

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BOOKING RESORT ACTIVITY
OLEH GUEST SERVICE AMBASSADOR DI SOFITEL
BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



Ni Kadek Lina Kesuma Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
202**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BOOKING RESORT ACTIVITY OLEH
GUEST SERVICE AMABASSADOR DI SOFITEL BALI NUSA
DUA BEACH RESORT**



Oleh

Ni Kadek Lina Kesuma Dewi

NIM 1915823092

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022



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
Email: poltek@pnb.ac.id

**PENANGANAN BOOKING RESORT ACTIVITY OLEH
GUEST SERVICE AMBASSADOR DI SOFITEL BALI NUSA
DUA BEACH RESORT**

Oleh
Ni Kadek Lina Kesuma Dewi

NIM 1915823092

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Ayu Dwi Yulianthi. SE.,M.Si,Ak
NIP. 198507152010122002

Pembimbing II,

I Ketut Suja, SE, M.Si
NIP.196412311990031031

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D.
NIP 19631221990102001

SURAT BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Ni Kadek Lina Kesuma Dewi

Nim: 1915823092

Program Studi: D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN BOOKING RESORT ACTIVITY OLEH GUEST SERVICE AMBASSADOR DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT”

benar bebas 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.

Badung, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM 1915823092

PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Booking Resort Activity Oleh Guest Service Ambassador Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.** ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk yang berkaitan dengan proses belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan yang berkaitan dengan dengan proses belajar mengajar selama menjadi mahasiswa di Jurusan Pariwisata
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dengan proses belajar selama menjadi mahasiswa

di Jurusan Pariwisata.

5. Ayu Dwi Yulianthi. SE.,M.Si,Ak. selaku Dosen Pembimbing I yangtelah memberikan bimbingan, arahan, motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
6. I Ketut Suja, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Bapak Sylvain Padeloup selaku *General Manager* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort untuk penyusunan tugas akhir
8. Ibu Lydia Wu selaku *Front Office Manager* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi tentang *Front Office Department* dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staf Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. I Made Utama dan Ni Wayan Kendriati, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi secara langsung kepada penulis maupun doa selama penulisan tugas akhir ini
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodeologi Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7

BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Pengertian <i>Resort</i>	9
C. Pengertian Pelayanan.....	9
D. Klasifikasi Hotel	10
E. Pengertian Booking	12
F. Pengertian <i>Booking Resort Activity</i>	13
G. Pengertian <i>Guest Service</i>	13
H. Pengertian <i>Guest Service Ambassador</i>	14
I. Pengertian Penanganan.....	14
J. <i>Front Office Departement</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	18
1. Lokasi Perusahaan.....	18
2. Sejarah Perusahaan	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	20
1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel.....	20
2. Fasilitas Perusahaan/Hotel.....	27
C. Struktur Organisasi	29

BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Penanganan Dalam melayani Booking Resort Activity oleh Guest Service Ambassador Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	36
1. Tahap Persiapan	36
2. Tahap Pelaksanaan.....	38
3. Tahap Akhir	46
B. Kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya dalam Penanganan Booking Resort Activity Oleh Guest Service Ambassador Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	47
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Simpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Front Office Departement	29

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Grooming Hair Style Standard Front Office Department*

Lampiran 2 : *Grooming standard Front Office department*

Lampiran 3: *Persiapan Peralatan Kerja GSA*

Lampiran 4 : *GSA Telling Front Office Manager About Guest Complaint*

Lampiran 5: *Apologize Card*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi besar untuk mendukung perekonomian suatu negara. Berbagai lokasi wisata dengan beragam budaya yang melekat dapat ditemukan di setiap negara yang dapat menarik perhatian para pengunjung, baik wisatawan lokal maupun asing. Perkembangan pariwisata saat ini menjadi fenomena global dengan melibatkan jutaan manusia yang bergerak dikalangan industri pariwisata. Pariwisata dianggap mempunyai keunggulan karena mayoritas berada di sektor jasa, selain itu pariwisata merupakan komoditas yang paling berkelanjutan dan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.

Pulau Bali merupakan destinasi wisata yang terkenal di mancanegara yang mampu menarik kunjungan wisatawan baik asing maupun domestik setiap tahunnya. Para wisatawan yang berlibur ke Bali tentunya memerlukan sarana dan prasarana penunjang untuk keamanan dan kenyamanan selama berada di Bali. Fasilitas yang diperlukan antara lain: hotel, restoran, transportasi, souvenir shop dan yang lainnya.

Berkembangnya dunia perhotelan ini membuat bisnis hotel semakin luas, hotel-hotel baru banyak bermunculan dimulai dari hotel dengan low budget hingga hotel berbintang terus bermunculan dengan inovasi yang sangat beragam, disitulah sumber daya manusia semakin dituntut memiliki kompetensi. Dengan banyaknya persaingan, sumber daya manusia dituntut bekerja lebih giat dan harus mempersiapkan diri untuk mampu mengerjakan sekaligus merangkap beberapa tugas dan tanggung jawab di tempat kerja.

Sumber daya manusia di era globalisasi dituntut memiliki kemampuan *hardskill* dan *softskill* serta mampu menyelesaikan pekerjaan dalam satu divisi dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten akan memperlancar tugas dan tanggung jawab pada pekerjaan yang dibebankan. Dalam menunjang jumlah wisatawan yang datang, maka diperlukan akomodasi dengan harga yang terjangkau dan memudahkan wisatawan ketika berlibur di Bali, seperti: tempat menginap, *restaurant*, dan tempat rekreasi yang lainnya.

Salah satu hotel bintang lima yang memiliki bangunan dan jasa makanan dan minuman bergaya Perancis yang terletak di Kawasan Pariwisata ITDC Nusa Dua Bali adalah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. berada di kawasan Kuta Selatan khususnya di daerah Nusa Dua. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort ini sangat dekat dengan destinasi wisata yang menarik di Nusa Dua yaitu Pantai Nusa Dua, *Devdan show*, dan pusat perbelanjaan yang tidak jauh dari Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, yaitu Bali Collection. Wisatawan tidak menempuh perjalanan jauh untuk menuju pusat perbelanjaan atau tempat rekreasi yang diinginkan.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki beberapa departemen dan di setiap departemen tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. *Department* tersebut meliputi Housekeeping Department, Talent and Culture Department, Finance Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department, Food & Beverage Department.

Front office adalah bagian atau *departement* di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*. Front Office Department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki beberapa *section* untuk kelancaran operasional hotel, yaitu Butler, Bellboy, Guest Experience, GSA (Guest Service Ambassador) yang merupakan sebutan untuk telepon operator, dan Front Desk Ambassador (FDA).

Guest Service Ambassador di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan telepon operator hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap telepon dari dalam atau luar hotel. Guest Service Ambassador memiliki peranan yang penting dalam pelayanan tamu yang menginap dikarenakan jika tamu mengalami kendala ketika berada di dalam kamar maka hal pertama yang akan dilakukan adalah menelpon operator hotel dengan menekan angka 0 (nol) dari telepon kamar. Panggilan telepon yang dilakukan oleh tamu otomatis akan dilayani oleh guest service ambassador, dan kebutuhan tamu selama menginap akan segera *follow up* ke departemen yang bersangkutan misalnya seperti *booking resort activity*, *request bath towel*, *request mineral water*, *air conditioner* tidak bekerja

dengan baik, dan sebagainya. Selain melayani kebutuhan tamu, seorang guest service ambassador juga memiliki tanggung jawab untuk menangani tamu yang sudah *check out* dari hotel dan memiliki barang yang tertinggal atau biasa disebut dengan *lost and found*. Penanganan *lost and found* dilakukan dengan menghubungi department housekeeping.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lydia Wu (Front Office Manager) panggilan telepon yang paling banyak dilakukan oleh tamu adalah menanyakan informasi terkait tentang *resort activities* yang ada di hotel dan melakukan reservasi terlebih dahulu. Dalam melayani *booking resort activity* seorang guest service ambassador memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melayani tamu yang ingin melakukan *booking resort activity* selama tamu menginap di hotel, serta memberikan informasi bahwa tamu di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort mendapatkan *free complimentary* untuk melakukan *resort activity* di area hotel. Guest Service Ambassador juga bertugas untuk membuat *list* tamu yang ingin melakukan *booking resort activity* dan mengirim *list* tersebut ke Recreation Departement.

Mengingat pentingnya peran Guest Service Ambassador dalam menangani tamu yang ingin melakukan *resort activity* selama tamu tersebut menginap di hotel, maka dari itu penulis tertarik untuk memilih judul “Penanganan Dalam Melayani Booking Resort Activity oleh Guest Service Ambassador di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *booking resort activity* oleh Guest Service Ambassador di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam *booking resort activity* oleh Guest Service Ambassador di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan cara mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *booking resort activity* oleh Guest Service Ambassador di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
 - b. Untuk mengetahui kendala dan yang dihadapi dalam melayani *booking resort activity* oleh Guest Service Ambassador di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan cara mengatasi kendala tersebut.
2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan penulis untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, serta mempraktikkan teori telah didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di industri dan memahami alur pekerjaan yang dilakukan oleh guest service ambassador.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat menjadi pengetahuan bagi mahasiswa untuk lebih meningkatkan daya saing dalam dunia kerja, menambah bahan baca di perpustakaan dan memberikan masukan kepada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali untuk mengetahui kondisi di industri dan menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang front office.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan sebagai masukan yang baik bagi perusahaan agar kedepannya bisa meningkatkan kinerja perusahaan dan memenangkan persaingan dunia industri pariwisata.

3. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Adapun metodologi dan penulisan yang digunakan menyusun tugas akhir ini dibagi menjadi 3 (tiga) tahap, yaitu:

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan data

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan mengamati responden dalam memberikan contoh dan melibatkan diri di lapangan kerja, contohnya adalah dengan mengamati cara kerja rekan sejawat dan senior dalam menangani proses *booking resort activity* dan terlibat aktif dalam penanganan *booking resort activity*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan bentuk komunikasi secara lisan atau hanya tanya jawab yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak

yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. contohnya adalah melakukan wawancara dengan *staff front office* maupun *duty manager* di hotel, guna mengumpulkan data mengenai penanganan *booking resort activity* dan tugas seorang *guest service ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

c. **Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Metode ini dibantu teknik catat atau ringkas. Contohnya adalah literatur mengenai *front office*, *guest service ambassador*, pengertian *booking service*, dan sebagainya.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan atau menguraikan data-data dan informasi dengan sistematis, dengan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan dengan teori dari buku yang berkaitan dengan penanganan *booking resort activity* oleh *guest service ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

3. Metodologi dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan cara memaparkan data dalam bentuk deskripsi dalam bentuk kalimat mengenai penanganan *booking resort activity* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian diatas, dalam Penanganan booking resort activity oleh guest service ambassador di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dapat disimpulkan yaitu:

Penanganan booking resort activity oleh GSA (*Guest Service Ambassador*) di Sofitel Bali NusaDua Beach Resort dibagi menjadi dua tahap:

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan terdiri dari persiapan diri, persiapan peralatan dan area kerja. Pada tahap persiapan diri penulis memastikan badan sehat, bersih, dan berpenampilan rapi. Selanjutnya yaitu persiapan peralatan dan area kerja, pada tahapan ini penulis mempersiapkan semua peralatan kerja seperti alat tulis, buku catatan, dan *daily log sheet form* untuk mencatat kebutuhan tamu.

2. Tahap penanganan

Penanganan *booking resort activity* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort melalui beberapa tahapan adalah sebagai berikut:

- a) Mengucapkan salam dengan suara yang ramah dan tersenyum
- b) Memastikan identitas tamu pada saat tamu melakukan panggilan telepon
- c) Membuat *list booking resort activity* via excel
- d) Mengirimkan *list booking resort activity* ke departemen terkait melalui *whatsapp group*

- e) Melakukan *reconfirm call* terhadap tamu yang sudah melakukan *booking resort activity*.
3. Kendala-kendala yang dihadapi saat menangani telepon oleh GSA di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan cara mengatasinya
- a) Telepon terkadang *error* sehingga menghambat panggilan telepon dari tamu yang menginap
 - b) Komputer terkadang *error* sehingga menghambat dalam melakukan konfirmasi identitas tamu melalui *opera system*.
 - c) *Team Recreation Departement* yang lambat dalam merespon *availibity booking*.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi hambatan- hambatan yang ada pada saat penanganan *booking resort activitty* oleh GSA (*Guest Service Ambassador*) di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengurangi *complaint* dari tamu, sebaiknya *recreation team* bisa memberikan informasi melalui terkait *resort activity* mana saja yang tersedia, sehingga tamu tidak menunggu konfirmasi terlalu lama. Hotel diharapkan lebih memberikan perhatian kepada tamu dan memberikan arahan pada karyawan sehingga dapat meningkatkan keterampilan dalam menangani tamu.
- b) Untuk meningkatkan pelayanan, diharapkan hotel lebih memperhatikan kondisi setiap department disaat *high occupancy*. Agar operasional hotel berjalan dengan baik dan setiap kebutuhan tamu tidak banyak yang tertunda.

DAFTAR PUSTAKA

- Chair, Ira Meirina; Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Penerbit Kencana.
- Kustini, Henny. 2017. *General Hotel Management*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Rosyid, Aziz Nur; Prasastono, Ndaru. 2017. Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang. *Jurnal Pariwisata*. Vol V. No 1. Hal 325-334. Semarang: Universitas Stikubank Semarang.
- Wachidyah, Wiwin. 2017. *Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel*. *Jurnal Bisnis*. Vol IV. No 2. Hal 1-10. Surabaya: Politeknik NSC Surabaya.
- Damayanti, Dra Ida Ayu Werdika. 2012. *Buku Ajar Pengantar Hotel dan Restoran*: Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Kusnantara, P. B. 2017. *“Handout Front Office Knowledge”*. Mangupura: Monarch Bali.
- Komar, Richard. 2016. *Hotel Management Cetakan Kedua*. Jakarta: PT Gramedia
- Dani. (2019). Tugas Front Office. Diakses dari <https://thegeekhost.com/tugas-front-office/>. (diakses pada 19 Juli 2022)
- Mayasari (2011). Pengertian reservasi. Diakses dari <https://indowonders.com/apa-arti-reservasi/> (diakses pada 20 juli 2022)
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima. 2020. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> (diakses pada 20 Juni 2022)
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci, dan Made Ruki. 2017. *Reservation*. Denpasar: Swasta Nulus