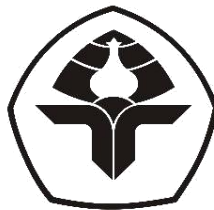


**EVALUASI PENANGANAN *GUEST REQUEST*
PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
DI RIMBA BY AYANA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Kami Elisa Putri

NIM 2215713052

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**EVALUASI PENANGANAN *GUEST REQUEST*
PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
DI RIMBA BY AYANA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Made Kami Elisa Putri
NIM 2215713052

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

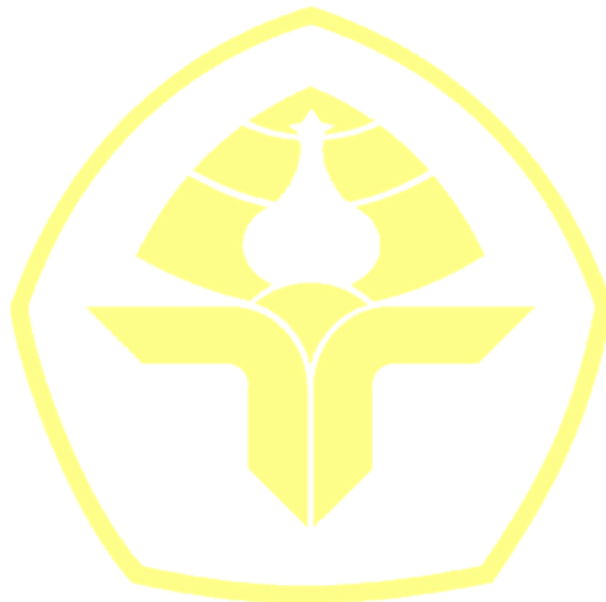
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	11
A. Latar Belakang Masalah.....	11
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
E. Metode Penelitian	17
1. Lokasi Penelitian	17
2. Objek Penelitian	17
3. Data Penelitian.....	17
a. Jenis Data.....	17

b. Sumber Data.....	18
c. Metode Pengumpulan Data	19
4. Metode Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	21
A. Pengertian Evaluasi	21
B. Metode Evaluasi	12
C. Tujuan Evaluasi.....	20
D. Tahapan-Tahapan Evaluasi	20
E. Pengertian Penanganan.....	21
F. Pengertian <i>Guest Request</i>	22
G. Jenis-Jenis <i>Guest Request</i>	22
H. <i>Flowchart</i>	24
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	27
A. Sejarah Perusahaan.....	27
D. Visi dan Misi Perusahaan.....	29
E. Bidang Usaha.....	20
F. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Kebijakan Perusahaan	44
B. Analisis dan Interpretasi Data	47
1. Penanganan <i>guest request</i> pada <i>housekeeping department</i> di Hotel RIMBA By AYANA Bali	47

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan <i>guest request pada housekeeping department</i> di Hotel RIMBA By AYANA Bali.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
A. Simpulan	63
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

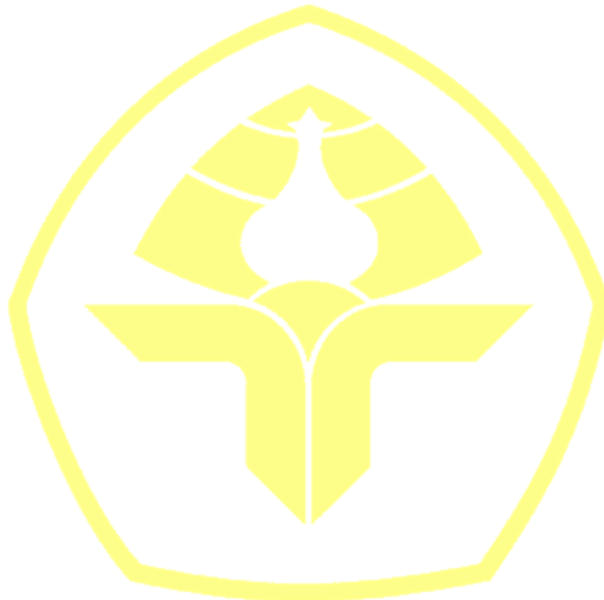
LAMPIRAN



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 5 Destinasi Terbaik di Dunia Tahun 2025.....	11
Tabel 1. 2 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali	12
Tabel 1. 3 <i>Occupancy</i> Hotel (Presentase %)	13
Tabel 2. 1 Simbol-simbol pada diagram alir (<i>flowchart</i>)	25
Tabel 3. 1 Tipe kamar yang ada di Hotel RIMBA By AYANA Bali	21
Tabel 3. 2 <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i> di Hotel RIMBA By AYANA Bali	29

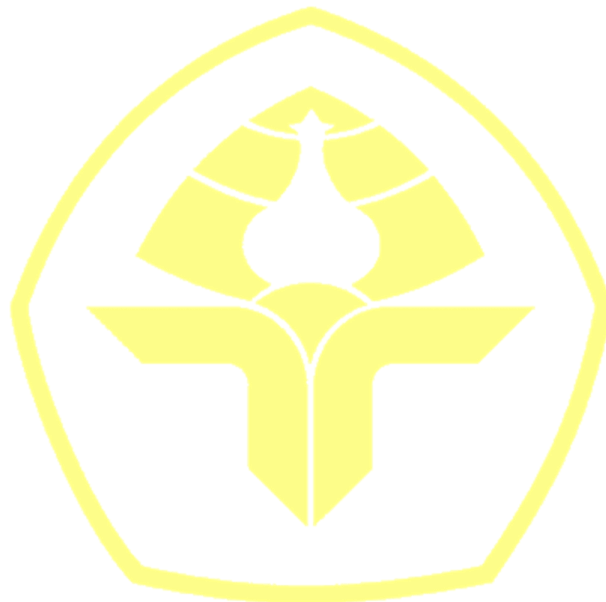


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 RIMBA Jimbaran <i>Bay View Room</i>	21
Gambar 3.2 RIMBA <i>Resort View Room</i>	22
Gambar 3.3 RIMBA <i>Pool Access Room</i>	22
Gambar 3.4 RIMBA <i>Resort View Suite</i>	23
Gambar 3.5 RIMBA <i>Pool Access Suite</i>	23
Gambar 3.6 WANA <i>Forest View Room</i>	24
Gambar 3.7 WANA <i>Resort View Room</i>	24
Gambar 3.8 WANA <i>Ocean View Room</i>	25
Gambar 3.9 WANA <i>Pool Access Room</i>	25
Gambar 3.10 <i>Two Bedroom Resort View Room</i>	26
Gambar 3.11 <i>Two Bedroom Resort View Suite</i>	27
Gambar 3.12 <i>Two Bedroom WANA Resort View Room</i>	27
Gambar 3.13 <i>Two Bedroom WANA Ocea View Room</i>	28
Gambar 3.14 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement</i>	36
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> penanganan permintaan tamu (<i>guest request</i>) sebelum dilakukan evaluasi	48
Gambar 4. 2 Tampilan permintaan tamu pada aplikasi <i>KYC Hospitality</i> ..	49
Gambar 4. 3 Pencatatan permintan tamu pada <i>log book</i>	50
Gambar 4. 4 Form digital peminjaman barang	53

Gambar 4. 5 Tampilan <i>KYC Hospitality</i> jika terdapat permintaan yang tertunda, progres, <i>complete</i> , dan lainnya.....	54
Gambar 4. 6 <i>Flowchart</i> penanganan permintaan tamu (<i>guest request</i>) setelah dilakukan evaluasi	56



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	73
Lampiran 2 Struktur Organisasi Hotel	77
Lampiran 3 Sytem Opera	78
Lampiran 4 Telephone Operator	79
Lampiran 5 Input Stok Loan Item Harian	80
Lampiran 6 Scan Berkas.....	81
Lampiran 8 <i>Privacy Rooms Report</i>	82
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara	83
Lampiran 10 Surat Keterangan Layak Ujian Komprehensif 1 dan 2	84
Lampiran 11 Formulir Bimbingan Tugas Akhir 1 dan 2.....	86

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan salah satu sektor utama dalam industri pariwisata yang memiliki peran penting dalam peningkatan ekonomi global dan pariwisata di Indonesia. Bali merupakan salah satu pulau yang di kenal dengan destinasi wisatanya mulai dari pantai, gunung, sawah, air terjun, selain itu Bali memiliki keunikan budaya dan adat istiadatnya, dengan upacara keagamaan dan pura-pura yang ada Bali mempunyai beragam kesenian seperti seni lukis, seni tari, seni gamelan, seni bangunan arsitektur yang di buat oleh para seni pengrajin.

Tabel 1.1 5 Destinasi Terbaik di Dunia Tahun 2025

Peringkat	Destinasi	Alasan Utama
1	London, Inggris	Budaya kaya, landmark ikonik
2	Bali, Indonesia	Alam menawan dan budaya yang mendalam
3	Dubai, Uni Emirat Arab	Pertumbuhan wisata yang pesat
4	Naoshima, Jepang	Pusat seni kontemporer dan museum arsitektur
5	Osaka, Jepang	Venue World Expo 2025 yang inovatif dan berkelas dunia

Sumber : Antara News, 2025

Dari tabel diatas merupakan destinasi terbaik didunia pada tahun 2025, Bali saat ini berada di peringkat ke 2 yang menawarkan berbagai objek wisata, keindahan alam dan kekayaan budaya yang medalam. Selain itu dapat dilihat dari data statistik, Badan Statistik Provinsi Bali kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 dibawah ini.

Tabel 1. 2 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali
Tahun 2020-2024

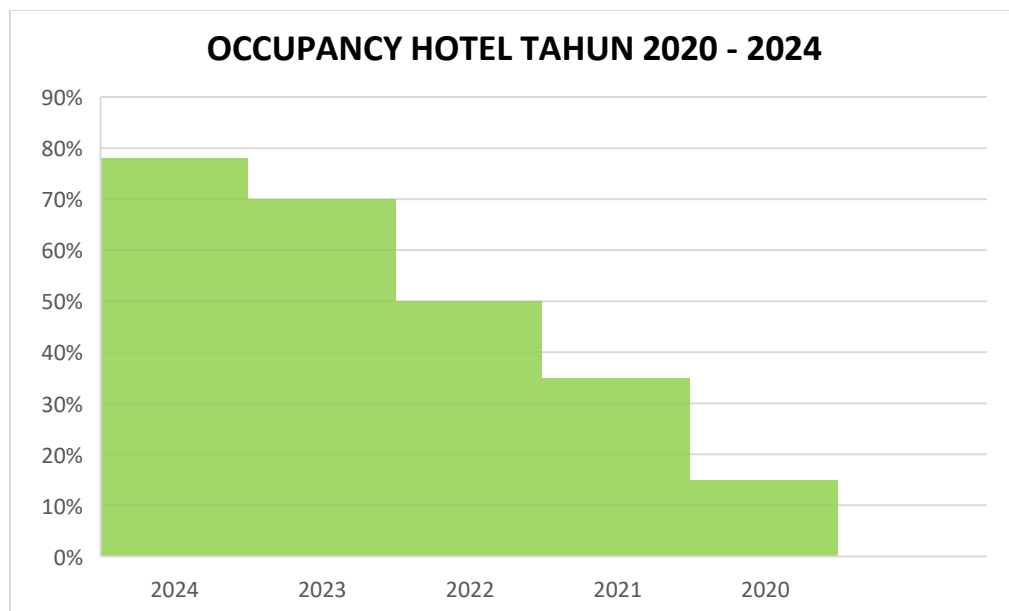
Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan	Persentase Pertumbuhan (%)
2020	1.070.000	
2021	51	-99.995 %
2022	2.160.000	+4.235.196 %
2023	5.270.000	+144,98 %
2024	6.333.360	+20,17 %

Sumber : BPS Provinsi Bali, 2025

RIMBA By AYANA Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Kuta Selatan. *Resort* mewah ini yang terletak di kawasan eksklusif, RIMBA By AYANA Bali yang di kelilingi oleh hutan yang rimbun. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2013 RIMBA By AYANA Bali memiliki 403 *rooms*, 4 *outlet food & beverage*, 1 *bar*, 6 *pool*, 3 *ballroom* dan 1 *wedding vanue*. RIMBA By AYANA Bali selalu memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu, akan tetapi masih ada *complaint* dari tamu terhadap pelayanan yang di berikan oleh RIMBA By AYANA Bali, hal ini harus segera ditangani agar tidak menimbulkan citra buruk perusahaan. Dalam dunia perhotelan unsur kepuasan tamu merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan itu.

Administrasi merupakan suatu kegiatan yang memiliki peran penting dalam kelancaran dalam sebuah perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan administrasi dalam prosesnya, seperti memberikan data dan informasi yang diperlukan. Dalam dunia hotel aktivitas administrasi berperan dalam pengelolaan berbagai aspek oprasional hotel untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang optimal.

Tabel 1. 3 *Occupancy* Hotel (Presentase %)



Sumber: Hotel RIMBA By AYANA Bali, 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan tabel 1.2 diatas mengenai data *occupancy* hotel pada tahun 2020 dimana pada tahun ini hotel mengalami penurunan *occupancy* akibat *lockdown* covid 19 dan pembatasan wisatawan untuk berkunjung ke Bali sekitar 15%, pada tahun 2021 *occupancy* hotel mulai meningkat sekitar 35% sedang dalam pemulihan industri pariwisata, pada tahun 2022 lebih meningkat sekitar 50% bahwa wisatawan mulai kembali,

pada tahun 2023 mendekati masa normal sekitar 70% yang mencerminkan pariwisata mulai ramai kembali, pada tahun 2024 sekitar 78% sudah stabil yang dimana industri pariwisata di Bali mengalami pemulihan total kemasa *new normal*.

Berdasarkan tabel *occupancy* hotel diatas, jika *occupancy* hotel mengalami peningkatan, maka permintaan *amenities* akan meningkat, contoh permintaan amenities seperti, *extra water, tissue, ice, ashtray, candle, matchstick, shaving kit, shampo, body lotion, body wash, conditioner, hair dryer, nails kit, comb, bath salt, bath bomb, towel, coffe, sugar, tea, laundry bag, slipper, kimono, dental kit, dental floss, vanity kit, shower cap, disposal bag, blanket, bed guard, baby coat, extra bed / sofa bed, humidifier, microwave, baby chair, baby stroler, transformer, pillow, chair, mukenah, sajadah, flower bath, v7 (towel art love and bucket flower), honeymoon, cake art towel and ballon, make up room, turn down service*, dengan *request guest* yang begitu banyak, coordinator housekeeping harus mampu mengkoordinasikan dengan baik sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah diterapkan.

Coordinator housekeeping menjadi bagian terpenting dalam *housekeeping department* karena memiliki tugas mengontrol, memantau kegiatannya, memberikan layanan informasi pada tamu, serta menangani permintaan tamu. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan menerapkan ini maka akan memberikan peningkatan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan pengamatan penulis, dapat diketahui bahwa permasalahan yang sering terjadi dalam *housekeeping department* adalah komunikasi yang tidak efektif dan ketidak sesuaian waktu saat memberi pelayanan kepada tamu. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah evaluasi untuk mengetahui apakah prosedur penanganan *guest request* sudah diterapkan dengan baik oleh *housekeeping department*. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul Tugas Akhir **"EVALUASI PENANGANAN GUEST REQUEST PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI RIMBA BY AYANA BALI"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang menjadi pokok permasalahan adalah antara lain:

1. Bagaimana penanganan *guest request* pada *housekeeping department* di Hotel RIMBA By AYANA Bali?
2. Apa saja kendala-kendala dalam penanganan *guest request* pada *housekeeping department* di Hotel RIMBA By AYANA Bali?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian permasalahan diatas, ada beberapa tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis penerapan penanganan *guest request* pada *housekeeping department* di Hotel RIMBA By AYANA Bali.

2. Menganalisis kendala atau hambatan penanganan *guest request* pada *housekeeping department* di Hotel RIMBA By AYANA Bali.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Politeknik Negeri Bali. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan ataupun referensi mahasiswa dan menambah wawasan pengetahuan terutama di bidang penanganan *guest request* pada *housekeeping department*.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *housekeeping department* khususnya di bidang penanganan *guest request* pada *housekeeping department*.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan dan referensi untuk kepastakaan bahan penelitian bagi mahasiswa yang nantinya akan meneliti lebih lanjut khususnya di bidang penanganan *guest request* di industri perhotelan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada bagian *housekeeping department* di Hotel RIMBA By AYANA Bali yang berlokasi di kawasan Jl. Karang Mas, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan , Kab. Badung Bali.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini tentang penanganan *guest request* pada *housekeeping department* di RIMBA By AYANA Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016: 14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

2) Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2015: 23), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan (scoring). Jadi data kuantitatif merupakan data yang dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut berupa angka atau skor yang diperoleh dari hasil pengisian kuisisioner oleh responden.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data Primer menurut Sujarweni (2019: 89) adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data wawancara peneliti dengan nara sumber. Dalam penelitian ini sumber data primer yaitu melalui proses observasi dan wawancara dengan staf *housekeeping department* di RIMBA By AYANA Bali.

2) Data Sekunder

Sugiyono (2017: 137) menyatakan bahwa, data yang bersifat mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan serta menunjang penelitian. Menurut penulis data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung dari sumbernya seperti media cetak, studi pustaka, jurnal dan media elektronik yang dapat memberikan informasi yang cukup dan mendukung dalam penelitian penulis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data sekundernya adalah jurnal, buku-buku, literatur dan sumber lainnya.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang di peroleh dari objek yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengajuan pertanyaan dan yang diwawancarai adalah yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Mulyadi (2020: 171) menyatakan bahwa, wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Dalam penelitian ini proses wawancara dilakukan secara langsung melalui tatap muka langsung (*face to face*) dengan informan.

3. Studi Dokumentasi

Metode yang di lakukan dengan teknik pengumpulan data atau mencari informasi mengenai dokumen-dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penelitian. Dokumen bisa berbentuk tulisan,

gambar dan laporan yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Metode Analisis Data

Analisis data deskriptif kualitatif merupakan proses mencari dan merencanakan secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan bahan-bahan lain, sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain (Sugiyono,2017). Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan terhadap proses penanganan *guest request* pada *housekeeping department* di Hotel RIMBA By AYANA Bali, dapat disimpulkan bahwa secara umum proses pelayanan telah berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur operasional yang ditetapkan oleh perusahaan. Pelaksanaan penanganan *guest request* menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan layanan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Penanganan *guest request* dimulai dari saat tamu mengajukan permintaan melalui *telephone* atau aplikasi digital KYC Hospitality, yang kemudian diterima dan dicatat oleh office coordinator. Informasi tersebut diteruskan kepada *guest runner* untuk diproses, dan setiap langkah pelayanan dipantau hingga permintaan dinyatakan selesai. Sistem ini bertujuan untuk menciptakan alur komunikasi yang jelas,

efektif, dan terdokumentasi dengan baik sebagai bentuk akuntabilitas kerja.

Namun demikian, hasil evaluasi terhadap alur kerja dan pelaksanaannya di lapangan mengungkap bahwa masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan ketersediaan barang yang diminta oleh tamu. Dalam kasus ini, hotel harus melakukan koordinasi antar properti, seperti meminjam barang dari hotel AYANA Bali, yang tentunya memerlukan waktu tambahan. Selain itu, sistem manajemen inventaris yang masih bersifat manual juga menjadi hambatan dalam efisiensi pelayanan.

Kendala lain yang ditemukan adalah kurang optimalnya komunikasi antar departemen. Meskipun telah tersedia media komunikasi seperti grup WhatsApp, koordinasi masih sering terhambat karena respons yang lambat atau kurangnya tindak lanjut dari staf terkait. Situasi ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemenuhan permintaan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Selain itu, faktor keterbatasan waktu dan tenaga kerja juga menjadi tantangan signifikan, terutama pada saat musim liburan (*high season*) atau ketika terjadi peningkatan volume permintaan tamu dalam waktu yang bersamaan. Jumlah staf *guest runner* yang terbatas

di tiap tower menjadi kurang optimal dalam memenuhi kebutuhan tamu secara cepat dan tepat. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Meskipun demikian, *housekeeping department* telah menerapkan etika pelayanan dengan baik, seperti penyampaian salam yang sopan, ketukan pintu sebelum memasuki kamar, dan penghindaran gangguan terhadap privasi tamu, yang semuanya mencerminkan standar pelayanan prima. Penggunaan sistem aplikasi *KYC Hospitality* juga dinilai sudah cukup membantu, meskipun perlu optimalisasi lebih lanjut agar seluruh proses terdokumentasi secara digital dan real-time.

Dari keseluruhan hasil evaluasi, dapat disimpulkan bahwa sistem penanganan *guest request* di Hotel RIMBA By AYANA Bali sudah berjalan dengan struktur dan alur kerja yang memadai, namun masih diperlukan peningkatan di beberapa aspek seperti: manajemen inventaris barang, sistem pencatatan digital yang terintegrasi, koordinasi lintas departemen, dan penyesuaian jumlah staf pada periode sibuk. Perbaikan pada aspek-aspek ini diharapkan dapat menunjang peningkatan mutu pelayanan dan menjaga konsistensi standar operasional hotel dalam memberikan pengalaman terbaik kepada setiap tamu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait penanganan guest request pada *housekeeping department* di Hotel RIMBA By AYANA Bali, maka peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak manajemen hotel sebagai bentuk rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap tamu.

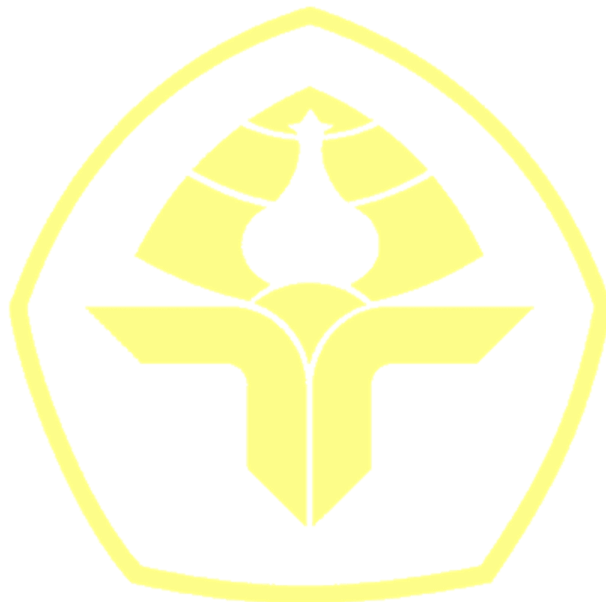
1) Optimalisasi Sistem Inventaris

Housekeeping department perlu meningkatkan sistem manajemen inventaris melalui pengecekan dan pembaruan data barang secara berkala agar ketersediaan barang tetap akurat. Penambahan barang dengan permintaan tinggi, terutama saat *high season*, serta penggunaan sistem pelacakan digital dapat mempercepat respons terhadap *guest request*. Evaluasi rutin dan koordinasi yang baik dengan tim purchasing juga penting untuk mempercepat pengadaan dan menghindari ketergantungan pada properti lain.

2) Penambahan Personel dan Pengaturan Jadwal Fleksibel

Penambahan staf *guest runner* di area dengan tingkat hunian tinggi saat musim liburan dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi beban kerja. Penerapan jadwal kerja fleksibel serta ketersediaan staf cadangan berguna dalam kondisi darurat. Selain itu, pelatihan manajemen waktu dan simulasi penanganan guest request perlu dilakukan secara

rutin guna meningkatkan kesiapan dan keterampilan staf sesuai standar pelayanan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Provinsi Bali. 2025. Banyaknya Wisatawan Mancanegara yang Datang Langsung ke Bali Menurut Kebangsaan 2019-2024. Badan Pus. Stat. Provinsi Bali. URL <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTkzlzE=-banyaknya-wisatawan-mancanegara-yang-datang-langsung-ke-bali-menurut-kebangsaan-2019-2024.html>. (Diakses pada 28 April 2025).
- Cesariana, D. (2022). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Decron. 2022. Penanganan Putusnya Tali Towing MV. Situ Mas dengan Mv. Spring Mas dilaut Jawa. Politeknik Ilmu Pelayaran. Semarang
- EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, (Semarang: Difa Publishers, 2008), Edisi Revisi, Cet. Ke-3, h. 520.
- Fatimah, Endah Nur dkk. 2015. Strategi Pintar Menyusun SOP. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Hanief, S., Jepriana, I.W., 2020. Konsep Algoritme dan Aplikasinya dalam Bahasa Pemrograman C++. Yogyakarta : Andi.
- Hotel RIMBA By AYANA Bali. 2025. Dokumen internal perusahaan "Sejarah perusahaan, visi dan misi, bidang usaha, struktur organisasi, dan occupancy hotel". <https://www.ayana.com/bali/>. (Diakses pada 7 Maret 2025).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): Kamus Versi Online/Daring (dalam jaringan). kbbi.web.id. 3 Maret 2025. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): Kamus Versi Online/Daring (dalam jaringan). "kbbi.web.id. 4 Maret 2025. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>.
- Kuraesin. 2016. Dasar-Dasar Manajemen dan Struktur Organisasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marcos, C. 2021. *Unit One : the Concepts of Test , Measurement , Assessment and Evaluation in Education*. Education, 2021(Pde 105).

- Mulyadi. 2020. Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit. Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi (P3DI).
- Muryadi, A. D. 2017. Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi. Jurnal Ilmiah Penjas (Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran), 3(1). Retrieved from <https://ejournal.utp.ac.id/index.php/JIP/article/view/538>.
- Saputra. 2022. Strategi Penanganan Keluhan Tamu di Industri Perhotelan Berbasis SOP *Housekeeping*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 4(1), 45–57. Jakarta: Lembaga Riset Pariwisata Indonesia.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D). Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Tersier. Universitas Jambi.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna. 2019. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Tjiptono Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Trier Consulting. 2020. Jenis Struktur Organisasi Modern dan Implementasinya dalam Dunia Usaha. Jakarta: Mitra Ilmu.
- Wibawanto, W. 2017. Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif. Cerdas Ulet Education Kreatif Publisher. <https://books.google.co.id/books?id=9pULDgAAQBAJ>.
- Wisnu, D. 2019. Teori Organisasi Struktur dan Desain. Malang: UMM Press. <https://books.google.co.id/books?id=aqjJDwAAQBAJ>.