

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH RECEPTIONIST DI  
LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Yuni Argantari**

**2115823469**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
LOMBOK BARAT**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *GUEST COMPLAINT OLEH RECEPTIONIST*  
DI *LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION***



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Yuni Argantari**

**2115823469**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**LOMBOK BARAT**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

***PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH RECEPTIONIST DI  
LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION***

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Yuni Argantari**

**NIM: 2115823469**

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

**PENANGANAN GUEST COMPLAINT  
OLEH RECEPTIONIST DI HOTEL LOMBOK PLAZA  
MATARAM**

Oleh

**Kadek Yuni Argantari**

NIM 2115823469

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

Pembimbing I,



**Solihin, S.ST.Par.,M.Par.**  
NIP. 196206121989031002

Pembimbing II,



**Komariyuli Anwariyah,**  
S.T.,M.Kom.  
NIP. 198707022024212033

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

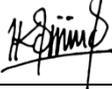


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par.**  
NIP. 198409082008122004

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH RECEPTIONIST DI HOTEL LOMBOK PLAZA  
MATARAM**

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi DIII  
Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 26 Juli 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Solihin, S.ST.Par.,M.Par. NIP. 196206121989031002	
<b>Anggota</b>	Komariyuli Anwariyah, S.T.,M.Kom. NIP. 198707022024212033	
<b>Anggota</b>	Budiman, S.ST.Par.,M.M. NIP. 198801012024211001	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

NIP. 1990112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kadek Yuni Argantari  
NIM : 2115823469  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN GUEST COMPLAINT  
OLEH RECEPTIONIST DI HOTEL LOMBOK PLAZA  
MATARAM”**

benar bebas dari 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, 25 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,



Kadek Yuni Argantari  
2115823469  
DIII Perhotelan Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PENANGANAN GUEST COMPLAINT OLEH RECEPTIONIST DI LOMBOK PLZA HOTEL AND CONVENTION* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan guest complaint oleh receptionist di hotel Lombok Plaza Hotel *and convention* untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.

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 kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti,SST.Par.,M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia,M.Pd. selaku Koordinator pendamping Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali .
4. Rujuh Rahmad,S.Pd.,MT. selaku Koordinator pendamping Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik.
5. Solihin,S.ST.Par.,M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.

6. Komariyuli Anwariyah,S.T.,M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Lulu Bayu sukrawati ,selalu HRD Lombok Plaza Hotel and Convention yang telah memberikan arahan dan kesempatan selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan kegiatan observasi untuk kepentingan pengambilan data untuk penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh staf receptionist yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gede Sekar dan Ibu Ni kadek sudi selaku orang tua penulis yang telah memberikan motifasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman di jurusan Pariwisata ,Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat ,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 ketidak sempurnaan. 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 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	HAL
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	2
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
A. Hotel .....	6
B. Front Office Department .....	8
C. Resepsionis .....	11
D. Guest Complaint.....	12
E. Penanganan.....	13
F. Tamu Hotel.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	17
A. Lokasi dan Sejarah Lombok plaza hotel .....	17
B. Fasilitas Lombok plaza hotel.....	17
C. Struktur Organisasi Lombok plaza hotel.....	18
BAB IV PEMBAHASAN .....	21
A. Penanganan Guest Complaint oleh Receptionist pada Hotel Lombok plaza	20

B. Kendala-kendala yang di hadapi oleh Receptionist dalam menangani Guest Complaint dan cara mengatasinya pada Hotel Lombok plaza .....	22
.....	22
BAB V PENUTUPAN .....	214
A. Kesimpulan.....	24
B. Saran .....	25
DAFTAR PUSTAKA.....	26
LAMPIRAN .....	27



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Hotel Lombok plaza **Error! Bookmark not defined.**9



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto Tampak Depan Hotel dan Lobby *Lombok Plaza Hotel and convention*

Lampiran 2: Foto Front Office *Lombok Plaza Hotel and convention*

Lampiran 3: Foto Pada saat wawancara *Lombok Plaza Hotel and convention*

Lampiran 4: Foto Pada saat menjadi *receptionist Lombok Plaza Hotel and convention*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lombok Plaza Hotel *and Convention* merupakan salah satu hotel bintang tiga yang ada di Lombok. Lombok Plaza Hotel *and Convention* terletak di jalan utamapusat Kota Mataram yaitu bertepatan di Jl. Pejanggik No.8, Mataram. Jarak dari bandara Internasional Lombok dapat ditempuh selama 40 Menit. Hotel berada dekat dengan Lombok *water palace* Mayure, Pure Meru dan Mataram Mall. Hotel ini merupakan perusahaan milik Bapak Anggi yang berasal dari Surabaya, dan yang sekarang tinggal di daerah Cakranegara. Hotel ini di bangun pada tahun 2011, Dahulu nya hotel ini adalah sebuah terminal yang ada di Cakranegara pada tahun sekitar 1939. Dan yang beralih menjadi sebuah plaza (KFC) sekitar tahun 1990, dan yang hingga sekarang ini beralih nama Lombok Plaza Hotel *and Convention*, dan menjadi sebuah hotel yang dipegang oleh direktur yang bernama bapak Budi Harto.

Hotel ini terdapat departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan *excellent service* kepada tamu sehingga tamu merasa senang untuk menginap di hotel ini dan berharap tamu akan kembali lagi. *Department-department* tersebut yaitu : *front office department, food and beverage department, human resoucer, engineering department, accounting department, housekeeping department.*

*Front office department* pada hotel ini memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menanggapi tamu dari *check in, during stay* dan *check out*. Tidak hanya itu *front office*

juga berperan dalam menangani *complaint* untuk membuat tamu merasa nyaman untuk *stay* di hotel ini. Karena dalam operasional hotel, keluhan dari tamu merupakan hal yang biasa terjadi. Meskipun hotel selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, namun ada kalanya tamu merasa tidak puas atau menemukan kekurangan dalam fasilitas atau pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Peran *Receptionist* sangat penting dalam menangani keluhan-keluhan tersebut. *Receptionist* di Lombok Plaza Hotel and Convention di latih untuk dapat memberikan respon yang tepat dan solutif terhadap keluhan tamu. Mereka harus mampu memahami keluhan tersebut dengan baik dan menemukan solusi yang dapat memuaskan tamu. Selain itu, *Receptionist* harus dapat penjelasan yang jelas dan terperinci terkait prosedur yang harus diikuti dalam menangani keluhan, Sehingga tamu dapat merasa dipahami dan dihargai.

Dalam beberapa kasus, keluhan tamu dapat menjadi masalah yang serius jika tidak ditangani dengan baik oleh *receptionist*. Hal ini dapat berdampak buruk pada citra hotel dan menyebabkan kerugian finansial yang signifikan. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik, manajemen hotel secara rutin melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi staff *receptionist*, termasuk dalam hal penanganan keluhan tamu. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *receptionist* dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat. Selain itu, Manajemen hotel juga selalu memonitor dan mengevaluasi kinerja *receptionist* dalam menangani keluhan tamu, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan.

Maka dari itu, sangatlah penting *receptionist* mengetahui bagaimana prosedur dalam menangani keluhan tamu. Jika *receptionist* mampu menangani *complaint* maka tamu akan merasa senang dan tidak memberikan *review* yang buruk mengenai hotel dan

apabila prosedur penanganan keluhan tidak dijalankan maka operasional hotel tidak akan memiliki citra yang bagus dihadapan tamu yang membuat tamu tidak akan pernah datang ke hotel tersebut. Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk membahas tentang “ Penanganan *Guest Complaint* oleh *Receptionist* pada Hotel Lombok Plaza Hotel *and Convention*”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penanganan *guest complaint* oleh *receptionist* di Lombok Plaza Hotel *and Convention*
2. Bagaimana kendala yang di hadapi oleh *receptionist* dalam menangani *guest complaint* dan cara mengatasinya di Lombok Plaza Hotel *and Convention*

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir sebagai berikut :

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan tugas akhir adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *guest complaint* pada Hotel Lombok Plaza Hotel *and Convention*.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kendala yang di hadapi oleh *receptionist* dalam menangani *guest complaint* dan cara mengatasinya pada Hotel Lombok Plaza

*Hotel and Convention.*

## 2. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini antara lain:

### a. Mahasiswa

1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Porogram Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
2. Mengetahui cara menangani guest complaint oleh *receptionist* di Hotel Lombok Plaza Hotel *and Convention.*

### b. Politeknik Negeri Bali

1. Laporan tugas ini di harapkan dapat di jadikan sarana tambahan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Mataram mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan tugas akhir.
2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir mengenai penanganan *guestcomplaint* oleh *receptionist* pada Hotel Lombok Plaza Hotel *and Convention.*

### c. Bagi Perusahaan

1. Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi penanganan *guest complaint* pada Hotel Lombok Plaza Hotel *and Convention.*
2. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan pada tamu, khususnya dalam

menangani *guest complaint* pada hotel Lombok Plaza Hotel and Convention.

3. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *guest complaint* pada Hotel Lombok Plaza Hotel and Convention.

#### D. Metode Penulisan Tugas Akhir

##### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

###### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan oleh peneliti. Observasi adalah dasar ilmu pengetahuan, karena para ilmuwan bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang di hasilkan melalui kegiatan observasi. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap bagaimana seorang *receptionist* dalam menangani *guest complaint* pada Hotel Lombok Plaza Hotel and Convention.

###### b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucukan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada *receptionist* mengenai *complaint* dan bagaimana kendala dalam menangani *complaint* dan bagaimana cara menyelesaikan kendala tersebut.

###### c. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara membaca dan mengutip literatur seperti jurnal, buku serta dokumen mengenai penanganan *guest complaint* sehingga penulis sebagai pedoman dalam penulisan tugas akhir ini.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode deskriptif. Metode Deskriptif ini merupakan suatu jenis metode analisis data dengan teknik pemaparan yaitu dengan cara menjelaskan dan menerapkan data-data dari informasi mengenai penanganan *guest complaint* oleh *receptionist* pada Hotel Lombok Plaza Hotel and Convention.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam menyusun proposal ini, penulis menggunakan metode dan teknik penyajian hasil analisis secara formal dan informal. Teknik formal, penyajian analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan suatu pola dalam bahasa seperti bagan atau table dan gambar yang berkaitan dengan Penanganan *Guest complaint* oleh *receptionist* pada Lombok Plaza Hotel and Convention.. Teknik informal, penyajian hasil analisis data dengan kata kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan Penanganan *Guest complaint* oleh *receptionist* pada Lombok Plaza Hotel and Convention.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, dalam penanganan *guest complaint* pada Hotel Lombok Plaza Hotel *and Convention* dapat di simpulkan yaitu :

1. Tahapan Persiapan yaitu tahap yang sangat penting untuk seorang *receptionist* dalam memberikan kesan professional kepada tamu sehingga persiapan yang dilakukan ada 2 yaitu Tahap persiapan diri dan tahap persiapan peralatan dan area kerja di *receptionist*. Tahap persiapan diri yaitu menjaga kesehatan diri, absensi sebelum bekerja, menjaga *personal grooming* agar tetap terlihat rapi. Tahap persiapan peralatan dan area kerja yaitu tahap dalam mempersiapkan peralatan yang ada di *receptionist* seperti mengecek system hotel, memastikan telepon tidak ada gangguan, mengecek persedian *stationary*, dan mengecek peralatan elektronik.
2. Tahap Pelaksanaan Kerja yaitu tahapan dimana seorang *receptionist* dalam menangani *guest complaint* sebelum menangani *guest complaint* *receptionist* harus mengetahui jenis-jenis keluhan yang ada di hotel yaitu *Mechanical complaint*, *Attitudinal Complaint*, *Service Related complaints* dan *unusual complaint*, dan beberapa jenis penyampaian *guest complaint* kepada *receptionist* yaitu penyampaian keluhan melalui telepon dan penyampaian keluhan secara langsung. Sehingga dalam menangani

complaint ada beberapa tahap yaitu Mendengarkan tamu, menunjukkan rasa empati, meminta maaf, Menindak lanjuti *guest complaint*, memastikan keluhan tamu telah ditindak lanjuti, memberitahui tamu kalau masalahnya sudah diatasi

3. Tahap Akhir yaitu *receptionist* melakukan pencatatan *guest complaint* mengenai masalah yang dihadapi tamu pada *guest complaint* report untuk memastikan tidak terjadi *complaint* yang sama
4. Kendala-kendala yang dihadapi oleh *receptionist* yaitu komunikasi kurang maksimal antara departmen, kurangnya pengetahuan atau keterampilan dalam menangani *complaint*, dalam menyampaikan keluhanan tamu emosi bahasa dan budaya

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Pramana Watu Kurung ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu :

1. Hotel harus memberikan pelatihan yang memadai kepada para *receptionist* dalam menangani tamu meliputi komunikasi yang efektif terhadap tamu, manajemen konflik, dan pengetahuan mengenai fasilitas hotel dan kamar hotel dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan, *receptionist* akan lebih siap untuk menangani complaint tamu dengan baik.
2. Memastikan fasilitas kamar dan hotel dalam keadaan aman dan tidak rusak

sehingga pada saat tamu menginap disana tamu merasa nyaman dan tenang tanpa adanya keluhan dari tamu

3. *Receptionist* harus lebih terbuka dengan atasan pada saat tamu mengutarakan keluhannya, *receptionist* harus menginformasikan kepada atasan tentang keluhan-keluhan tamu agar atasan dapat mengetahui masalah yang terjadi dan dapat memberikan solusi untuk masalah tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

Adi Soenarno (2006) *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI

Atmodjo, H.Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi

Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V*. Bandung: Alfabeta.

Darsono Agustino, 2001, *Kantor Depan Hotel*, Edisi Revisi, penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. (diakses 2 Februari 2024):  
<https://kbbi.web.id/kuliner>

Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.  
<https://glints.com/id/lowongan/front-office-hotel-adalah/#pengertian-front-office-hotel>

Komar, Richard. 2014. *Hotel Management, Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

<https://glints.com/id/lowongan/resepsionis-adalah/>

<https://www.littlehotelier.com/blog/running-your-property/hotel-guest-complaints/>