

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN THREE STEPS OF SERVICE  
PADA BUGGY DRIVER MEETING POINT DI  
THE RITZ-CARLTON BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Jefry Bagus Sajiwo Simanjuntak**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN THREE STEPS OF SERVICE  
PADA BUGGY DRIVER MEETING POINT DI  
THE RITZ-CARLTON BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Jefry Bagus Sajiwo Simanjuntak  
NIM 2015823003**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

# PENERAPAN THREE STEPS OF SERVICE PADA BUGGY DRIVER MEETING POINT DI THE RITZ-CARLTON BALI

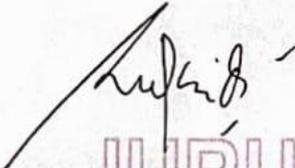
Oleh  
**Jefry Bagus Sajiwo Simanjuntak**  
NIM 2015823003

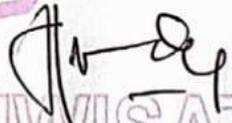
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dra. Made Ruki, M.Par**  
NIP 1962100619900102001

  
**I Ketut Suja, S.E., M.Si**  
NIP 196412311990031031

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jefry Bagus Sajiwo Simanjuntak  
NIM : 2015823003  
Program Studi : DIII Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN THREE STEPS OF SERVICE PADA BUGGY DRIVER  
MEETING POINT DI THE RITZ-CARLTON 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, 15 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Jefry Bagus Sajiwo S.  
NIM : 2015823003  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat – Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENERAPAN THREE STEPS OF SERVICE PADA BUGGY DRIVER MEETING POINT DI THE RITZ-CARLTON BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan penerapan *Three Steps of Service* pada *buggy driver meeting point* di The Ritz-Carlton Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi berbagai pihak, 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 telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di 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. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Kaprodi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Dra. Made Ruki, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak I Ketut Suja, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Hetty Kusuma selaku Front Office Manager di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Novita Lie selaku Learning and Development Manager di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Putu Agus Indrawan selaku Guest Service Supervisor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Ibu Amiyati selaku orang tua tunggal penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. 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, 15 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel .....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office .....	12
1. Pengertian Front Office .....	12
2. Bagian-bagian Front Office Department .....	13
C. Pengertian Guest Service .....	14
D. Pengertian <i>Buggy Car</i> .....	14
E. Pengertian Meeting Point Area dan Buggy Driver Meeting Point .....	15
F. Tamu .....	15
1. Pengertian Tamu.....	15
2. Jenis-jenis Tamu.....	16
G. Pengertian Penerapan .....	17
H. Pengertian Gold Standard .....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>19</b>

A.	Lokasi dan Sejarah Hotel The Ritz-Carlton Bali .....	19
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel The Ritz-Carlton Bali .....	21
C.	Struktur Organisasi Guest Service Section .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A.	Penerapan <i>Three Steps of Service</i> Pada Buggy Driver Meeting Point di The Ritz-Carlton Bali .....	43
1.	Tahap Persiapan .....	43
2.	Tahap Penerapan <i>Three Steps of Service</i> .....	49
3.	Tahap Akhir Penerapan <i>Three Steps of Service</i> .....	54
B.	Kendala yang dihadapi <i>Buggy Driver Meeting Point</i> dalam menerapkan <i>Three Steps of Service</i> di The Ritz-Carlton Bali dan cara mengatasinya .....	55
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
A.	Simpulan .....	57
B.	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Ritz-Carlton Bali.....	19
Gambar 3.2 The Sawangan Junior Suite.....	23
Gambar 3.3 The Ritz-Carlton Suite. ....	24
Gambar 3.4 The Pavilion Villa. ....	24
Gambar 3.5 The Sky Villa. ....	25
Gambar 3.6 The Garden Villa.....	26
Gambar 3.7 The Cliff Villa. ....	26
Gambar 3.8 The Ritz-Carlton Cliff Villa. ....	27
Gambar 3.9 The Ritz-Carlton Ocean Front Villa.....	28
Gambar 3.10 Senses Restaurant.....	29
Gambar 3.11 The Beach Grill Restaurant.....	30
Gambar 3.12 Bejana Restaurant.....	31
Gambar 3.13 The Ritz-Carlton Lounge and Bar.....	32
Gambar 3.14 Breezes Tapas Lounge and Bar.....	33
Gambar 3.15 Raku Japanese Lounge and Bar. ....	34
Gambar 3.16 Struktur Organisasi Guest Service Section. ....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Kamar.....	22
Tabel 3.2 Jumlah <i>Outlets</i> .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Penampilan dan *Uniform*
- Lampiran 2: *Meeting Point Area* dan *Buggy Car*
- Lampiran 3: *Gold Standard Card*
- Lampiran 4: *Buggy License*
- Lampiran 5: *Buggy Cleaning Supplies*
- Lampiran 6: Telepon di Depan *Building* dan Telepon di *Meeting Point Area*
- Lampiran 7: Contoh CTQ (*Commitment to Quality*)
- Lampiran 8: *Wow Story*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah suatu usaha jasa yang memberikan pelayanan akomodasi atau penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang ditujukan kepada khalayak umum dan dijalankan secara komersial. Salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah The Ritz-Carlton Bali yang merupakan salah satu akomodasi terbaik di dunia. The Ritz-Carlton Bali merupakan hotel bintang lima yang terletak di kawasan Sawangan, Nusa Dua, Badung, Bali.

Pengelolaan sebuah hotel sangat bergantung pada Sumber Daya Manusia (SDA) yang memiliki kualitas dan kinerja yang baik sebagai peran penting dalam kelancaran operasional hotel. Terdapat beberapa departemen di The Ritz-Carlton Bali yang berperan di bidangnya masing-masing, yaitu: Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Lost and Prevention Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, dan Human Resource Department.

Front Office merupakan department penting karena menjadi *first impression* hotel bagi tamu yang selanjutnya akan menentukan citra hotel. Front Office merupakan pusat kendali hotel, tempat untuk penanganan *check-in* dan *check-out*, penanganan transportasi tamu, menangani keluhan tamu dan juga tempat segala pemberian informasi mengenai fasilitas hotel maupun luar hotel. The

Ritz-Carlton Bali dalam menjalankan operasionalnya membagi Front Office Department menjadi beberapa section yaitu Guest Relations, Guest Service Center, Guest Service Section, Butler dan Concierge, Loyalty dan Front Desk.

Guest Service Section merupakan salah satu section dari Front Office Department yang ada di The Ritz-Carlton Bali yang memiliki 8 (delapan) bagian yaitu; Guest Service Supervisor, Airport Representative, Belldesk/Doorman, Taxidesk/Luggage Coordinator, Buggy Coordinator, Bellman, Buggy Driver, dan Portal Greeter.

Buggy Driver merupakan salah satu bagian dari Guest Service Section yang bertugas di *meeting point area* yang merupakan tempat pertemuan tamu yang datang dari lobby menuju ke kamar (gedung kamar) atau fasilitas hotel lainnya. The Ritz-Carlton Bali memiliki luas 12,7 hektar sehingga jarak dari satu tempat ke tempat lainnya cukup jauh. Supaya pergerakan dari satu tempat ke tempat lainnya menjadi lebih cepat dan efektif maka seorang yang bertugas menjadi *buggy driver meeting point* bertanggung jawab memberikan pelayanan *buggy service* dengan baik dan profesional kepada tamu.

*Buggy driver meeting point* bertugas menjemput dan mengantarkan seluruh tamu yang berada di *lower level area*, baik tamu *check in*, *check out* dan tamu yang ingin mengunjungi fasilitas atau area hotel lainnya. Ketepatan waktu merupakan faktor penting sebagai seorang *buggy driver meeting point* supaya tidak menimbulkan komplain atau keluhan yang disebabkan karena tamu lama menunggu. Penguasaan *product knowledge* hotel juga menjadi *skill* yang harus

dikuasi oleh *buggy driver meeting point*, karena tamu setidaknya akan menanyakan hal-hal yang berkaitan tentang fasilitas hotel.

Dalam menjalankan operasionalnya The Ritz-Carlton memiliki *standard* yang diterapkan pada setiap label The Ritz-Carlton. *Standard* yang diterapkan di The Ritz-Carlton disebut dengan *Gold Standard* yang diciptakan oleh Horst Schulze yang merupakan salah satu investor dan eksekutif hotel yang membeli label The Ritz-Carlton.

Dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada tamu, The Ritz-Carlton Bali akan berpedoman pada *Gold Standard* yang salah satunya adalah *Three Steps of Service*. *Three Steps of Service* memuat langkah yang perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik di label hotel The Ritz-Carlton. *Three Steps of Service* terdiri dari 3 tahap, yaitu: (1) *A warm and sincere greeting, Use the guest's name.* (2) *Anticipation and fulfillment of each guest's needs.* (3) *Fond farewell. Give a warm good-bye and use the guest's name.*

*Three Step of Service* dilakukan oleh seluruh *department* dan *section* di Ritz-Carlton Bali termasuk oleh *buggy driver meeting point*. Pelaksanaannya mulai dari memberikan sambutan hangat serta tulus kepada tamu dan menyebutkan nama tamu. Mewujudkan dan memenuhi segala keperluan tamu selama menginap, hingga memberikan salam perpisahan yang hangat kepada tamu dengan menyebut nama tamu. Langkah-langkah ini dilakukan untuk memberikan *personal service* terbaik kepada setiap tamu yang datang dan menginap di The Ritz-Carlton Bali.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penyusunan tugas akhir ini mengangkat masalah mengenai bagaimanakah penerapan *Three Step of Service* pada *buggy driver meeting point* di The Ritz-Calton Bali.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *Three Steps of Service* di Guest Service Section oleh seorang *buggy driver meeting point*?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang *buggy driver meeting point* dalam penerapan *Three Steps of Service* di The Ritz-Carlton Bali dan cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

- a. Untuk mengetahui penerapan *Three Steps of Service* di Guest Service Section oleh seorang *buggy driver meeting point*.
- b. Untuk mengetahui kendala dan cara mengatasinya dalam penerapan *Three Steps of Service* oleh *buggy driver meeting point* di The Ritz-Carlton Bali.

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain:

- a. Bagi 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 menambah wawasan, pengetahuan dan kemampuan pada Front Office Department.
  - 2) Sebagai landasan tolak ukur dalam penerapan teori dan praktik di bangku kuliah dengan yang diterapkan dalam industri perhotelan untuk membentuk karakter professional dalam dunia *hospitality*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber landasan guna menambah referensi informasi terhadap perkembangan pada dunia industri perhotelan yang bisa menjadi bahan ajar di bangku perkuliahan, sehingga bahan ajar di kampus dapat selalu terbaru dengan perkembangan industri perhotelan.
- c. Bagi Perusahaan adalah sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk tamu, dan sebagai masukan khususnya pada Guest Service Section supaya ada tindak lanjut terhadap segala permasalahan yang sering dihadapi *buggy driver meeting point* di The Ritz-Carlton Bali.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam penerapan *Three Steps of Service* sebagai *buggy driver meeting point* di The Ritz-Carlton Bali. Metode ini juga didukung dengan dokumentasi berupa gambar.
- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan. Seperti contohnya bertanya kepada Bapak Wayan Sunantaka selaku *Buggy Coordinator* mengenai pengertian *Meeting Point Area* dan pengertian *Buggy Car*.
- c. Studi Keputakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode yang penulis gunakan dalam penulisan laporan tugas akhir adalah dengan metode analisis deskriptif dengan teknik pemaparan masalah dengan data-data yang didapatkan selama praktik kerja lapangan di The Ritz-Carlton Bali.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa.
- b. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penerapan *Three Step of Service* pada *buggy driver meeting point* di The Ritz-Carlton Bali, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Three Step of Service* tersebut merupakan hal yang perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. The Ritz-Carlton Bali selalu berusaha untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan tamu supaya tamu mendapatkan kenyamanan dengan *personal service* terbaik yang dapat dikenang tamu.

Penerapan *Three Step of Service* pada *buggy driver meeting point* di The Ritz-Carlton Bali dimulai dari dengan menyambut tamu dengan hangat serta tulus dan menyebutkan nama tamu (*A warm and sincere greeting Use the guest's name*), Menyiapkan dan memenuhi segala kebutuhan tamu selama menginap (*Anticipation and fulfillment of each guest's needs*) serta memberikan salam perpisahan yang hangat dengan menyebut nama tamu tersebut (*Fond farewell. Give a warm good-bye and use the guest's name*). Penerapan ini perlu dilakukan sejak tamu datang dan sampai tamu akan meninggalkan hotel.

Beberapa kendala yang dialami saat melakukan penerapan *Three Step of Service* pada *buggy driver meeting point* yaitu kesulitan dalam mengingat nama tamu karena banyaknya tamu yang masuk, tinggal, dan keluar hotel cara mengatasinya dengan memulai komunikasi kepada tamu tersebut untuk bisa *engage* dengannya dan bisa bertanya kepada *Buggy Coordinator* atau rekan

sekerja yang mengenali tamu tersebut. Terkendala dalam bahasa asing biasanya terjadi saat tamu yang ada di The Ritz-Carlton Bali tidak bisa menggunakan bahasa Inggris yang dimana merupakan bahasa internasional yang umum digunakan cara mengatasinya *buggy driver meeting point* biasanya akan menunjukkan *google translate* kepada tamu untuk mengetahui maksud dan keinginannya. Dan karakter tamu yang beragam karena banyaknya tamu yang ada di hotel yang memiliki sifat-sifat beragam yang akan susah ditebak situasi hati, dan pikiran tamu cara mengatasinya yaitu harus tetap ramah dan professional dalam melakukan pekerjaan serta tetap berkomunikasi dengan tamu untuk mengetahui tujuan dan keinginan tamu.

## **B. Saran**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk menerapkan *Three Step of Service* sebaiknya The Ritz-Carlton Bali menyiapkan komputer *opera system* untuk di *meeting point area* guna untuk memudahkan seorang *Buggy Coordinator* dan *buggy driver meeting point* mengetahui *preference* tamu yang menginap di hotel seperti nama tamu, nomor kamar tamu, *special request* tamu, dan lainnya. Serta sebaiknya setiap *buggy driver meeting point* disiapkan *earpiece* untuk HT supaya komunikasi di HT berjalan dengan baik dan suara HT tidak mengganggu tamu supaya menghindari isi percakapan di HT didengar tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2017). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, I. M., dan Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Darsono, A. (2012). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Grasindo Kompas Building.
- Hermawan, B. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. PT Nasya Expanding Manajemen.
- Parantika. H. (2019). *Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang*. Palembang: Universitas Bina Darma.
- Prakosa, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putri. (2019). *Dampak Penerapan Green Accounting dan Kinerja Lingkungan*. Malang: Universitas Islam Malang.
- Semara, T. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel*. Deepublish.
- Soenarno, D. (2014). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.