Gambar 1. <i>Tram short wheelbase</i>	77
Gambar 2. Tram long wheelbase	77
Gambar 3. <i>Buggy</i>	78
Lampiran 2	78
Gambar 4. Pengecekan terhadap <i>tram</i> oleh team engineering.....	78
Gambar 5. Menyuci <i>tram</i>	79
Gambar 6. Antrian pengisian bahan bakar	79
Gambar 7. Pengisian bahan bakar	80
Lampiran 3	80
Gambar 8. Lalu-lintas di Ayana	80
Gambar 9. <i>Situasi high season di lobby</i>	81
Lampiran 4	81
Gambar 10. Memarkirkan <i>tram</i> di malam hari	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

AYANA ESTATE Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali, berlokasi di Jalan Raya Karang Mas Sejahtera, Jimbaran, Badung, Bali. AYANA ESTATE merupakan salah satu Resort bintang 5 yang berada di Jimbaran. *Resort* ini memiliki pemandangan langsung ke lautan Samudra Hindia dan Jimbaran Bay. *Resort* ini memiliki luas sebesar 90 hektare dan memiliki total kamar sebanyak 900 unit kamar hotel, 78 unit villa dan beberapa kamar di *residence*. AYANA ESTATE dipimpin oleh seorang General Manager dan pimpinan masing-masing dari department yaitu Front Office Department, Food And Beverage Department, Housekeeping Department, Reservation Department, Sales And Marketing Department, Accounting Department, Security Department, Human Resource Department, dan Engineering Department.

Front office di AYANA ESTATE adalah bagian atau departemen yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar baik saat proses *check in* maupun *check out*. Pada bagian *front office* dibagi menjadi 3 yaitu bellman, front desk dan manager on duty. Bellman di hotel ini adalah seseorang yang memiliki tugas untuk menyambut tamu di depan pintu hotel, membantu tamu untuk membawa barang bawaan pada saat tiba, pada saat ingin pindah kamar dan pada saat melakukan *check-out*, memberikan pelayanan penjemputan kepada tamu, memberikan bantuan kepada tamu yang

memang membutuhkan bantuan, mengantar tamu ke meja pendaftaran dan ke kamar yang sudah mereka pesan serta menjelaskan kepada tamu fasilitas yang ada di hotel maupun di kamar hotel.

AYANA ESTATE memiliki total 10 *lobby*, yaitu *lobby* pada bangunan hotel diantaranya Ayana Resort (*main lobby*), Ayana Segara *lobby*, Rimba *lobby*, dan Wana *lobby*. Adapun pada residence yaitu Lily Tower *lobby*, Jasmine Tower *lobby*, Bugenvil Tower *lobby* dan Residence *main lobby*, 1 Ayana Spa *lobby* dan 1 *lobby private beach lobby*. Dari sekian banyaknya *lobby* sangat tidak memungkinkan para pengunjung/tamu berjalan kaki untuk mengakses dari *lobby* ke *lobby*. Oleh karena itu, Ayana memfasilitasi transportasi untuk mengakses setiap *lobby*, yaitu *Shuttle tram*. Sarana ini digunakan untuk memudahkan apabila para pengunjung/tamu yang ingin menikmati fasilitas yang ada di AYANA ESTATE.

Pelayanan Shuttle ini dioperasikan pada tahun 2013 tepatnya sejak bangunan Rimba by AYANA berdiri. *Shuttle tram* ini berbasis mini bus yang telah dimodifikasi sedemikian rupa agar terlihat menarik. Setiap hari *tram* yang beroperasi sebanyak 4 buah *tram*. Pada *schedule* pertama dan kedua berangkat pada pukul 07.00 s.d 22.00 WITA, *schedule* ketiga berangkat pada pukul 08.00 s.d 20.00 WITA dan *schedule* keempat berangkat pada pukul 10.00 s.d 19.00. Apabila *tram* penuh pada saat penjemputan tamu ataupun keterlambatan penjemputan tamu pada *pick up time*, maka bellman harus segera mengantarkan para tamu ke tujuan mereka dengan menggunakan buggy. Apabila *occupancy* hotel mencapai

60%, maka akan ada penambahan pengoperasian pada *tram* dan untuk *schedule* mengikuti arahan Bell Captain.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Pelayanan *Shuttle tram* Berbasis *Mini Bus* Di AYANA ESTATE Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *Shuttle tram* di Berbasis *Mini Bus* di AYANA ESTATE Bali?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala dalam mengoperasikan *Shuttle tram* di AYANA ESTATE Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulis
 - a. Untuk menjelaskan pelayanan *Shuttle tram* di Berbasis *Mini Bus* oleh bellman di AYANA ESTATE Bali
 - b. Untuk mendiskripsikan kendala yang dihadapi oleh seorang Bellman dalam mengoperasikan *Shuttle tram* di AYANA ESTATE Bali
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai media informasi tambahan dan tambahan referensi bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam bidang pariwisata.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan pada Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi AYANA ESTATE dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya pada bagian *Bellman*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi salah satu bentuk metode penulisan dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan juga terlibat dalam Pelayanan *shuttle tram* berbasis mini bus di AYANA ESTATE Bali

b. Metode Wawancara

Melakukan wawancara kepada orang yang bersangkutan secara langsung seperti *Staff Bellman* mengenai penanganan Pelayanan *Shuttle tram* di AYANA ESTATE Bali

c. Metode Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dengan mengutip literatur, membaca buku-buku, dokumen, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan misi dari tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan penulis dalam menganalisis data adalah metode deskriptif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data secara detail dan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan dari buku dan dari pendapat seseorang yang kompeten, yang berkaitan dengan Pelayanan *shuttle tram* berbasis mini bus di AYANA ESTATE Bali

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik yang digunakan dalam menyajikan hasil analisis Tugas Akhir ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, gambar dan foto yang terkait. Dan metode informal yaitu menyajikan data hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai Pelayanan *shuttle tram* berbasis mini bus di AYANA ESTATE Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian di atas yang penulis sampaikan, dapat disimpulkan bahwa hasil dari pembahasan mengenai Pelayanan *shuttle tram* berbasis *mini bus* di AYANA ESTATE Bali dapat dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

1. Tahapan persiapan, terdiri dari melakukan absensi kehadiran, persiapan diri dan persiapan operasional. Semua itu dilakukan sesuai SOP yang berlaku agar tercipta lingkungan kerja yang disiplin.
2. Tahap pelaksanaan, pada tahapan ini penulis harus memperhatikan lingkungan sekitar serta keamanan dan keselamatan pengunjung selalu diutamakan. Dimulai dari pergantian *shift* sesuai *schedule* serta prosedur pengoperasian *tram*.
3. Tahap akhir, pada tahap ini penulis kembali melakukan pengecekan terhadap *tram*, memarkirkan *tram* dan menaruh kembali alat- alat yang telah digunakan seperti *handphone*, *sign* dan *holder*.

B. Saran

Saran dari penulis yaitu kepada pihak AYANA ESTATE yang berwenang, agar meningkatkan serta memperhatikan kualitas kinerja terutama pada bellman section. Ada beberapa hal yang harus ditingkatkan kembali agar meningkatkan pelayanan yang diberikan di AYANA ESTATE Bali yaitu:

1. Keterlambatan pergantian *shift* tentu saja akan berdampak pada kinerja driver. Solusi satu-satunya adalah memberikan kelonggaran waktu beberapa menit untuk *driver tram* agar dapat beristirahat dengan maksimal.
2. Aus pada kopling *tram*, kopling *tram* harus di cek kondisinya setiap saat. Apabila tidak, tentu akan menghambat kinerja para *driver* yang mengemudi kurang lebih 8 jam setiap harinya. Kejadian ini akan membuat para *driver* tidak nyaman pada saat mengoperasikan *tram*. *Tram* yang tidak ada kendala akan sangat mudah dikemudikan oleh *driver*, tentu akan berdampak pada kenyamanan *driver* dan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayana Estate. 2009. Ayana Estate Resort and Spa. Badung. "*Tugas dan tanggung jawab front office*". Retrieved from (<https://standarku.com/tugas-front-office-hotel/>). Diakses pada 27 Juli 2023).
- Ayana Estate. 2013. Ayana Estate Resort and Spa. Badung. "*Schedule Tram*". Retrieved from (<https://app.ayana.com/>) Diakses pada 31 Juli 2023).
- Bagyono, S.pd. (2003 : 95). *pengertian resepsionis*
- Buku Kantor Depan, Agusnawar (2004 : 3). *pengertian front office*
- Buku Kantor Depan, Agustinus Darsono (1992:35). *bellman adalah posisi atau bagian yang membantu tamu dalam urusan barang-barang bawaan dan transportasi*
- Charles E.Steadmon & Michal L.Kasanova, (Yulianto dan Novitasari, 2016). *definisi hotel*
- Negara Abhimana. 2016. "Ayana Estate Resort and Spa" *sejarah AYANA ESTATE*. Retrieved from (<https://travel.kompas.com/read/2016/11/27/193748827/pesona.ayana.di.jimbaran.dulu.tak.ada.yang.melirik>). Diakses pada 27 Juli 2023).
- Negara Abhimana. 2013 . "Ayana Estate Resort and Spa" *struktur organisasi front office*. Retrieved from (<https://id.scribd.com/document/501176630/106625>). Diakses pada 27 Juli 2023).
- Sulastiyono, (Ardhani dan Wijayanti, 2016). *definisi hotel*
- The American Hotel and Motel Assotiation (AHMA). *pengertian hotel dan motel* (Hotel Management, 2000 : 408)
- SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2010:1). *hotel dikelola secara komersil*