

**PENANGANAN LUGGAGE TAMU
CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH BELLBOY
DI COMO UMA CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Nova Adi Saputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PENANGANAN LUGGAGE TAMU
CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH BELLBOY
DI COMO UMA CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Nova Adi Saputra
NIM.2115823005**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUGGAGE TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH BELLBOY DI COMO UMA CANGGU

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Nova Adi Saputra
NIM.2115823005**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUGGAGE TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH BELLBOY DI COMO UMA CANGGU

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 29 Juli 2024

Pembimbing I,

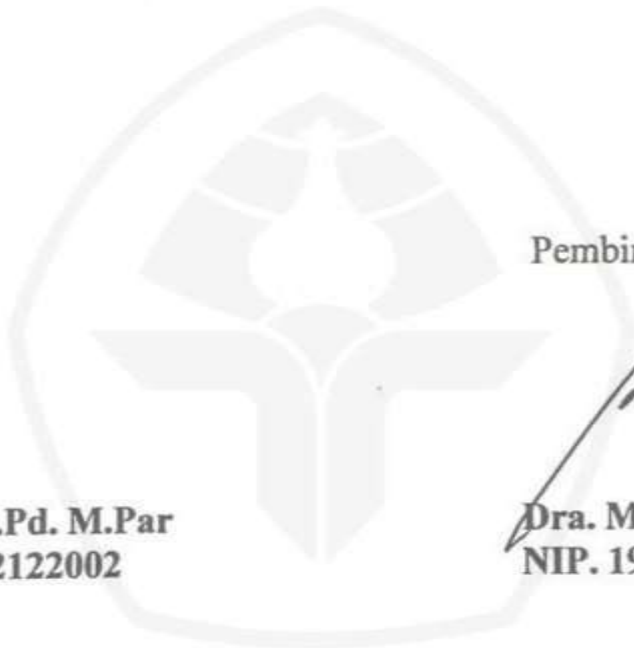


Made Suardani, S.Pd. M.Par
NIP.197303122002122002

Pembimbing II,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 196210061990102001



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali,



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUGGAGE TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH BELLBOY DI COMO UMA CANGGU

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Senin, 12 Agustus 2024

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

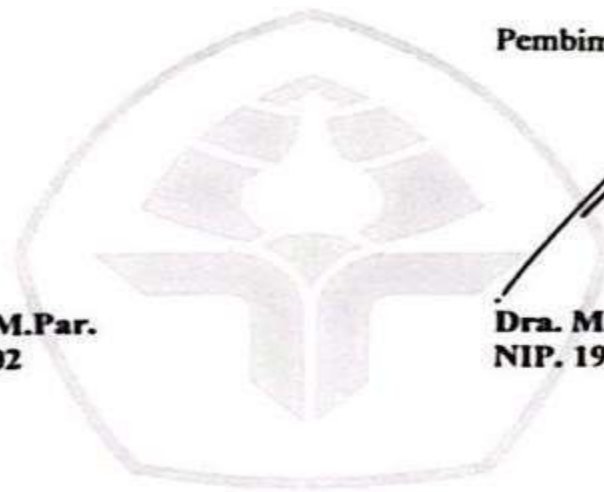


Made Suardani, S.Pd., M.Par.
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



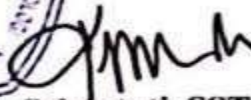
Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 196210061990102001



POLITEKNIK NEGERI
BALI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali


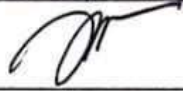
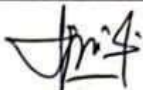


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN LUGGAGE TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH BELLBOY DI COMO UMA CANGGU

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Suardani, S.Pd., M.Par. NIP. 197303122002122002	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum. NIP. 198901172022032007	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP. 1995110620220322010	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kadek Nova Adi Saputra
NIM : 2115823005
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**"PENANGANAN LUGGAGE TAMU CHECK-IN DAN CHECK-OUT OLEH BELLBOY DI
COMO UMA CANGGU"**

Memang benar bebas dari plagiasi. 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, 29 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Kadek Nova Adi Saputra

NIM. 2115823005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir yakni guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir, penulis mendapatkan saran, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulismengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S.Pd. M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
6. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
7. Ibu Amirah Hasna, selaku Room Division Manager COMO Uma Cangu yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan kepada penulisselama melaksanakan praktik kerja lapangan.
8. Seluruh Staff COMO Uma Cangu yang memberikan bimbingan dan

pengarahan selama kegiatan praktik kerja lapangan.

9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Made Putra Yana dan Ibu Ni Luh Suriani selaku orang tua, Komang Novan Adi Pramana selaku adik, serta Ni Putu Meira Purnama Yanti, S.S., M.Li. dan I Wayan Bayu Darmawan, S.T. selaku kakak yang senantiasa memberikan doa dan dukungan setulus hatiselama penulisan tugas akhir.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir.

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, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERSYARATAN BEBAS PLAGIAT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
D. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian Front Office.....	7
C. Front Office Section	8
D. Pengertian <i>Bellboy</i>	9
E. Jenis Barang Bawaan Tamu	9
F. Jenis Formulir <i>Bellboy</i>	10
G. Luggage Tag	11
H. Bellboy Errand Card.....	11
I. Bellboy Control Sheet.....	11
J. Errand Control Sheet.....	12
K. Luggage Room Book	12
L. Baggage Claim Check.....	12
M. Pengertian Barang <i>Fragile</i> (barang mudah rusak)	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
A. Lokasi dan Sejarah COMO Uma Cunggu.....	14

B.	Bidang usaha dan Fasilitas COMO Uma Cunggu.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
A.	Penanganan <i>luggage</i> tamu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> oleh <i>bellboy</i> di COMO Uma Cunggu	26
B.	Hambatan yang Dihadapi dan Solusinya.....	37
BAB V PENUTUP.....		39
A.	Simpulan	39
B.	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA.....		41
LAMPIRAN		42

JURISAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo COMO Uma Canggu.....	14
Gambar 3.2 COMO Pent House.....	18
Gambar 3.3 COMO Beach Club	19
Gambar 3.4 COMO Shambala	20
Gambar 3.5 Play By COMO	21
Gambar 3.6 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Front Office.....	22
Gambar 4.1 Grooming	27
Gambar 4.2 Welcome Drink	27
Gambar 4.3 Buggy Barang.....	27
Gambar 4.4 Buggy Penumpang	28
Gambar 4.5 Trolley.....	28
Gambar 4.6 Guest List	28
Gambar 4.7 Luggage Tag	30
Gambar 4.8 Errand Control Sheet and Luggage Room Book	36
Gambar 5.1 Serving Welcome Drink	42
Gambar 5.2 Check In dan Check Out Process	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar	17
-----------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merujuk pada kegiatan yang berkenaan dengan usaha memenuhi kebutuhan hidup manusia untuk memperoleh kesenangan. Kesenangan itu dinikmati berkat adanya jasa yang diberikan oleh pihak tertentu (Hakim, 2018). Industri pariwisata menjadi sumber devisa yang paling potensial dalam menambah pendapatan negara, sehingga pembangunan industri pariwisata menjadi salah satu prioritas utama dalam pembangunan nasional. Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki potensi pariwisata yang menarik dimana terdapat banyak objek wisata dari sabang sampai merauke. Perkembangan dunia pariwisata membutuhkan orang-orang yang profesional, karena maju tidaknya suatu hotel tergantung kualitas sumber daya manusia yang handal dan profesional. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari cara menyambut dan melayani tamu serta sikap karyawan hotel.

Pelayanan concierge yang profesional dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan tamu. Concierge berperan penting terhadap kepuasan dan kenyamanan tamu, dalam hal membawakan barang bawaan tamu pada waktu check in atau check out. (Rosyid & Mukti, 2020). Kedudukan concierge merupakan bagian penting di hotel, karena pertama kali tamu tiba di hotel concierge yang akan menyambut dan membantu menurunkan barang bawaan tamu. Concierge sendiri memiliki beberapa seksi dan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam menjalankan operasional hotel. Salah satu

seksi yang terdapat di concierge yaitu bellboy. Bellboy adalah salah satu bagian dari concierge yang bertugas untuk melayani tamu dari pintu masuk hotel sampai tamu masuk ke kamar serta membantu tamu dalam mengantarkan barang bawaan tamu.

Bellboy juga bertanggung jawab dalam pelayanan lain yang akan meningkatkan pengalaman tamu selama menginap, seperti membantu tamu untuk mengantarkan pesan, menyediakan informasi transportasi, membantu tamu saat proses check-in dan check-out, dan memberikan rekomendasi mengenai destinasi wisata yang patut untuk dikunjungi di daerah sekitar.

Pada penyusunan tugas akhir ini hotel yang digunakan untuk menjadi acuan penanganan luggage tamu check-in dan check-out yaitu hotel COMO Uma Canggu berlokasi di Jalan Pantai Batu Mejan Echo Beach Canggu sebagai salah satu hotel bintang 5 yang berada dibawah naungan COMO Hotel. COMO Uma Canggu hotel menempuh jarak 47 menit dari bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

Penanganan luggage tamu check-in dan check-out oleh bellboy di COMO Uma Canggu belum pernah dibahas sebelumnya, namun secara umum kedua tugas akhir yang ditulis oleh Kusuma, (2023) dan Satria Sakti, (2022) berkaitan dengan bagaimana menangani luggage tamu check-in dan check-out dengan benarsesuai SOP. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk menulis tugas akhir dengan judul “Penanganan luggage tamu check-in dan check-out oleh bellboy di COMO Uma Canggu”, karena menunjukkan suatu urgensi yang berguna untuk mewujudkan hospitality service yang lebih baik, khususnya di hotel COMO Uma Canggu.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Penanganan *luggage* tamu *check-in* dan *check-out* oleh *bellboy* di COMO Uma Cangu ” untuk berbagi ilmu kepada para pembaca tentang pelayanan yang dilakukan dalam menangani *luggage* tamu saat *check-in* dan *check-out*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *luggage* tamu *check-in* dan *check-out* oleh *bellboy* di COMO Uma Cangu?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam penanganan *luggage* tamu saat *check-in* dan *check-out* oleh *bellboy* di COMO Uma Cangu dan solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Penanganan *Luggage* Tamu *Check-In* dan *Check-Out* Oleh *Bellboy* di COMO Uma Cangu” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari

penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penanganan *luggage* oleh bellboy saat tamu *check-in* dan *check-out* di Hotel COMO Uma Canggu.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh *bellboy* saat memberikan pelayanan tamu *check-in* dan *check-out* di Hotel COMO Uma Canggu dan menjelaskan solusi untuk memecahkan kendala yang ada.

2. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- c. Mahasiswa
 1. Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolok ukur dalam penerapan teori yang diperoleh saat menempuh perkuliahan dengan apa yang diperoleh di lapangan. Hal ini juga sebagai pedoman dalam penerapan teori serta praktik yang diperoleh di kampus dan membandingkan antara teori yang diperoleh di industri *front office*.
 2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *luggage* tamu saat *check-in* dan *check-out*.

d. Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai landasan dan media informasi dalam meningkatkan proses belajar mengajar terutama yang diperoleh di kampus dengan di lapangan. Sehingga dapat memberikan masukan ke lembaga untuk memperoleh ilmu khususnya pada pelayanan *luggage* tamu *chek-in* dan *check-out*.

e. Perusahaan

1. Sebagai bahan refrensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *luggage* tamu saat *chek-in* dan *check-out*.
2. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala dalam penanganan *luggage* tamu saat *check-in* dan *check-out* di COMO Uma Cangu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yakni sebagai berikut:

a. Observasi

Metode Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung mengenai penanganan barang bawaan tamu khususnya *luggages* saat *check-in* dan *check-out*. Pengamatan ini berupa data mengenai bagaimana tata cara pengambilan

luggage di kendaraan tamu saat pertama kali datang ke hotel dan saat meninggalkan hotel. Metode ini didukung dengan teknik dokumentasi berupa gambar dan catatan.

b. Wawancara

Metode Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung atau lebih mendengarkan dan mengajukan pertanyaan mengenai penanganan *luggage* tamu *check-in* dan *front office manager, bell captain*, serta seluruh *bellman staff* di COMO Uma Cangu.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan cara membaca buku mengenai *front office* agar data yang didapat lebih akurat.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Analisis data yang digunakan untuk membuat tugas akhir ini berupa analisis data deskriptif kualitatif dimana hasil yang diterima berupa gambaran umum mengenai keseluruhan penanganan *luggage* tamu. Dari gambaran umum yang diperoleh dapat diambil simpulan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil urian diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan *luggage* tamu *check-in* dan *check-out* oleh *bellboy* di COMO Uma Cangu sangat memperhatikan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu persiapan, penanganan dan penyelesaian. Sebelum *bellboy* melakukan tugasnya, hal yang dilakukan adalah mempersiapkan *grooming* serta perlengkapan lainnya yang akan membantu kegiatan *bellboy* selama bertugas, kemudian menangani barang bawaan tamu dengan teliti dan selalu mencatat segala jenis kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya pada *errand control sheet* dan *luggage room book*, setelah itu memesan *welcome drink* dan menginformasikan kepada *bellboy* pada *shift* berikutnya mengenai pekerjaan yang belum terselesaikan ketika waktu bertugas telah selesai. Selama *bellboy* melakukan tugasnya terdapat berbagai jenis *form* yang digunakan untuk mencatat segala jenis kegiatan selama bertugas. Hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh para *staff* khususnya *bellboy* saat menangani barang bawaan tamu agar terhindar dari segala jenis kesalahan saat bertugas dan menjadi *first impression* yang baik untuk para *staff* COMO Uma Cangu.

Ketika menangani barang bawaan tamu *check-in* dan *check-out* tentu saja terdapat hambatan yang dialami *bellboy* selama bertugas, seperti

keterlambatan dalam mengirimkan barang bawaan tamu ke kamar, karena kurangnya *staff bellboy* disaat *high season* maka hal ini dapat diatasi dengan cara menambahkan jumlah *staff bellboy* seperti *daily worker* dan *trainee* serta kurangnya fasilitas *buggy* disaat kondisi *lobby* ramai tamu *check-in* dan *check-out* yang akan mempengaruhi proses pengiriman atau penjemputan barang bawaan tamu ketika *check-in* dan *check-out*.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan diatas, adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu dengan menambahkan jumlah *staff bellboy* dan menambahkan fasilitas *buggy* yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang baik dalam menangani barang bawaan tamu saat *check-in* dan *check-out* serta menetapkan prosedur pengambilan paket tamu ke *lobby* agar ketika kondisi *lobby* sedangramai *bellboy* tidak kesulitan untuk mengantarkan paket tamu ke kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Setiawan. (2008). Tinjauan Umum Hotel Resor. *Hotel*, 1–60.
- Cahyono, N. A., & Sari, R. D. P. (2023). Perlindungan Hukum Kehilangan Barang Konsumen Hotel. *Binamulia Hukum*, 12(2), 323–332. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i2.409>
- Hadi, W., & Putra, R. A. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(2), 21–30. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/487>
- Hakim, L. (2018). Industri Pariwisata dan Pembangunan Nasional. *Among Makarti*, 3(5), 70–78.
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 2597–5323. <https://jurnal.akparda.ac.id/>
- Pirastyo, S. P., & Wulansari, M. K. (2019). *Pengaruh etika dan penampilan pegawai hotel terhadap peningkatan mutu pelayanan dapat kita nilai dari kenyamanan , nilai-nilai moral yang tepat untuk yang tidak ternilai dan sangat berharga serba cepat dan persaingan yang sangat*. 1(1).
- Robiyanto, W. (2017). *Implementasi Standar Operasional Prosedur Bellboy*. 1–15. <https://media.neliti.com/media/publications/121203-ID-none.pdf>
- Rosyid, A. N., & Mukti, A. B. (2020). Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 9–18. <https://doi.org/10.47492/jih.v9i1.22>
- Sambodo. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Gramedia Pustaka Utama