

## Upaya Meningkatkan Kebersihan Area Bar di *Food And Beverage Service Department* Holiday Inn Resort Baruna Bali

Kadek Dwiky Indra  
Udayana

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui penerapan kebersihan penting dilakukan pada outlet bar di Holiday Inn Resort Baruna Bali, (2) Upaya yang dilakukan untuk menjaga kebersihan bar di Holiday Inn Resort Baruna Bali agar dapat menghasilkan minuman yang berkualitas. Subjek penelitian ini adalah Supervisor dan senior di bar Holiday Inn Resort Baruna Bali. Objek penelitian adalah aplikasi standar penerapan kebersihan di Bar Holiday Inn Resort Baruna Bali. Data dikumpulkan dengan menggunakan analisis secara deskriptif kualitatif dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya penerapan kebersihan dalam penanganan. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kebersihan di Bar Holiday Inn Resort Baruna Bali.

**Kata Kunci** : Kebersihan ,Bar, *f&b service* Holiday Inn Resort Baruna Bali.

### Abstract

*This study aims to (1) To determine the application of cleanliness is important to do at the bar outlets at the Holiday Inn Resort Baruna Bali, (2) Efforts are made to maintain the cleanliness of the bars at the Holiday Inn Resort Baruna Bali in order to produce quality drinks. The subjects of this study were Supervisors and seniors at the Holiday Inn Resort Baruna Bali bar. The object of research is the standard application of cleanliness in Bar Holiday Inn Resort Baruna Bali. Data were collected using descriptive qualitative analysis and observation. The results showed that the lack of application of cleanliness in handling. Therefore there needs to be an increase in cleanliness at the Bar Holiday Inn Resort Baruna Bali*

**Key Words** : Bar, *f&b service* Holiday Inn Resort Baruna Bali

### 1. Pendahuluan

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk jasa pelayananan pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987). Pengertian hotel dalam Surat Keputusan Menpar Postel yaitu SK: KM 34/HK/103/MPPT-87: "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang diterapkan dalam surat keputusan". Di dalam sebuah organisasi hotel bagian yang memberikan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah Food and Beverage Service ( FBS) atau Tata Hidang, yaitu salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara professional.

Pada industri perhotelan, kebersihan menjadi penunjang jalannya kegiatan operasional. Kebersihan di hotel harus dijaga, baik didalam atau diluar area operasional. Pada departemen Food and Beverages Service (FBS) atau Tata Hidang kebersihan perlu dijaga. Ruang lingkup operasional departemen Tata Hidang yaitu restoran, bar dan pool bar. Menjaga kebersihan di area operasional

dapat memberikan kesan positif bagi para tamu yang sedang berada di area operasional. Khusus di penyajian makanan dan minuman penerapan kebersihan sangat di perhatikan karena kebersihan area hotel itu sendiri mampu memberikan pengaruh tersendiri terhadap citra maupun nama baik hotel itu sendiri. Bar sendiri sebagai pusat pembuatan minuman wajib melakukan kebersihan area karena dapat menimbulkan efek negatif terhadap minuman. Maka berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah apa yang menghambat proses penerapan kebersihan area Bar di Holiday Inn Resort Baruna Bali serta mengetahui bagaimana upaya-upaya menjaga kebersihan area Bar di Holiday Inn Resort Baruna Bali agar dapat menciptakan suasana aman dan nyaman.

## **2. Kajian Pustaka**

### **Pengertian *Food And Beverage***

Pengertian F & B Menurut Para Ahli, dalam hal ini bias dikatakan sebagai restoran suatu usaha yang bersifat komersial dan menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. Rachman Arief, Abd (2005:113) Food & Beverage merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik, dalam kamar, restoran, makanan karyawan dan sebagainya. Soekresno dan Pendit (1998:4) Food & Beverage adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial.

### ***Pengertian upaya***

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III tahun 2003 yang dimaksud dengan "Upaya adalah usaha; ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar); daya upaya". Menurut Poerwadarminta (1991 : 574), "Upaya adalah upaya untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan".

Upaya peningkatan kebersihan di Bar hotel yaitu dengan cara meningkatkan kebersihan pada karyawan, peralatan dapur serta area restoran agar setiap produk dan minuman yang dihasilkan bersih, sehat, dan berkualitas. Adanya tes kesehatan bagi karyawan oleh dinas kesehatan supaya karyawan benar-benar dalam keadaan sehat sehingga makanan dan minuman terhindar dari penyakit. Prinsip menjaga kualitas minuman dan makanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali meliputi pemilihan bahan makanan, penyimpanan minuman, penyimpanan makanan masak, penyajian makanan sehat, bersih dan rapi. Upaya peningkatan kualitas minuman di Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu meningkatkan penjualan minuman, terutama minuman beralkohol, peran seorang Bartender sangat penting. Menurut Costas Katsirgris and Christ tomas, (2007 : 484), Bartender

merupakan ujung tombak kesuksesan penjualan minuman. Banyak sedikitnya pelanggan bar yang datang, banyak sedikitnya penjualan – penjualan dan keuntungan sangat tergantung pada keluesan, keramahan, ketangkasan dan kreativitas Bartender. Barman harus selalu memakai parfum dengan bau yang tidak terlalu merangsang. Ia tidak boleh memelihara kumis dan jenggot. Kuku jari tangan harus dipotong pendek, rapi dan bersih. Baju seragam yang dikenakan Barman harus senantiasa bersih, bebas keringat maupun flek – flek kotoran, tidak boleh kusut atau kumal. Baju berwarna tidak boleh dipakai, kecuali kalau memang seragam dinas demikian. Kaos dalam harus sering diganti. Perhiasan tidak boleh dipakai selama dinas. Menjaga kesehatan kaki bagi seorang Barman / Bartender adalah penting sekali. Ia tidak akan dapat menunjukkan dirinya bersih pada tamu bila kakinya capai dan sakit. Kebersihan kaos kaki pun harus senantiasa terjaga karena hanya dengan kaos kaki yang bersih seorang Barman dapat terbebas dari kelelahan dan penyakit.

### **3. Metodologi Penelitian**

#### ***Rancangan Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dimana penelitian ini akan memaparkan data yang sudah dikumpulkan melalui, observasi, wawancara serta dokumentasi yang mana nantinya data tersebut akan dijadikan sebuah kesimpulan yang berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dibuat. Selain data yang diperoleh melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di industri, data penelitian ini juga diperoleh dari sumber lain yaitu seperti buku-buku atau referensi lain yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Data dan dokumentasi yang telah terkumpul tersebut akan ditarik suatu simpulan dimana nantinya akan digunakan peneliti dalam memberi kesimpulan pada rumusan masalah yang telah penulis tulis. Sebagai salah satu hotel berbintang 5 di Bali, Holiday Inn Resort Baruna Bali yang terkenal di kalangan wisatawan. Peran kebersihan sangat diperhitungkan di Bar, namun peneliti menemukan dua masalah yang ada di outlet ini yaitu, yang pertama hal-hal penghambat penerapan kebersihan dan yang kedua penerapan kebersihan yang belum dilaksanakan secara maksimal. Untuk memecahkan masalah tersebut penulis menggunakan referensi dan teori dari berbagai sumber yang mengangkat tema kebersihan yang berbentuk jurnal dan buku-buku,

#### ***Lokasi Penelitian***

Penelitian ini dilakukan di Holiday Inn Resort Baruna Bali ini merupakan hotel bintang 5 di Kuta – Bali. Holiday Inn Resort Baruna Bali ini berlokasi di Jl. Wana Segara No.33, Tuban, Bali, Kabupaten Badung, Bali 80361. Lokasinya yang berhadapan langsung dengan Samudra Hindia dan jaraknya yang relatif dekat dari airport internasional Ngurah Rai serta pusat hiburan Kuta.

#### ***Subjek dan Objek Penelitian***

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah champion hygiene dan sanitasi yaitu

Supervisor dan Staff di bar karena mengetahui informasi yang akurat tentang kebersihan di bar pada Holiday Inn Resort Baruna Bali sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah aplikasi standar penerapan kebersihan bar di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

### **Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data menggunakan 3 cara yaitu : metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung, dan dijadikan data utama oleh peneliti seperti hasil wawancara. Sumber Data dari penelitian ini yaitu Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung, dan dijadikan data utama oleh peneliti seperti hasil wawancara. Sedangkan Data Sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) seperti sejarah hotel, struktur organisasi Food and Beverage Service.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena dengan menganalisis, data tersebut diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Terdapat langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data deskriptif kualitatif, yaitu: Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan terkait dengan masalah yang diteliti melalui observasi dan wawancara, mengolah data dan informasi menjadi satu, melaporkan hasil analisis data dengan menyajikan laporan analisis data dan membuat pembahasan serta kesimpulan secara deskriptif.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **4. Gambaran umum hotel**

Sejarah Perkembangan Holiday Inn Resort Baruna Bali, Holiday Inn pertama kali diperkenalkan di Amerika Serikat oleh Kemmons Wilson di Memphis, Tennessee pada tahun 1952. Pada tahun 1968 sudah dibangun 1000 hotel Holiday Inn dan sekarang sekitar 3000 hotel di seluruh dunia. Hotel Holiday Inn pertama di Asia Pasific adalah Kyoto, Japan pada tahun 1973. Holiday Inn terbesar di dunia adalah Holiday Inn Lido, Beijing China dengan 1000 kamar, 350 apartment dan 17 restaurant dan bar. Holiday Inn adalah salah satu hotel dari Intercontinental Hotel Group.

Holiday Inn membuka chain terbesar di dunia dengan 3.414 hotel yang tersebar di seluruh dunia dengan nama Intercontinental Hotel Group. Pada awalnya hanya enam hotel yang bergabung dalam group hotel chain, tetapi semakin pesatnya pembangunan hotel yang bergabung dengan group ini, maka sampai sekarang jumlah brand yang bergabung dengan group ini ada 10 brand antara lain:

1. Holiday Inn Hotel Resort
2. Intercontinental Hotel & Resort'
3. Crown Plaza Hotel & Resort

4. Holiday Inn Express
5. Staybridge Suite
6. Candlewood Suite
7. Indigo Hotel
8. Even Hotel
9. Hualuxe Hotel
10. Importen

Maka dari itu seorang karyawan bar harus dapat mengetahui serta dapat mengaplikasikan standar kebersihan di area bar sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Hal ini sangat bertujuan untuk menghindari sebuah kejadian complint dari tamu terhadap kebersihan yang membuat tamu tidak mau menikmati minuman di hotel dikarenakan tidak nyaman serta dapat mendongkrak citra dan nama baik hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

### ***Upaya Menjaga Kebersihan Area Bar Di Holiday Inn Resort Baruna Bali***

Upaya yang dilakukan untuk menjaga keberihan yaitu juga dengan strategi peningkatan kebersihan area bar di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu dengan cara meningkatkan kebersihan pada karyawan, peralatan bar serta area area agar setiap produk yang dihasilkan bersih, sehat, dan berkualitas. Adanya tes kesehatan bagi karyawan oleh dinas kesehatan supaya karyawan benar-benar dalam keadaan sehat sehingga makanan atau minuman terhindar dari penyakit.

Menampilkan expired time disetiap makanan yang disajikan sehingga pembeli dapat memperhitungkan batas waktu makanan serta minuman yang disajikan. Mencegah timbulnya masalah gangguan kesehatan pada karyawan karena aktivitas restoran dengan memperhatikan standar kelayakan bar. Menciptakan suasana aman, nyaman bagi personel yang terlibat dalam pengolahan makanan dan pembuatan minuman. Kualitas minuman penting untuk diketahui karena berperan sebagai kunci keberhasilan usaha minuman dengan penyajian yang semenarik mungkin mengenai warna, penampilan, takaran, rasa dan aroma.

### ***Pembahasan Hasil Penelitian***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya lakukan pada Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa : proses penerapan kebersihan di area bar, Penelitian tentang kebersihan terutama area bar pada hotel jarang dilakukan oleh peneliti di berbagai lembaga pendidikan. Tapi ada bebarapa yang melakukan penelitian ini yaitu Farly Lumanauw (2001: 36) menyatakan bahwa terdapat prosedur penerapan kebersihan area bar yang dilakukan hotel yakni:

a. Membersihkan Bar center

Dengan menyemprotkan chemical dan menggunakan lap dari kain flannel untuk mengeringkannya. Ada juga counter bar yang terbuat dari kayu sperti pernis/pelitur.

b. Membersihkan Bar station

Adapun tahapan membersihkan bar station yaitu dengan menggunakan metal polish atau digosok dengan busa yang sudah dibasahi dengan sabun cair.

c. Membersihkan Bar Display

Dengan menggunakan kain lap bersih dan lembut, atas kaca pajangan di lap dengan dry cloth, setelah itu disemprot cairan pembersih kaca dengan cling pembersih dan membersihkan bar display dimulai dengan keadaan kosong agar memebesihkannya mudah dan semua area display bersih dan bebas debu.

d. Membersihkan lounge Bar

Dengan cara menyapu dan mengepel seluruh area mulai dari depan sampai diakhiri ke belakang, mendusting meja dan kursi, menata rapi kursi dan meja sesuai lay out dari lounge Bar.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan kebersihan area bar di Holiday Inn belum maksimal diterapkan dan belum mencapai sempurna oleh staff di bar. Padahal kebersihan sangat penting dalam penjualan minuman serta pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan terhadap tamu dan nama baik hotel.

Selain kebersihan lingkungan khususnya di area bar, karyawan juga harus tampil bersih serta menarik seperti: kebersihan diri yang dilakukan di hotel ini sudah dilakukan dengan baik yaitu dengan melakukan menutup mulut dengan sapu tangan bila batuk atau bersin, setiap karyawan berperilaku bersih dan berpakaian rapi, mencuci tangan sebelum melakukan aktifitas dan menggunakan alat yang sesuai dan bersih. Untuk pemeriksaan kesehatan karyawan Holiday Inn melakukan General Check up untuk mengetahui kesehatan karyawan, dan juga melakukan rectal swab setiap 3 bulan sekali. Dan apabila ada karyawan yang memiliki penyakit menular pihak hotel akan mengistirahatkan selama seminggu, kalau benar-benar parah dari hotel biasanya memberhentikan karyawan tersebut karena alasan suatu penyakit supaya tidak menular. Ketentuan peralatan dan cara pencucian, pengeringan dan penyimpanan peralatan memenuhi persyaratan agar selalu dalam keadaan bersih sebelum digunakan, peralatan dalam keadaan baik dan utuh. Peralatan untuk mencegah masuknya tikus dan serangga Holiday Inn sudah dipasang kawat kasa serangga, setiap lubang ventilasi dipasang terali tikus, persilangan pipa dan dinding bertutup rapat dan tempat tendon air mempunyai tutup dan bebas jentik nyambuk.

Holiday Inn Resort Baruna memiliki tempat pencucian tangan yang mencukupi, tersedia sabun, deterjen, dan alat pengering/lap, jumlahnya cukup untuk pengunjung/karyawan. Untuk tempat peralatannya tersedia air dingin yang cukup memadai, tersedia air panas yang cukup memadai, terbuat dari bahan yang kuat, aman dan halus.

Menurut Poerdarminta (1991 : 574), "Upaya adalah upaya untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtisar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan". Upaya sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam menunjang yang kegiatan, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang yang lain. Di Holiday Inn Resort Baruna Bali sudah menerapkan bagaimana upaya menjaga kebersihan agar mendapatkan kualitas minuman yang baik, dengan melakukan personal

hygiene sesuai SOP (Standard Operational Procedure). Dalam mengolah makanan guna menghasilkan produk yang berkualitas, seseorang yang meracik minuman di bar tidak dapat melakukan secara perorangan, tapi diperlukan kelompok orang yang kompak, dimana masing-masing bagian melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

Tindakan-tindakan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas minuman terbaik di bar Holiday Inn Resort Baruna Bali hingga dihasilkan berkualitas diantaranya yaitu dengan menggunakan bahan minuman yang berkualitas dan banyak diminati tamu-tamu. Dalam proses pembuatan minuman harus sesuai resep yang benar, kita harus menggunakan bahan-bahan yang bagus agar memperoleh hasil minuman yang berkualitas sesuai dengan standar menu yang telah di tentukan di bar Holiday Inn Resort Baruna Bali, Dengan menjaga kebersihan area bar dan karyawan. Jadi hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali sudah menerapkan beberapa sop kebersihan terutama area bar meningkatkan kualitas minuman serta pelayanan yang baik sesuai dengan menurut para ahli. Jadi hal tersebut sudah sesuai dengan standar operasional prosedur menjaga kebersihan area bar.

## 5. Penutup

Dari pembahasan yang telah diuraikan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini aplikasi standar penerapan kebersihan di area bar adalah komitmen dari sebuah hotel untuk mendukung perkembangan dan penerapan system kebersihan di seluruh area hotel sesuai dengan panduan prosedur menjaga kebersihan yang tepat oleh hotel terutama di area bar seperti membersihkan bar station, membersihkan bar counter, area bar display dengan langkah-langkah yang benar. Karyawan bar telah menerapkan Standar Operasional Procedure (SOP) kebersihan saat melaksanakan pekerjaannya dalam melayani tamu dan dalam pembuatan minuman.
2. Strategi peningkatan kebersihan area bar di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu dengan cara meningkatkan kebersihan pada karyawan, peralatan bar serta area bar agar setiap produk yang dihasilkan bersih, sehat, dan berkualitas. Dalam pembuatan minuman guna menghasilkan produk yang berkualitas, karyawan tidak dapat melakukan secara perorangan., tapi diperlukan crew bar yang kompak, dimana masing-masing bagian melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Tindakan-tindakan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas minuman terbaik di bar Holiday Inn Resort Baruna Bali hingga dihasilkan berkualitas.

## Daftar Pustaka

- Anonim.2008.Food and Beverage service.Diakses pada tanggal 26 Juni 2020 dari <http://www.mint.web.id/2008/food-and-beverage-service.html>
- Anonim.2017. "Penerapan Hygiene Di Rumah Makan Salero Bundo Ulak Karang Padang" Diakses pada tanggal 26 Juni 2020 dari <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view/7172>.

- Farly Lumanauw. 2001. Bar dan Minuman. Cetakan Pertama Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Keputusan Menteri Parpostel no.KM 94HK103/MPPT 1987.
- Kusmayadi & Endar sugiaro.2000.metedeologi penelitian dalam bidang kepariwisataan. Jakarta :gramedia pustaka utama.
- Poewadarminta.1991. Kamu Umum Bahasa Indoneia. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Soekresno dan Pendit, 1998.Pramusaji food & beverage service. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.Guntu dan Yulianto. 2015. *Upaya Profesionalisme Kerja Untuk Meningkatkan Pelyanan Tamu Di The Grand Palace Hotel Yogyakarta*.Tersedia pada [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Upaya+profesionalism+Kerja+Untuk+Peningkatan+pelayanan+tamu+di+The+Grand+Palace+Hotel+Yogyakarta&btnG](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Upaya+profesionalism+Kerja+Untuk+Peningkatan+pelayanan+tamu+di+The+Grand+Palace+Hotel+Yogyakarta&btnG) (diakses pada 5 april 2019)
- Kusuma, Arta Adi. 2013. *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Staf Hotel Muria Semarang*. Tersedia pada [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Motivasi+D+an+Lingkungan+Kerja+Terhadap+Kinerja+Staf+Hotel+Muria+Semaarang&btnG](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Motivasi+D+an+Lingkungan+Kerja+Terhadap+Kinerja+Staf+Hotel+Muria+Semaarang&btnG) (diakses pada tanggal 11 April 2019)
- Moelong.Lexy j.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*.Bandung: Penerbit PT.Remaja Rosdakrya.
- Murjianto.2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bina Atmaja: Bandung
- Pearce II, Jhon A, dan Robinson Richard B.Jr (2008). *Manajemen Strategis 10*. Salemba Empat: Jakarta
- Sutrisno,Edi. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Media Group.[www.google.com](http://www.google.com) 2019. Peta Hotel Holiday Inn Baruna Bali. Tersedia pada <https://www.holidayinnresorts.com>.