

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMESANAN MOBIL TAMU OLEH CONCIERGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI



Kadek Aditya Satyotama

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN MOBIL TAMU OLEH
CONCIERGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI



Kadek Aditya Satyotama

NIM 2115823057

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN MOBIL TAMU OLEH
CONCIERGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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



Kadek Aditya Satyotama

NIM 2115823057

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

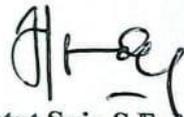
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN
MOBIL TAMU OLEH CONCIERGE DI
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Ketut Suja, S.E., M.Si.
NIP. 19641231199031031



Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si
NIP. 199204222022032011

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMESANAN MOBIL TAMU OLEH CONCIERGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada....

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suja, S.E., M.Si . NIP. 196412311990031031	
Anggota	Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par NIP. 196405011990111001	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd NIP. 1989122520220320007	

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
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 Aditya Satyotama

NIM : 2115823057

Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

***PENANGANAN PEMESANAN MOBIL TAMU
OLEH CONCIERGE DI THE APURVA KEMPINSKI BALI***

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, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Kadek Aditya Satyotama

NIM.2115823057

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena anugerah dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan Concierge Dalam Membantu Daily Activity Front Office di The Apurva Kempinski Bali" dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis sangat menyadari dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada 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 kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Ketut Suja , S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. Ibu Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Harisson Tompodung, selaku Director of training and quality management The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktek kerja lapangan di hotel
8. Ibu Stefannie Elicia, selaku Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Rispan Pamungkas , selaku Assistant Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Dewa Pong Ardana, selaku Assistant Chief Concierge Manager yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi dan pembelajaran di The Apurva Kempinski Bali.
11. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan, khususnya *Concierge Agent*
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali, khususnya 5. Bapak I Ketut Suja , S.E., M.Si, dan ibu Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si,

13. Bapak I Ketut Budiarsana dan Ibu Made Kesumawati selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga tekun untuk mengerjakan tugas akhir ini, dan melakukan bimbingan, serta ikut serta mendukung penulis selama berkuliah dalam segi waktu yang dikeluarkan dan finansial yang dikeluarkan.
14. Putu Nanda Satya Nugraha, selaku saudara penulis, yang sudah memberikan dukungan, dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.

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 ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan 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

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
B. Front Office	12
C. Concierge	14
D. Penanganan.....	15
E. Pemesanan.....	15
F. Tamu	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali Dan Struktur Organisasi Front Office	32
BAB IV PEMBAHASAN	37
A. Penanganan Hasil Obsevarsi Concierge dalam Membantu Pemesanan Mobil Tamu di The Apurva Kempinski Bali	37
B. Hambatan-Hambatan yang Dialami Concierge Dalam Membantu Pemesanan Mobil Tamu di The Apurva Kempinski Bali dan Cara Mengatasinya	47
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	32
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Concierge	34
Gambar 4.1 Grooming	39
Gambar 4.2 Snack Bar	39
Gambar 4.3 Jamu Sinom	40
Gambar 4.4 Website Email	42
Gambar 4.5 Car Booking Sheet	45
Gambar 4.6 Posting Bill	45
Gambar 4.7 Concierge Desk	47



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kamar di The Apurva Kempinski Bali	21
Tabel 3.2 Restaurant di The Apurva Kempinski Bali	23
Tabel 3.3 Meeting Room dan Chapel	25



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan industri yang cukup besar dengan perkembangan yang sangat pesat. Kekayaan alam, suku, dan budaya menjadi daya tarik sendiri bagi pariwisata di Indonesia. Keanekaragaman inilah yang menjadi nilai jual dalam industri pariwisata Indonesia di mata dunia. Indonesia juga merupakan negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau, dimana masing - masing pulau memiliki kelebihan dan keunikan tersendiri. Hal ini membuat destinasi wisata Indonesia semakin beragam sehingga wisatawan bebas memilih jenis wisata apa yang ditujunya. Meningkatnya industri pariwisata yang sangat pesat akan membantu devisa negara dan dapat memperluas lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat dalam mengatasi pengangguran

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di sawangan, Nusa Dua Bali, dengan luas 14 hektar dan memiliki jumlah 475 kamar. Hotel ini dimiliki oleh William Eddy Katuari yakni seorang pengusaha dari grup “*fawings*” yang terletak di Surabaya, dengan Mr.Vincent Guironnet sebagai General Manager dan Mr.Thaddaeus Weiss sebagai Hotel Manager. The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen di dalamnya yang saling berkaitan dan bekerjasama dalam melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang berlaku di The Apurva Kempinski Bali antara lain *Food & Beverage Department* suatu bagian hotel yang bertanggung jawab terkait kebutuhan pelayanan makanan dan minuman, yang dikelola secara profesional. *Sales & Marketing Department* adalah divisi yang bertanggung

jawab dalam mencari calon konsumen untuk membeli produk yang dijual hotel. *Purchasing Department* adalah divisi yang bertugas untuk membeli barang atau jasa dari pihak ketiga untuk kebutuhan operasional Perusahaan. *Engineering Department* adalah bagian di hotel yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal. *Housekeeping Department* adalah yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya, dan yang terakhir *Front Office Department* adalah staff hotel yang melayani dan mengurus keperluan tamu, mulai dari pemesanan hotel, *check-in*, saat menginap, hingga pada saat *check-out*.

Front Office Department merupakan departemen pertama hotel yang berhubungan dengan tamu, pada saat kedatangan tamu dan departemen terakhir ketika mereka meninggalkan hotel. Departemen ini melakukan berbagai fungsi seperti menangani tamu yang akan menggunakan fasilitas hotel, baik dari proses reservasi, kedatangan (*check in*), hingga tamu akan meninggalkan hotel (*check out*), serta menangani bermacam keluhan selama tamu menginap di The Apurva Kempinski Bali.

Meurut komar (2014) “*Concierge* merupakan petugas yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu pada waktu *check in* serta tugas lainnya atas permintaan manajemen”. *Concierge* merupakan *first point of view* bagi tamu yang datang dan juga sebagai *representative* hotel, dimana memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani tamu dimulai dari

kedatangan hingga keberangkatan tamu hotel. Pada The Apurva Kempinski Bali ruang lingkup *Concierge* masih menjadi satu dengan Front Office. Adapun pelayanan yang diberikan Concierge dalam membantu kelancaran operasional front office seperti memberikan informasi mengenai hotel, informasi wisata di Bali, melakukan *resort tour*, membantu membelikan barang di luar hotel yang dibutuhkan tamu, membantu mengirimkan barang *lost and found* (barang tamu yang hilang dan ditemukan oleh pihak hotel), pemesanan restoran diluar hotel, pemesanan aktivitas yang tersedia di luar hotel, dan juga pemesanan *shuttle service* serta pemesanan mobil tamu. Sehubungan dengan semakin meningkatnya permintaan tamu terhadap pelayanan transportasi maka concierge di Hotel The Apurva Kempinski Bali mempunyai tugas khusus dalam menangani pemesanan mobil untuk tamu sehingga bisa meningkatkan revenue hotel khususnya dalam bagian departemen front office.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan Tugas Akhir sebelumnya yang ditulis oleh Ramanu tahun 2023 dengan judul “Pelayanan concierge dalam membantu kelancaran *daily activities* front office di The Apurva Kempinski Bali”.Persamaan antara Tugas Akhir ini dengan tugas akhir yang sebelumnya adalah sama-sama menangani pemesanan mobil oleh concierge sedangkan perbedaannya. Perbedaan dalam proses pemesanan mobil dan amenities. Perbedaan dalam tugas akhir ini dan tugas akhir sebelumnya yaitu tugas akhir ini menjelaskan pemesanan mobil tamu melalui email untuk pick up service dari hotel menuju hotel sedangkan tugas akhir sebelumnya menjelaskan

pemesanan mobil berhadapan dengan tamu untuk drop off ke bandara dan penyewaan per jam untuk menuju daerah wisata. Dalam hal amenities tugas akhir ini memakai jar untuk *snackbar* sedangkan untuk tugas akhir sebelumnya memakai paper bag untuk *snackbarnya*

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membahas pemesanan mobil oleh tamu dengan judul “Penanganan Pemesanan Mobil Tamu Oleh Concierge Di The Apurva Kempinski Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan pemesanan mobil tamu oleh Concierge di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apasajakah hambatan-hambatan yang dialami Concierge dalam menangani pemesanan mobil tamu oleh concierge di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui penanganan pemesanan mobil tamu oleh Concierge di The Apurva Kempinski Bali?

- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami Concierge dalam menangani pemesanan mobil tamu oleh concierge di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai penanganan pemesanan mobil tamu oleh Concierge

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca tentang penanganan pemesanan mobil oleh concierge.
- 2) Sebagai masukan bagi dosen pengajar dalam penyusunan materi ajar tentang penanganan pemesanan mobil tamu oleh concierge

c. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak hotel dalam rangka meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Concierge.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian akan dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

a. Metode Observasi

Menurut Basrowi (2012) “Observasi didefinisikan sebagai suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis”. Jadi dapat disimpulkan bahwa metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan yang disertai dengan adanya berbagai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku suatu objek oleh penulis di dalam kegiatan perusahaan yang sedang dilakukan, berupa peran Concierge dalam membantu kelancaran operational dari Front Office di The Apura Kempinski Bali agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat dilakukan pengolahan informasi untuk melengkapi pembuatan tugas akhir.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2020) “wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan dengan Concierge di The Apurva kempinski Bali sebagai narasumber

c. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2018) mengatakan “bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi- referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik tugas akhir yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang telah didapatkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempiski Bali

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan bab sebelumnya, simpulan yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pemesanan Mobil Tamu Oleh Concierge Di The Apurva Kempinski Bali.
 - a. Tahap persiapan yang meliputi: Concierge melakukan persiapan diri, persiapan bahan dan persiapan alat di area kerja.
 - b. Tahap pelaksanaan, pada tahap ini Concierge memberikan pelayanan berupa: Membuka website gmail, Proses menawarkan tamu memesan mobil lewat email, Proses konfirmasi pemesanan mobil tamu lewat email, Memasukan Pemesanan Mobil di Car Booking Sheet, Mengecek mobil yang akan dipakai menjemput tamu
 - c. Tahap Akhir, pada tahap akhir ini Concierge akan melakukan:, Memosting biaya transportasi untuk hari berikutnya, *handover* pekerjaan yang belum terselesaikan, dan mematikan laptop.

2. Hambatan-Hambatan yang Dialami Concierge Dalam Membantu Kelancaran Daily Activities Frobt Office di The Apurva Kempinski Bali dan Cara Mengatasinya
 - a. Miscommunication sering dialami Concierge Agent dengan pihak ketiga, contohnya pemesanan *last minute booking* yang

terkadang terjadi kelalaian tidak terkonfirmasi pesanan tamu oleh pihak ketiga. Solusi yang dapat diambil yaitu melakukan konfirmasi ulang dengan pihak ketiga maksimal 1 jam sebelumnya via whatsapp.

- b. Keterbatasannya mobil dan driver hotel membuat kinerja tidak maksimal maka solusi yang diberikan adalah Menambah armada mobil, merekrut driver dan bekerja sama dengan pihak ketiga.
- c. Keterbatasan staff karena meningkatnya permintaan jasa di concierge membuat beban kerja semakin tinggi dengan jumlah staff yang terbatas. Maka solusi yang diberikan yaitu menambah staff agar kinerja optimal

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan hambatan yang dialami penulis selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Concierge dapat mengurangi *miscommunication* dengan cara melakukan pengecekan ulang pada pihak ketiga dengan cara memberikan detail pesanan tamu 1 jam sebelum keberangkatan yang telah ditentukan. -Selain itu diharapkan dari pihak hotel dapat berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk memberi tahu para driver dari pihak ketiga tetap *standby* dengan *handphonenya*

2. Pihak Concierge disarankan untuk menambahkan armada mobil lagi serta merekrut sopir dan bekerja sama dengan pihak ketiga sehingga membantu operasional yang produktif.
3. Diharapkan pihak hotel untuk menambahkan pegawai *staff* atau *daily worker* dikarenakan banyaknya permintaan dari tamu yang memakai jasa dari concierge



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). "Medical Technologi abnd Public Health Journal,"
Nuevos sistemas de comunicación e información,.
- Agusnawar. (2004). Receptionist Hotel (Jakarta, Ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- agusnawar. (2013). Pengantar Operasional Kantor Depan (jakarta, Ed.). PT.PERCA.
- Bagyono. (2012a). Pariwisata dan Perhotelan (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Bagyono. (2012b). Pariwisata dan Perhotelan (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Bagyono. (2014). Pariwisata dan Perhotelan (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Hermawan, I. dan K. A. D. (2014). Sistem Informasi Pemesanan Paket Pengantin Berbasis Web pada Yuni Salon Duku Puntang Kabupaten Cirebon. Jurnal Online ICT STMIK IKMI, 22.
- Prakoso. (2017a). Front office praktis. Gava Media.
- Prakoso. (2017b). Front office praktis : administrasi dan prosedur kerja. Gava Media.
- Prasetyo & Heni. (2018). Manajemen dan bisnis perhotelan.
- Pratama, D. (2015). Operasional Kantor Depan Hotel. Surakarta (Surakarta, Ed.). PT AksarraSinergi Media.
- Soewarno, E. , H. A. , F. S. F. , M. P. , & E. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun: Vol. 9(2).
- Sujatno. (2006). Hotel Courtesy (Yogyakarta, Ed.). ANDI.
- Sulastiyono. (2020). Pengertian Hotel, Karakteristik dan Jenis-Jenis Hotel .
- Susanti, A. , P. D. W. , & W. P. D. (2017). E-Commerce Pada Toko My Digital. . Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA), 4(1), 1–7.
- Syahbana. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Jakarta, Ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.