



SOSIALISASI PENGUATAN POLECY AND PROSEDURE DI HOTEL LOMBOK RAYA

Oleh

I Ketut Purwata

Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: iketutpurwata@gmail.com

Abstrak

Memberikan pelayanan prima (*Service Excellence*) kepada tamu atau pelanggan di industri Hospitality (hotel) merupakan harapan dari semua management hotel. Untuk itu pengelola hotel menciptakan suatu ketentuan (*House Rule*) atau kebijakan (*Polecy*), guna melaksanakan ketentuan-ketentuan paling mendasar dalam memberikan fasilitas dan pelayanan berupa procedure-prosedure dan syarat-syarat kerja, demikian pula dengan management di Hotel Lombok Raya.

Akan tetapi walaupun *Polecy And Prosedure* yang telah ada dan telah dituang dalam ketentuan dan syarat-syarat tertulis (*Operational Book*), namun dalam kenyataannya masih ditemukan adanya penyimpangan dan ketidak sesuaian dengan harapan pelanggan. Penyimpangan terhadap harapan pelanggan ini (*ansatisfaction*) merupakan suatu preseden yang buruk untuk keberlangsungan usaha. Oleh karena itu management perlu melakukan langkah langkah strategis guna melakukan penguatan terhadap policy and procedure, berupa penerapan dan pemahaman lebih mendalam terhadap house rule, job description dan standard operating procedure (SOP) perusahaan, dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan. Proses sosialisasi dan pelatihan akan menggunakan bahan atau materi dari Polecy and procedure yang sudah ada di hotel Lombok raya kemudian metode penyampaian dengan melakukan pretest, penyuluhan, pos test, rollplay, praktik, evaluasi (pengamatan) dan pelaporan, untuk mengetahui tingkat keberhasilan pengabdian.

Kata Kunci: Sosialisasi, *Polecy And Prosedure*, Penguatan.

PENDAHULUAN

Analisis Situasi

Hotel sebagai salah satu komponen industri pariwisata memiliki arti yang strategis dalam mendukung kebutuhan sarana dan prasarana bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Nusa Tenggara Barat umumnya dan Kota Mataram khususnya. Kunjungan wisatawan ini sepatutnya mendapat apresiasi semua pihak baik pemerintah masyarakat pelaku pariwisata dan non pariwisata. Karena dengan adanya kunjungan ini tidak diragukan lagi roda perekonomian masyarakat akan terdongkrak dengan signifikan menjadi lebih baik.

Untuk menunjang kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kota Mataram dibutuhkan sarana dan prasarana yang lebih memadai dan representatif guna mempermudah dan memperlancar arus kunjungan. Sarana pendukung kunjungan seperti hotel menunjukkan

tren yang positif sebab baik jumlah maupun fasilitas yang disediakan untuk wisatawan secara berangsur angsur terus meningkat dan memadai. Demikian pula dengan prasarana seperti pelayanan yang diberikan kepada tamu pun seharusnya juga demikian.

Pelayanan yang baik atau pelayanan prima (*excellence services*) seharusnya dapat memberikan kepuasan (*Satisfaction*) kepada tamu dari apa yang dialami langsung oleh tamu pada saat kunjungan (*customer experience*), sehingga diharapkan kepuasan ini akan mendorong tingkat lama kunjungan (*length of stay*) di Lombok semakin panjang dan berulang (*repeatedly*). Namun mengetahui tingkat kepuasan tamu sangat sulit dan beragam, apakah tamu itu puas atau tidak puas akan menjadi absurd, karena hanya tamu itu saja yang mengetahui atau mengalami. Disamping itu ada yang secara langsung mengungkapkan



(*complaint*) dan atau hanya diam saja tapi justru tidak puas.

Untuk itu guna memberikan kepuasan pelayanan oleh pihak hotel khususnya Hotel Lombok Raya kepada pelanggan, perlu adanya suatu sosialisasi kepada karyawan dan karyawan sebagai ujung tombak pelayanan kepada tamu sebagai Representasi perusahaan.

Hotel Lombok Raya sebagai salah satu dari sekian banyak hotel yang ada di Kota Mataram berada pada pertemuan antara kawasan wisata pantai Senggigi dan kawasan wisata Sekotong Lombok Barat dan Kawasan Mandalika Kuta Lombok Tengah.

Tabel.1 Data Karyawan Karyawan menurut bagian, tugas, status kepegawaian dan Jenis kelamin.

No	Departemen	Section/ Bagian	Status Pegawai		Jenis Kelamin	
			Karyawan	Kontrak	Laki-Laki	Perempuan
1	Front Office	Reservation, Reception, Bell boy, operator, cashier	19	0	16	3
2	Housekeeping	Room boy, Houseman, Laundry, Pool Attendant	25	23	40	7
3	Food & Beverage	F&B Product, F&B Service, Steward, Pastry	43	15	38	20
4	Banquete	Artist, Cleaning, Clark	19	0	18	1
5	Accounting	Bookkeeper, G.Cashier, Store, Purchasing, Resiving	20	0	10	10
6	Marketing	Sales call, Adm, statistic	6	0	2	4
7	Engineering	Technition, sipil, sanitation, Audio	21	3	23	1
8	Personnel	Adm Ps, Time Keeper	3	0	1	2
9	Security	Dan Shift, security, guard	14	3	17	0

Untuk menggerakkan roda operasional Hotel Lombok Raya mempekerjakan unsur manajemen dan karyawan karyawan sejumlah 252 orang, dimana 183 orang karyawan tetap, 37 orang karyawan kontrak dan 32 orang karyawan alih daya (*outsourcing*)

Karyawan/wati berjumlah 183 , Kontrak 37 orang dan out sourcing 32 Orang. Dilihat dari segi tingkat pendidikan karyawan karyawan Hotel Lombok Raya adalah tertinggi adalah berpendidikan SMA atau SMK, kemudian disusul D (1,2,3), Sarjana dan lain-lain. Kemudian sebagian besar karyawan karyawan jurusan umum sisanya jurusan pariwisata. Dan lebih dari 50% lebih telah mengikuti sertifikasi pekerja pariwisata.

Hotel Lombok Raya secara tehnik merupakan hotel bintang empat yang cukup besar dan tertua serta memiliki fasilitas terlengkap di Kota Mataram (City Hotel) yang operasional sejak tahun 1994, dan fasilitas ini sepanjang tahun akan terus dikaji dan dikembangkan agar sesuai dengan kebutuhan tamu dan perkembangan pariwisata sehingga perusahaan akan tetap terus eksis .

Permasalahan Mitra.

Berdasarkan analisis situasi secara geografis Hotel Lombok Raya berada pada wilayah perkotaan dengan didominasi oleh aktifitas pemerintahan berupa pemerintahan kota yaitu pemerintahan Kota Mataram dan pemerintahan Propinsi Nusa Tenggara Barat, disamping itu merupakan pusat kegiatan bisnis. Sebagai pusat pemerintahan dan kegiatan bisnis, maka mataram menjadi pusat kunjungan orang untuk segala keperluan baik bisnis maupun berwisata (MICE). Disamping Hotel Lombok Raya berada pada dua kawasan destinasi wisata besar di Lombok yaitu di utara Tiga Gili ,Senggigi dan di Selatan kawasan Mandalika dan Sekotong serta didukung akses jalan yang bagus menuju Lombok Internasional Airport (LIA) dan menuju Pelabuhan penyebrangan Lembar. Disamping itu dengan suguhan panorama alam yang indah sebagai salah satu kekuatan Hotel Lombok Raya Mataram diangkat sebagai salah satu Destinasi MICE binaan yang potensial.

Adapun permasalahan yang menguat dan menjadi permasalahan mitra dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Semakin menurunnya mutu pelayanan;
2. Ada volume complain yang intensitasnya rutin dan cenderung meningkat;
3. Menurunnya kinerja karyawan/karyawan;
4. Usia kerja (masa kerja) karyawan dan karyawan cukup lama;
5. Adanya dikotomi senior dan junior dalam bekerja menimbulkan kesenjangan;
6. Tidak dilaksanakannya Policy and Prosedure (Job Description, SOP, dan House Rule) sesuai dengan harapan;



8. Sedikitnya volume pelaksanaan Review berupa sosialisasi atau pelatihan oleh
9. Management dan Departemen masing-masing terhadap Policy and procedure;
10. Sulitnya management menentukan metode dan materi sosialisasi yang efektif.

TARGET DAN LUARAN

Melihat permasalahan diatas yang berpusat pada Karyawan dan karyawan Hotel Lombok Raya, pendekatan yang dipergunakan adalah pendekatan sosialisasi, penyuluhan, pelatihan serta praktek dan evaluasi. Karena sebagian besar karyawan karyawan memiliki latar belakang pekerja aktif dan latar belakang pendidikan yang berbeda sehingga diperlukan keterlibatan secara berkelanjutan baik management dan seluruh komponen terkait dalam pembinaan karyawan karyawan dalam mengimplementasi Policy and procedure dalam kemasan dan pelaksanaan yang mudah dimengerti, sehingga dampaknya dapat dipraktekkan langsung oleh karyawan karyawan.

Rencana Kegiatan yang akan dilakukan dalam mengatasi persoalan yang ada adalah dengan membuat rencana program prioritas yang dibutuhkan oleh karyawan karyawan serta program pengembangan dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang dalam menjaga pelaksanaan Policy and procedure oleh karyawan karyawan dan keberlanjutan hasil pelaksanaan Policy and procedure dibawah ini :

- Melakukan pre test untuk menggali kebutuhan dan pemahaman karyawan karyawan
- terhadap Policy and procedure (P&P).
- Melaksanakan sosialisasi/penyuluhan tentang P&P berdasarkan hasil pre test dengan pola pendekatan Guest Contact dan Non Guest Contact terhadap aspek kebijakan, aspek produk dan aspek pelayanan.
- Melatih karyawan karyawan dalam melaksanakan Job description, Standar Operating Prosedure (SOP) serta house rule.

- Melakukan pengawasan dan pendampingan selama melaksanakan tugas teknis pelaksanaan P&P oleh karyawan karyawan guna mengetahui tingkat hambatan.
- Menjadikan P&P sebagai salah satu langkah atau cara dalam mengatasi setiap permasalahan pelayanan yang mampu memperkaya khasanah pola pelayanan lain yang sudah ada.
- Membentuk satu wadah/organisasi yang dapat menampung segala permasalahan/complaint, saran.masukan baik dari tamu, masyarakat, maupun karyawan karyawan dan mencari solusi dan tata cara yang tepat dalam pemecahan masalahnya.

Berdasarkan solusi yang ditawarkan diatas maka luaran yang dihasilkan dari solusi yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Solusi dan Luaran Sosialisasi Penguatan P&P di Hotel Lombok Raya.

NO	SOLUSI	LUARAN
1	Tingkat pelayanan yang diberikan kepada tamu termasuk fasilitas yang tersedia .	Petatar mendapatkan gambaran yg lebih komprehensif terhadap masalah mitra.
2	Melaksanakan penyuluhan.	Mitra memiliki pemahaman tentang arti pentingnya suatu pelayanan bagi keberlangsungan usaha
3	Memberikan pelatihan.	Mitra mampu kembali melaksanakan standar dan ketentuan yang ada
4	Melakukan monitoring dan evaluasi.	Memantau perkembangan kegiatan dan mengukur tingkat keberhasilan

Partisipasi mitra Management dan karyawan dan karyawan Hotel Lombok Raya dalam pelaksanaan program diharapkan dapat berpartisipasi secara aktif karena program yang ditawarkan bersentuhan langsung dengan kepentingan Management dan Karyawan dan karyawan terutama dalam penguasaan dan mengaplikasikan Policy And Prosedure sehingga keberadaan Hotel Lombok Raya yang ada di Kota Mataram dapat berkesi nambungan, guna meningkatkan pendapatan perusahaan dan pada gilirannya mensejahteraan karyawan masyarakat sekitar.



METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam proses sosialisasi dan pelatihan akan menggunakan bahan atau materi dari Policy and procedure yang sudah ada di hotel Lombok raya kemudian metode penyampaian dengan melakukan pretest, penyuluhan, pos test, rollplay, praktik, evaluasi (pengamatan) dan pelaporan, untuk mengetahui tingkat keberhasilan.

Tahapan-tahapan pelaksanaan program. Keberadaan sosialisasi penguatan Policy and Procedure (P&P) di Hotel Lombok Raya dalam Program pengabdian Bagi Masyarakat ini, dioptimalkan sebagai usaha untuk meningkatkan pemberian pelayanan prima bagi tamu. Sehingga unsur pelayanan ini dapat memberikan nilai positif terhadap citra pelayanan bagi Hotel dan Pariwisata umumnya dan pada gilirannya dapat memberikan peningkatan ekonomi bagi masyarakat.

KELAYAKAN PERGURUAN TINGGI

Kinerja Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram dalam melaksanakan kegiatan pengabdian satu tahun terakhir ini adalah kegiatan pengabdian dalam mendukung Lombok sebagai *World Tourism Destination* sangat banyak seperti bersih pantai di kawasan kute, Senggigi dan tanjung karang, Penyuluhan kepada masyarakat tentang sapta pesona di kawasan pesisir pantai ampanan, penyuluhan budaya bersih dan Hygienitas di Kawasan Senggigi, penyuluhan tentang limbah tahu di kelurahan Kekalik dan kegiatan FGD tentang Hospitality bagi masyarakat pengerajin di Desa Sukerara.

Permasalahan masyarakat dan pelaku pariwisata yang ada pada kawasan pariwisata terdapat banyak permasalahan yang bersinggungan dengan pengembangan pariwisata membutuhkan berbagai disiplin ilmu dalam membantu untuk memberikan solusi yang dihadapi masyarakat mitra seperti karyawan karyawan dan management Hotel Lombok Raya Mataram seperti bidang ilmu sosial, ilmu

ekonomi, ilmu pendidikan, ilmu komunikasi, ilmu hukum, dan ilmu pariwisata.

HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

1. Hasil yang dicapai.

Dari hasil dari implementasi kegiatan dapat dideskripsikan hasil sebagai berikut.

a. Pre test

Hasil Yg Diperoleh Hampir 75 % atau dari 100 orang 75 orang menyatakan bahwa tidak mengetahui atau bahkan tidak banyak mengetahui tentang Policy & Procedure Hotel.

- 60 % karyawan karyawan mendapatkan keterangan atau informasi mengenai ketentuan yang berlaku dari cerita atau menanyakan teman 20 % mendengar dari pimpinan atau supervisor dan 10 % coba-coba.
- Karyawan karyawan hampir 80 % dapat menjelaskan pekerjaannya namun belum sistematis atau berurutan.
- Hampir 90 % mengatakan bahwa pernah melakukan pelanggaran terhadap house rule namun masih sebatas pelanggaran ringan, alasannya melihat teman, coba-coba karena tidak ditegur.
- 80 % mengatakan bahwa mereka bekerja berdasarkan penjelasan dan pengarahan pada saat awal bertugas ditempat tersebut, dan tidak pernah membaca atau membuka job description atau sop yang ada dan kadang-kadang pakai insting saja.

Hambatan: Masih belum sepenuhnya terbuka karyawan / karyawan dalam memberikan keterangan menyebabkan tidak maksimalnya keterangan yang didapat untuk penyusunan bahan pelatihan.

b. Penyuluhan/sosialisasi Penguatan Policy & Procedure. (Hasil pre test dan berpedoman pada Operation Book yang ada di perusahaan berisikan Job spesifikasi, job description dan standar operating prosedur dan house rule bahan penyusunan materi)

Hasil Yg Diperoleh: Management dan karyawan karyawan memahami ternyata betapa pentingnya Policy and procedure di hotel dalam mengaplikasikan standar kerja dengan

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems



melakukan tata kerja dan procedure kerja yang baik dengan ditunjang aturan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas pelayanan yang unggul kepada tamu sehingga dapat memberikan kepastian bagi karyawan dan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat. Sehingga semua komponen civitas hotel baik karyawan karyawan dan unsure management, mulai memiliki kesadaran bagaimana melaksanakan dan menerapkan Policy dan Prosedure dalam setiap aktifitas kerja.

Hambatan: Jumlah karyawan yg cukup banyak dan tersebar dalam 3 shift dan terbagi dalam guest contact dan non guest contact, menyebabkan kesulitan dalam membagi/menjadwalkan sosialisasi.

c. Post test

Hasil Yg Diperoleh: Terhadap pertanyaan yang sama pada saat pre test:

- 92 % menyatakan mengetahui tentang Polcey & Prosedure Hotel.
- 95 % karyawan karyawan tahu tentang ketentuan yang berlaku dan dimana mendapatkannya
- Karyawan karyawan hampir 97 % dapat menjelaskan pekerjaannya secara sistematis.
- Hampir 90 % mengatakan bahwa pernah melakukan pelanggaran terhadap house rule namun mereka menyatakan komitmen untuk tidak melakukannya lagi.
 - 91 % mengatakan bahwa mereka akan bekerja berdasarkan Job description dan standar procedure yang berlaku membaca atau membuka job description atau sop yang ada jika tidak memahaminya.

Hambatan: Tidak semua karyawan karyawan menjawab dan atau menyerahkan hasil post kepada tim sehingga tidak dapat di hadirkan data yang konkrit.

d. Forum Group Diskusi

Hasil Yg Diperoleh: Dalam focus group diskusi berlangsung dengan sangat interaktif dan partisipatif peserta aktif dalam memberikan masukan kepada tim, dan banyak sekali usulan yang berhubungan dengan bagai mana manajemen pengelolaan guna penguatan policy

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

dan procedure di Hotel Lombok Raya .
Hambatan: Keterbatasan kemampuan dan keterampilan karyawan sattu dengan yang lain menyebabkan tidak dapat lebih intens untuk mengali kelemahan dalam menerapkan Polcey & procedure lebih konsisten.

2. luaran yang dicapai

Luaran yang dicapai anantara lain sebagai berikut:

a. Terbentuk *Forum Komunitas*

Luaran Yg Dicapai: Dari forum diskusi yang telah dilakukan dan selanjutnya dengan antusias karyawan karyawan bersama management membentuk suatu organisasi Komunitas totalitas kerja yang diberinama "*Komunitas Totality For Service*". Dimana komunitas ini dibentuk untuk mawadahi semangat bersama secara konsisten dalam mencari dan memberi model pelayanan yang unggul dan dapat menampung segala permasalahan/complaint, saran, masukan baik dari tamu, masyarakat, karyawan/wati dan mencari solusi dan pemecahan masalahnya dalam semangat bersama dalam suatu komunitas.

Hambatan: Bagaimana mengimplementasikan gagasan ini agar menjadi lebih terarah dan konsisten baik bentuk, materi dan metode.

b. Training Programs (Refreshment)

Luaran yg Dicapai: Kemudian dari diskusi telah tercetus gagasan untuk melakukan refreshment dengan mendatangkan instruktur motivasi dari luar Lombok yaitu dari *Indrus Putra & Assosietes*, untuk menekan tingkat kejenuhan kerja dan meningkatkan kinerja kerja. Adapun materi yang di berikan adalah tentang : *Happiness work, High Impect Persuasion, Handling Complaint With NLP, dan Transpormational Leader-ship*.
Hambatan: Bagaimana mengimplementasikan gagasan ini agar menjadi lebih terarah dan konsisten baik bentuk, materi dan metode.

c. Terbentuknya Kelompok Edukasi

Luaran Yg Dicapai: Sedang untuk bidang kemampuan tehnis dengan membentuk "*kelompok edukasi*" dengan mendatangkan *team Cooking School dari Tri Star* dengan



memberikan pelatihan pelatihan bidang Pastry & Bakery selama tiga bulan dan peraktik langsung. **Hambatan:** Bagaimana mengimplementasikan gagasan ini agar menjadi lebih terarah dan konsisten baik bentuk, materi dan metode.

RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

Dari kegiatan pengabdian inovatif tentang sosialisasi penguatan policy and procedure di Hotel Lombok Raya dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik namun dari kegiatan itu masih meninggalkan beberapa pertanyaan yang setidaknya harus dapat terjawab kedepannya. Sehingga jika memungkinkan kedepannya dapat dijadikan sebagai rencana tahap berikutnya sehingga kegiatan ini lebih menggambarkan keberlanjutan.

1. Pertanyaan pertama adalah bagaimana mengetahui tingkat keberhasilan dan sasaran yang dituju telah sesuai dengan arah yang diinginkan dan apakah pelaksana sosialisasi penguatan Policy and procedure tersebut telah berhasil melakukan rekayasa sosial terhadap karyawan karyawan ?.

Oleh karena itu tahap berikutnya akan dilakukan evaluasi/pengukuran dengan menggunakan metode ESEI (*Excellent Service Experience Index*), Dimana metode ini adalah metode untuk mengevaluasi suatu pelaksanaan kegiatan dengan menggunakan *mystery guest* untuk terjun langsung ke sumber yang dievaluasi secara rahasia seperti tamu kemudian akan digali *positive memorable customer experience* atau pengalaman langsung dari tamu yang merasakan langsung pelayanan itu. Metode ini dipilih untuk mendapatkan gambaran yang lebih konkrit dan nyata dilapangan(empiris) untuk mendapatkan suatu proses evaluasi yang lebih mendekati kebenarannya.

2. Pertanyaan kedua (banyaknya pernyataan dalam diskusi focus group, bahwa rendahnya pelaksanaan polickey and procedure disebabkan oleh adanya tingkat

stress) oleh karena itu bagaimanakah untuk mengukur tingkat stres kerja karyawan karyawan ?.

Oleh karena itu tahap berikutnya akan dilakukan pengukuran terhadap tingkat stress kerja dari karyawan (*Borne Out*), untuk mengetahui apakah karyawan saat ini benar-benar mengalami stress kerja, jika ya apa penyebabnya, kemudian bagaimana solusi cara mengatasinya dan apa dampaknya jika stress kerja ini tidak ditangani dengan baik.

PENUTUP

Kesimpulan.

Kegiatan sosialisasi penguatan Policy And Prosedure bagi karyawan karyawan di Hotel Lombok Raya tahun 2016 adalah upaya untuk mempersiapkan civitas Hotel Lombok Raya agar dapat memberikan suatu pelayanan yang unggul (*Service excellence*) kepada tamu khususnya dan menjadi contoh bagi hotel-hotel lain umumnya, dengan menggunakan sarana policy and procedure yang ada di hotel, guna menghadapi persaingan pasar bebas bidang pariwisata kedepannya dan pariwisata era masyarakat ekonomi asean saat ini.

Dari aspek civitas akademika AKPAR Mataram kegiatan sosialisasi penguatan policy and procedure ini dapat memberikan suatu pengembangan dan pencarian ilmu baru dalam memperluas wawasan keilmuan dan pengetahuan yang dapat diperoleh dari pengalaman tersebut oleh dosen yang pada gilirannya di tularkan kepada mahasiswa untuk bekal pada saat terjun kemasyarakat.

Dari aspek masyarakat bahwa kegiatan sosialisasi penguatan policy and procedure merupakan wahana yang sangat strategis dalam memperkuat fasilitas destinasi yang disediakan sebagai asset pariwisata yang mumpuni, sehingga komponen pendukung ini satu dengan yang lainnya saling mendukung untuk kemajuan pariwisata, yang selanjutnya sektor ini akan dapat membuat msyarakat menjadi lebih sejahtera dengan semakin meningkatnya



kunjungan wisatawan baik manca negara maupun local.

Saran.

Dalam upaya mengimplementasikan Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka disarankan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat sejenis hendaknya dapat dilaksanakan kembali secara berkesinambungan dalam rangka menjamin keberlangsungan program sosialisasi penguatan policy and procedure di hotel-hotel.
- b. Diskusi Fokus Group agar dilakukan kembali dengan tema dan kegiatan berbeda supaya sosialisasi penguatan policy and procedure agar mensinergikan masyarakat, karyawan karyawan management dalam upaya meningkatkan pelayanan yang unggul.

[9] *Management Hotel Lombok Raya, Operation Book*, 2015

[10] *Pendit, Tata Sudarta*, 2004, *Psychology of Service, Sebuah Pengantar dalam Memberikan Pelayanan secara Paripurna*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-undang Pariwisata No 10 tahun 2010
- [2] *Yuliana Agung*, *Handbook Service Excellence "Yes, I Can Serve"*, dalam majalah *Service Excellence*, edisi Oktober 2015.
- [3] *Budi Susanto*, *Jurnal Ilmiah Hospitality*, Volume 1 Nomor 1, Januari 2011
- [4] *Hina Khan*, *Implementing service excellence in higher education*, New Castle Busines School Northumbria University Newcastle Upon Birmingham. 2009.
- [5] *Bagus Ngurah I Gusti*, 2002, *Masalah Budaya Dan Pariwisata Dalam Pembangunan*, Kajian Budaya Universitas Udayana.
- [6] *Pendit, Nyoman S*, 2002, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Edisi terbaru dengan perbaikan –perbaikan, Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- [7] *Wariyanta, Drs, M Hum*, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta, Penerbit Andi
- [8] *Pitana I Gde, Surya Diarta I Ketut*, 2009, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta, Penerbit Andi.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN