

**TUGAS AKHIR**

**PERANAN *ROOM BOY* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL  
DI PRAMANA WATUKURUNG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

I Kadek Ryan Wirakusuma

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PERANAN *ROOM BOY* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL  
DI PRAMANA WATUKURUNG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh

**I Kadek Ryan Wirakusuma**  
NIM. 2015823292

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

**PERANAN ROOM BOY DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL  
DI PRAMANA WATUKURUNG**

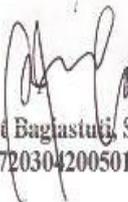
Oleh  
**I Kadek Ryan Wirakusuma**  
NIM. 2015823292

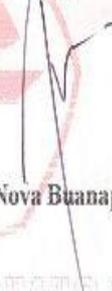
Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali.

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

  
Ni Ketut Baglastuti, S.H., M.H.  
NIP. 197203042005012001

  
Made Nova Buanaputra, SST.Par., M.Par.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua

  
Prof. Ni Made Arnawati, 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 bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Kadek Ryan Wirakusuma  
NIM : 2015823295  
Program : D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

**“ PERANAN *ROOM BOY* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN HOTEL DI PRAMANA WATUKURUNG “**

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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gianyar, Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



NIM. 2015823295  
PS : D-3 Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “ Peranan Room Boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Di Pramana Watukurung “ ini dengan lancar tanpa hambatan dan tepat waktu. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program D-3 Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan laporan ini tentunya juga tidak lepas dari arahan para Dosen dan Pembimbing yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan benar. Dengan ini penulis memberikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph. D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Poiteknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. sebagai Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dan

membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Bapak Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Gianyar.
6. Ni Ketut Bagiastuti, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing 1 penulis yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Made Nova Buanaputra, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing 2 penulis yang telah membantu dan mengarahkan selama penyusunan Tugas Akhir.
8. Ibu Ni Wayan Ayu Werdi Putri selaku *Human Recourcer Development* yang telah menerima penulis sebagai training di Praman Watu Kurung Resort.
9. Bapak Nyoman Wirastana selaku Housekeeping Manager yang telah menerima dan mengarahkan penulis untuk mencari informasi untuk Menyusun Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf kepegawaian Kampus Politeknik Negeri Bali Gianyar beserta Seluruh pihak yang telah memberikan sumber informasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Orang Tua penulis yang selama ini sudah memberikan doa serta dukungan kepada penulis serta sudah membantu penulis dari segala sisi untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir.

12. Seluruh Teman, kerabat dan saudara dari penulis yang sudah memberikan semangat, dukungan moral serta motivasi untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari jika dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat beberapa kekurangan baik dari segi materi, sistematika penulisan maupun bahasanya, semua hal itu tidak lepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan atau ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan beberapa informasi dan manfaat bagi para pembaca baik dalam lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, Juli 2023

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan kegunaan Penulisan Tugas akhir .....	3
1. Tujuan Penulisan .....	3
2. Kegunaan Penulis .....	4
D. Metode Penulisan Tugas akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik analisis Data .....	6
3. Metode dan Teknik penyajian Analisis Data.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel .....	7
2. Klasifikasi Hotel .....	8
B. Housekeeping Departement.....	9
1. Pengertian Housekeeping Departement.....	9
2. Pengertian <i>Room Boy</i> .....	10
3. Seksi - Seksi Housekeeping Departement .....	10
C. Kualitas Pelayanan .....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12

2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	13
D. Peranan .....	14
1. Pengertian Peranan .....	14
2. Klasifikasi Peranan secara sosial di kenal ada empat meliputi.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAN.....</b>	<b>17</b>
A. Lokasi dan Sejarah Pramana Watukurung .....	17
1. Lokasi Pramana Watukurung .....	17
2. Sejarah Pramana Watukurung .....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Pramana Watukurung.....	18
1. Bidang Usaha Pramana Watukurung.....	19
2. Struktur Organisasi Pramana Watukurung .....	27
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Peranan <i>Roomboy</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel di Pramana Watukurung.....	28
1. Tahap Persiapan.....	29
2. Tahap Pelaksanaan .....	33
3. Tahap Penutup .....	38
B. Kendala - kendala pada Peranan <i>Roomboy</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel di Pramana Watukurung dan cara pemecahnya .....	38
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>40</b>
A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Pramana Watukurung .....	17
Gambar 3. 2 Pramana Suite.....	19
Gambar 3. 3 Ayung Valley Suite .....	20
Gambar 3. 4 Wooden Pool Villa.....	20
Gambar 3. 5 Royal Ayung Villa .....	21
Gambar 3. 6 One Bedroom Pool Villa .....	21
Gambar 3. 7 One Bedroom Artist Village .....	22
Gambar 3. 8 Lembah Ayung Restaurant.....	23
Gambar 3. 9 Main Pool .....	23
Gambar 3. 10 Pramana Spa.....	24
Gambar 3. 11 Surya Puja Yoga.....	25
Gambar 3. 12 Romantic Candle Light Dinner .....	25
Gambar 3. 13 Experince.....	26
Gambar 3. 14 Parking Area.....	26
Gambar 3. 15 Struktur Organisasi Housekeeping Depaetement.....	27

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis dan Jumlah Kamar di Pramana Watukurung .....	18



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Make Up Room for Honeymoon

Lampiran 2. Mopping Wood Floor at Jetty

Lampiran 3. Making Bed



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada mulanya, Pramana Experience mengelola 1 Villa bernama Graha Moding dan hingga sekarang Pramana Experience mengelola PRAMANA HOTELS & RESORTS, PRAMANA VILLA MANAGEMENT, PRAMANA SPA & WELLNESS, UNAME By PRAMANA.

Delicious by PRAMANA, wanna Junglepool & Bar by PRAMANA dan totalnya sekarang adalah sekitar 35 properti dalam waktu 6 tahun. Pramana Experience tumbuh sangat cepat dan berkomitmen pada model komunitas yang berkelanjutan, pariwisata berbasis budaya, berpegang teguh pada konsep keseimbangan Bali dengan menghormati masyarakat Bali dan lingkungan alam.

Pramana Experience berarti 'suatu jalan untuk berkembang melalui Kitab Wedhadimana ada 3 cara untuk belajar dan berkembang menuju sukses dalam berbisnis dan dalam kehidupan secara harmonis dan ketiga cara itu adalah Anumana (Belajar dari pengalaman), Pratyaksa (Mengamati dan Waspada) dan Agama (Membaca dan Berguru). Cara ini merupakan Roh dan Filosofi tentang kehidupan dan berbisnis. Pramana Experience dilambangkan dengan lima kelopak bunga Lili yang melambangkan 5 Direksi. Pramana Experience disimbolkan dengan 5 daun kelopak bunga teratai yang melambangkan ke 5 Direksi.. Pramana Watu Kurung sendiri memiliki property lain dengan nama Artist Village by pramana Watu Kurung yang jaraknya 50 meter dari Pramana Watu Kurung Resort dan memiliki jumlah kamar 6 unit one bedroom pool villa yang dibuka pada tahun 2019.

Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sulastiyono dalam Affiifi Mayssara, (2018:25)

Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Pariwisata penggolongan hotel ditandai dengan bintang yang disusun mulai dari 2 hotel berbintang satu sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan bintang lima. Sedangkan penginapan dengan fasilitas di bawah hotel berbintang, yang disebut hotel melati. Di samping hotel berbintang dan melati, terdapat jenis penginapan lain dengan nama wisma, home stay, losmen, dan sebagainya. Salah satu Indikator keberhasilan hotel dapat dilihat dari tingkat hunian kamar. Semakin tinggi tingkat hunian kamar dicapai semakin tinggi pula margin keuntungan yang akan diperoleh. Dalam pengelolaan dan pelaksanaan operasional satu hotel harus melibatkan semua departemen-departemen yang ada pada hotel tersebut. Karena setiap departemen memiliki hubungan kerja sama yang erat dan mempunyai tanggung jawab masing-masing untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Salah satu departemen yang memberikan pelayanan kepada tamu adalah *housekeeping*.

*Housekeeping department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukanya di hotel karena *roomboy* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan

dan memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Maka dari itulah penulis tertarik untuk mengambil judul ini yang berjudul :

“Peranan *Room boy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hotel Pramana Watukurung”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan diatas maka terdapat beberapa rumusan masalah yang di dapat yaitu :

1. Bagaimana penanganan terhadap Peranan *Room boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Hotel di Pramana Watukurung dan cara mengatasinya?
2. Apa kendala yang di hadapi Peranan *Room boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Hotel di Pramana Watukurung ?

## **C. Tujuan dan kegunaan Penulisan Tugas akhir**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu :

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan terhadap peranan *roomboy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel di pramana watukurung.
- b. Untuk mengetahui apa kendala yang di hadapi saat melakukan peranan *roomboy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel di pramana

watukurung

## 2. Kegunaan Penulis

### 1. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk dapat menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk meningkatkan kemampuan, wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai Peranan *Room boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Hotel.

### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan penulisan ini bisa digunakan untuk menambah ilmu, wawasan serta pengetahuan mengenai peranan *room boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel di pramana watukurung.
- 2) Sebagai sumber referensi bagi Mahasiswa dalam pembuatan Tugas Akhir dan sebagai salah satu referensi bagi Dosen dalam pembuatan buku ajar mengenai pelayanan kualitas *room boy* pada *housekeeping departement*.

### 3. Bagi Perusahaan

Sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas peranan *room boy* agar lebih baik kedepannya, sehingga mampu memberikan hasil yang terbaik.

## **D. Metode Penulisan Tugas akhir**

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

#### a. Metode Observasi

Pengamatan Observasi yaitu teknik dalam pengumpulan data peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi yang didapat dilihat langsung, merasakan, mendengarkan dan dicatat secara objektif. Pada metode ini penulis akan mengamati *Room boy* pada saat melakukan prosedur kebersihan yang baik untuk hasil yang berkualitas. Dengan cara ini penulis akan mendapatkan data dan mengumpulkan serta merangkumnya untuk data penulisan tugas akhir ini.

#### b. Metode Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung kepada *Housekeeping Manager, Housekeeping Supervisor* dan *Staff*. Metode ini di digunakan untuk melakukan penelitian prosedur peranan *room boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Hotel di Pramana Watukurung.

#### c. Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan kegiatan mempelajari berbagai buku referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas melalui buku Tata Graha serta mencari di internet.

#### d. Metode Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian *social*. Dokumen merupakan catatan yang didalamnya terdapat sebuah peristiwa yang sudah

berlalu. Dokumen tersebut bisa dalam bentuk tulisan ataupun gambar.

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

Metode Penyajian hasil analisis yang digunakan yaitu teknik deskriptif adalah memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data - data yang didapat selama melakukan penelitian mengenai Peranan *Room boy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Hotel di Pramana Watukurung.

## **3. Metode dan Teknik penyajian Analisis Data**

Metode penyajian hasil analisis ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

- 1) Metode informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata - kata biasa atau informal berupa penjelasan yang berkaitan dengan Peranan *Room boy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel di Pramana Watukurung.
- 2) Metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda tertentu seperti foto dan lainnya yang berkaitan dengan Peranan *Room boy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel di Pramana Watukurung

## **BAB V**

### **PENUTUP**

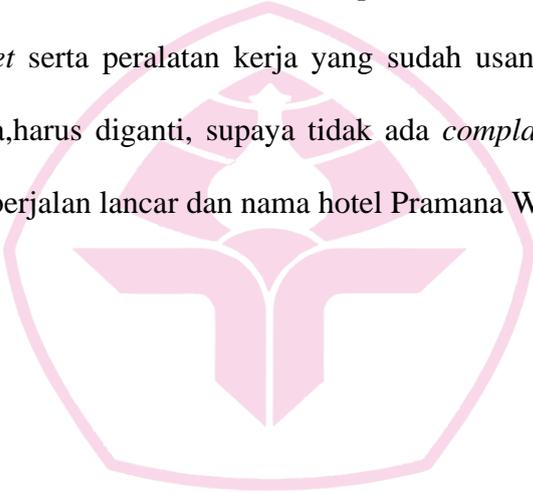
#### **A. Simpulan**

Dari uraian pembahasan tentang Peranan *Room boy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel di Pramana Watukurung, dapat disimpulkan harus memahami tahapan yang dilakukan untuk kelancaran oprasional *housekeeping* dengan persiapan diri, persiapan oprasioanal, tahap pelaksanaan oprasional dan tahapan akhir. Seorang *room boy* harus menerapkan SOP yang berlaku di hotel ataupun di *housekeeping department*. Dengan menerapkan tahapan ini akan menjadikan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel yang baik dan kepada tamu yang menginap akan menjadi nyaman. Pramana Watukurung meningkat hunian dengan menerapkan strategi sebagai berikut: Bangunan joglo yang ekonik dan nilai *history* serta membuat dekorasi menarik baik *in & out door*. Penulis memiliki kendala-kendala yang dihadapi selama melaksanakan PKL, seperti kurangnya *duvet* sera bunga untuk *set up flower*, soulisnya adalah menambahkan persediaan *duvet* agar tidak terhambat dalam melakukan *making bed*. Kurangnya bunga, solusinya memesan bunga 1 hari sebelum dipakai agar bunga segar ditaruh di *show case* supaya bunga tidak layu pada saat melakukan *set up flower*.

## B. Saran

Berdasarkan uraian simpulan diatas berkaitan dengan Peranan *Room boy* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel di Pramana Watukurung, penulis lebih banyak menemukan pengalaman selama melaksanakan PKL,tentunya sangat berguna bagi penulis dalam bidang pariwisata. Setelah melaksanakan PKL penulis ingin menyampaikan saran.

Untuk pihak hotel untuk menambah persediaan di *housekeeping department* seperti *duvet* serta peralatan kerja yang sudah usang atau tidak layak pakai semestinya,harus diganti, supaya tidak ada *complaint* tamu, agar pekerjaan oprasional berjalan lancar dan nama hotel Pramana Watukurung tetap baik.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Affiiifi Mayssara, A. A. H. (2018). Manajemen Pemasaran. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 15–60.
- Akhmaddhian, S. (2013). Peran Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Hutan Konservasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Studi di Kabupaten Kuningan). *Jurnal Dinamika Hukum*, 13(3), 449. <http://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id/index.php/JDH/article/view/250>
- FAJRI, Z. (2019). PERAN LINGKUNGAN SEKOLAH TERHADAP MINAT BELAJAR SISWA SD/ MI. *Jurnal IKA PGSD (Ikatan Alumni PGSD) UNARS*, 7(2), 46. <https://doi.org/10.36841/pgsdunars.v7i2.477>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Lubis, H. K., Silalahi, P. R., & Tambunan, K. (2022). Analisis Faktor Preferensi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 102–110. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/2842/814/>
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.
- Rizal, B. (2020). Pemasaran Ukiran Kayu Toko Arena Profil Menggunakan Web. *Jurnal Teknologi Terapan and Sains* 4.0. <https://ojs.unimal.ac.id/tts/article/view/3253>
- Rosi, F. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Bumi Surabaya. *Repository.Nscpolteksby*, 53(9), 6–23.
- Santoso, A. B. (2019). Santoso, Budi Ardit. 2020. Kinerja Karyawan Room Attendant dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur. Surabaya. Hal. 3. *Perpustakaan Universitas Airlangga*, 2–19.

Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. (2018). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53. <https://doi.org/10.30998/jurnaldesain.v5i01.2179>

Wulandari, I. P., Gusnandi, D., & Sumarsih, U. (2022). Standar Operasional Prosedur Pada Housekeeping Departemen Hotel Grand Tjokro Bandung The Standard Operating Procedures Of The Housekeeping Department At The Grand Tjokro Bandung. *E-Proceeding of Applied Science* , 8(6), 901–907.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

