

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUGGY SESUAI SOP OLEH BUGGY
DRIVER PADA GUEST SERVICE SECTION DI
MEETING POINT AREA THE RITZ-CARLTON BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Dhio Arya Permana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN BUGGY SESUAI SOP OLEH BUGGY
DRIVER PADA GUEST SERVICE SECTION DI
MEETING POINT AREA THE RITZ-CARLTON BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Gede Dhio Arya Permana
NIM 2015823191**

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

PELAYANAN BUGGY SESUAI SOP OLEH BUGGY DRIVER PADA GUEST SERVICE SECTION DI MEETING POINT AREA THE RITZ-CARLTON BALI

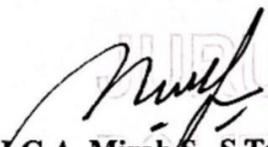
Oleh
I Gede Dhio Arya Permana
NIM 2015823191

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,


I.G.A. Mirah S., S.Tr.Par., M.Par
NIP 199402172022032006


Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si,Ak
NIP 19850715201012200



Prof. Ni Made Ni Made M.A.TM., Ph.D.
NIP 196312311980102001



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 di bawah ini:

Nama : I Gede Dhio Arya Permana
NIM : 2015823191
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN BUGGY SESUAI SOP OLEH BUGGY DRIVER
PADA GUEST SERVICE SECTION DI MEETING POINT AREA
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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gede Dhio Arya Permana

NIM : 2015823191

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat anugrah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PELAYANAN BUGGY SESUAI SOP OLEH BUGGY DRIVER PADA GUEST SERVICE SECTION DI MEETING POINT AREA THE RITZ-CARLTON BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Buggy Sesuai SOP Oleh Buggy Driver Pada Guest Service Section di Meeting Point Area The Ritz-Carlton Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari 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 Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu I.G.A. Mirah S., S.Tr.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Subin Dharman selaku *General Manager* di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di The Ritz-Carlton, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Novita Lie selaku *Training Manager* di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Hety Kusuma selaku *Front Office Manager* di The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton, Bali
10. Bapak Putu Agus Indrawan selaku *Guest Service Supervisor* yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The RitzCarlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh staff The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

12. Bapak Nengah Budiada dan Ibu Komang Megawati selaku orang tua penulis yang memberikan 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, 22 Agustus 2023

I Gede Dhio Arya Permana

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan serta Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode serta Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode serta Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode serta Teknik Penyajian hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel	8
B. Pengertian Front Office	12
C. Pengertian Guest Service.....	15
D. Pengertian <i>Buggy Service</i>	15
E. Pengertian SOP.....	16
F. Pengertian Pelayanan.....	19

G. Pengertian Tamu	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	25
C. Struktur Organisasi Guest Service Section.....	41
BAB IV PEMBAHASAN	46
A. Pelayanan <i>Buggy</i> Sesuai SOP Oleh <i>Buggy Driver</i> Pada Guest Service Section di Meeting Point Area The Ritz-Carlton Bali.....	46
B. Kendala-kendala dan cara mengatasi dalam pelayanan <i>buggy</i> sesuai SOP oleh <i>Buggy Driver</i> di Meeting Point Area The Ritz-Carlton Bali.....	55
BAB V PENUTUP	59
A. Simpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Ritz-Carlton Bali.....	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Guest Service	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar.....	26
Tabel 3. 2 <i>Meeting Venue</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Penampilan dan *Uniform*
- Lampiran 2 : *Buggy License*
- Lampiran 3 : *Meeting Point Area*
- Lampiran 4 : *Buggy Driver* menyiapkan *buggy*
- Lampiran 5 : Menunggu tamu dari SPA ke kamar
- Lampiran 6 : Posisi *buggy charging* di *Building* dan *Charger buggy*
- Lampiran 7 : *Buggy amenities (HT, hand sanitizer dan Yellow Clothes)*
- Lampiran 8 : Telepon di *Building* dan Telepon di *Meeting Point Area*
- Lampiran 9 : *The Gold Standard*
- Lampiran 10 : *Meeting Point Morning Shift Report*
- Lampiran 11 : *Meeting Point Afternoon dan Night Shift Report*
- Lampiran 12 : CTQ (*Commitment to Quality*) Halaman 1
- Lampiran 13 : CTQ (*Commitment to Quality*) Halaman 2
- Lampiran 14 : CTQ (*Commitment to Quality*) Halaman 3
- Lampiran 15 : CTQ (*Commitment to Quality*) Halaman 4
- Lampiran 16 : CTQ (*Commitment to Quality*) Halaman 5
- Lampiran 17 : CTQ (*Commitment to Quality*) Halaman 6
- Lampiran 18 : CTQ (*Commitment to Quality*) Halaman 7
- Lampiran 19 : *Resort Map*
- Lampiran 20 : *Buggy Driver dan Guest Service Team*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah usaha jasa akomodasi yang didalamnya ada unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk beristirahat maupun kepentingan keluarga dan juga liburan. Berkaitan menggunakan pemanfaatan ketika luang saat liburan maka usaha ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan banyak sekali fasilitas, penjamuan dan sebagainya, sebab usaha ini selalu berinteraksi dengan orang-orang yang menjadi tamu, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini adalah faktor yang sangat menentukan keberhasilan usaha ini.

Kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan serta keberhasilan proses operasional perusahaan ditentukan oleh banyak faktor. Adapun faktor yang mempengaruhi adalah karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, dan seberapa besar masing-masing faktor tadi pada memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Untuk mempertahankan agar tetap *survive* ditengah persaingan yang ketat, maka hotel berlomba-lomba memperlihatkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen dari jenis makanan, hiburan, dan fasilitas lainnya untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah menginap di hotel.

Bali menjadi salah satu daerah atau pulau di Indonesia yang terkenal di dunia akan keindahan alam serta keunikan budayanya. Bali menjadi destinasi pariwisata yang telah menarik perhatian internasional. Beberapa komponen yang mampu mendukung terlaksananya kegiatan pariwisata adalah *attraction, accommodation, accessibility, amenities, serta activities*. *Accommodation* atau akomodasi menjadi salah satu usaha yang memiliki peranan penting pada terselenggaranya kegiatan pariwisata karena tanpa akomodasi industri pariwisata tidaklah dapat berkembang.

Bali mempunyai beberapa akomodasi yang dibangun seperti; hotel, resort, losmen, villa, *guest house* dan lain sebagainya. Hotel menjadi salah satu akomodasi yang paling sering dipilih oleh wisatawan untuk menginap bahkan liburan. Salah satu hotel yang sering dikunjungi wisatawan sebagai tempat menginap yaitu The Ritz-Carlton Bali yang memberikan kualitas pelayanan terbaik di dunia.

Untuk mengelola sebuah hotel dan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk tamu, dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai peranan penting dalam kelancaran operasional hotel. Terdapat beberapa departemen di The Ritz-Carlton Bali yang berperan pada bidangnya masing-masing, yaitu: Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Lost and Prevention Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, serta Human Resource Department.

Front office merupakan departemen yang penting karena menjadi *first impression* hotel bagi tamu yang selanjutnya akan menentukan gambaran hotel saat pertama kalinya tamu tiba di hotel. *Front office* merupakan pusat informasi serta

tempat segala aktivitas tamu dilakukan seperti penanganan *check-in* serta *check-out*, penanganan transportasi tamu, menangani keluhan tamu. The Ritz-Carlton Bali ketika menjalankan operasionalnya membagi Front Office Department menjadi beberapa section yaitu Guest Relations, Guest Service Center, Guest Service, Butler, MOD serta Concierge, Loyalty serta Front Desk. Guest Service Section merupakan salah satu *section* dari Front Office Department memiliki tujuh bagian yaitu; Guest Service Supervisor, Belldesk/Doorman, Taxidesk/Luggage Coordinator, Airport Representative, Bellman, Portal Greeter, serta Buggy Driver. *Buggy Driver* adalah salah satu bagian dari Guest Service Section yang bertugas memberikan pelayanan *buggy service* 24 jam di *Meeting Point Area*. The Ritz-Carlton Bali memiliki beberapa jenis tamu dari tamu grup, tamu individual, tamu keluarga, tamu yang datang untuk bisnis dan lain-lain.

Meeting Point Area adalah suatu tempat pertemuan tamu yang tiba dari *lobby* ke kamar atau fasilitas lainnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada tamu dari satu tempat ke tempat lainnya, menjadi lebih cepat dan efektif maka seorang yang bertugas sebagai *buggy driver* bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik pada tamu (Lampiran 3). *Buggy driver* bertugas menjemput serta mengantarkan semua tamu yang berada pada *lower level area*, baik tamu *check in*, *check out* dan tamu yang ingin mengunjungi fasilitas atau area hotel lainnya. Waktu merupakan faktor penting sebagai seorang *buggy driver* supaya tidak mengakibatkan komplain atau keluhan yang disebabkan sebab tamu lama menunggu.

Ketepatan waktu merupakan faktor penting sebagai seorang *buggy driver* agar tidak menimbulkan komplain yang disebabkan karena tamu lama menunggu. Penguasaan *product knowledge* hotel juga menjadi *skill* yang harus dikuasai oleh *buggy driver*, karena tamu setidaknya akan menanyakan hal-hal yang berkaitan tentang fasilitas hotel. Seorang *buggy driver* mempunyai kesempatan untuk menjelaskan *product knowledge* hotel sehingga tidak menutup kemungkinan *buggy driver* ikut berkontribusi dalam meningkatkan penjualan fasilitas/produk hotel. Pelayanan *buggy service* yang sesuai dengan SOP yang berlaku juga dapat menunjang kenyamanan dan keamanan tamu selama menggunakan *buggy service*. Pedoman atau SOP adalah salah satu modal paling penting bagi organisasi untuk mengendalikan seluruh keputusan dan kegiatan yang dilakukan menjadi sistematis dan efektif. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengangkat masalah mengenai Pelayanan Buggy Sesuai SOP Oleh Buggy Driver Pada Guest Service Section di Meeting Point Area The Ritz-Carlton 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. Bagaimana pelayanan *buggy* sesuai SOP oleh *buggy driver* di *Meeting Point Area* The Ritz-Carlton Bali?
2. Apa kendala-kendala dan cara mengatasi dalam pelayanan *buggy* sesuai SOP oleh *buggy driver* di *Meeting Point Area* The Ritz-Carlton Bali?

C. Tujuan serta 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 mendeskripsikan pelayanan buggy sesuai SOP oleh Buggy Driver di Meeting Point Area The Ritz-Carlton Bali
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala dan cara mengatasi dalam pelayanan buggy sesuai SOP oleh Buggy di Meeting Point Area The Ritz-Carlton Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang wajib ditempuh buat menuntaskan program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan dan kemampuan *Front Office Department*.
 - 2) Sebagai landasan tolak ukur pada penerapan teori serta praktik di bangku kuliah dengan yang diterapkan dalam industri perhotelan untuk membentuk karakter professional pada industri perhotelan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi sumber landasan guna menambah referensi informasi terhadap perkembangan di dunia industri perhotelan yang mampu sebagai materi ajar di bangku perkuliahan, sehingga dapat menjadi materi ajar pada kampus bisa selalu terbarukan menggunakan perkembangan industri perhotelan.

c. Bagi The Ritz-Carlton Bali

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel untuk menaikkan kualitas pelayanan untuk tamu, serta menjadi masukan khususnya di *Guest Service Section* yg sering dihadapi *buggy driver Meeting Point* pada The Ritz-Carlton Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode serta Teknik Pengumpulan Data

Metode yg penulis pakai dalam pengumpulan data merupakan sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data menggunakan cara mengamati, tahu dan terlibat pribadi pada *buggy driver Meeting Point* pada saat memberikan pelayanan *buggy service* pada The Ritz-Carlton Bali.
- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data menggunakan cara tanya jawab secara pribadi pada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan. seperti misalnya bertanya kepada Bapak Wayan Sunantaka selaku *Buggy Coordinator Meeting Point* tentang pengertian *Meeting Point Area* dan dengan *buggy driver* yang lainnya.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yg bekerjasama dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode serta Teknik Analisis Data

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

3. Metode serta Teknik Penyajian hasil Analisis

Metode penyajian akibat analisis yang penulis pakai adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal merupakan metode penyajian analisis data dengan uraian kata-istilah biasa.
- b. Metode Formal ialah metode penyajian analisis data menggunakan seperti tabel, foto, dan lainnya. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda atau lambang.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya tentang pelayanan buggy sesuai SOP oleh Buggy Driver pada Guest Service Section di Meeting Point Area The Ritz-Carlton Bali, maka beberapa hal yang dapat disimpulkan berkaitan dengan Pelayanan Buggy sesuai SOP oleh Buggy Driver pada Guest Service Section di Meeting Point Area The Ritz-Carlton Bali, yaitu:

1. Tahap persiapan

Pada tahap ini meliputi tahap persiapan diri (presesi, penampilan dan peralatan yang perlu dibawa) dan tahap persiapan area kerja (membaca CTQ, menyiapkan HT, menyiapkan *buggy*, menyiapkan *amenities buggy*).

2. Tahap pelaksanaan

Pelaksanaan yang dilakukan dimulai dari *taking passanger* (memberikan sambutan kepada tamu sebelum memakai *buggy service*), *dropping passanger* (menurunkan tamu pada tempat yang disebutkan oleh tamu dan saat tamu sudah turun), *while driving* (saat mengendarai *buggy* agar tidak melakukan hal-hal yang dapat menyebabkan tamu terluka), dan *parking the buggy* (memarkir *buggy* pada tempat yang tidak mengganggu pergerakan *buggy* di *meeting point* dan memastikan *buggy* dalam keadaan *off*)

3. Tahap akhir

Pada tahap ini ketika shift sudah berakhir *buggy driver* yang bertugas *morning shift*, *afternoon shift* dan *night shift* diwajibkan membuat *report* sesuai dengan tugasnya. Setelah selesai *report* nya nanti dikirim melalui *WhatsApp Group Guest Service section* di mana nanti dapat memudahkan rekan-rekan yang bertugas dalam melakukan perpindahan *buggy*.

B. Saran

Dalam kesempatan kali ini, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan kepada semua pihak Guest Service Section terutama staff yang bekerja di The Ritz-Carlton, Bali, yaitu:

1. The Ritz-Carlton, Bali sebaiknya melakukan pembelian *buggy* yang baru untuk memberikan pelayanan operasional di *Meeting Point Area* dengan maksimal dan tentu meningkatkan pengalaman tamu menginap di The Ritz-Carlton Bali.
2. Sebaiknya menambah tenaga kerja dengan mencari trainee atau daily worker dan mengatur *schedule* saat *occupancy* sedang tinggi sehingga tidak terjadinya kekurangan tenaga kerja sehingga tamu bisa dilayani dengan efisien
3. Sebaiknya pihak hotel terutama pada Guest Service section dapat menambah HT sebagai alat komunikasi antar team
4. Melakukan penambahan *amenities* untuk *stock* pengganti yang dibutuhkan pada Meeting Point Area agar kekurangan *amenities* dapat dihindarkan dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T. 2011. *Standar Operasional Prosedur dan Akutansi Pemerintah*. Bandung: PT.Obor
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Business.glosarium.org. 2023. Guest Service. Retrieved from <https://business.glosarium.org/arti-guest-service/>
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Basit, A. dan R. Handayani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *Jurnal Lontar* 6(2), 70-78.
- Chair, I. M. dan H. Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Edison, E., dan D. Delwita. 2019. Perancangan Rangka Body Mobil Buggy Untuk Satu Orang Penumpang. *Rang Teknik Journal*, 2(2) 266-269
- Isdarmanto. 2018. Handout Hotel Introduction. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo
- Keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 10/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 1977
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2017. *Principles of Marketing (Terj. Alexander Sindoro)*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, P. dan K. Keller.2016. *Marketing Management, Edisi ke-15, Global Edition*, USA: Pearson
- Purnamasari, E. P. 2015. *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: KOBIS.
- Sedianingsih, F. Mustikawati, dan N. P. Soetanto. 2014. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Prenata Media.Soenarno. 2015. *Front Office Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Sujatno, A. B. 2016. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi

Tjiptono, F. 2019. *Kiat-Kiat Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wijayanti, D. A. 2019. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta.

Wulanto, R. dan W. Hadi. 2014. Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 55-62.