

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN INHOUSE GUEST
MENGUNAKAN BOOK4TIME
PADA WELLNESS CENTER
DI COMO UMA CANGGU**



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN INHOUSE GUEST MENGUNAKAN BOOK4TIME PADA WELLNESS CENTER DI COMO UMA CANGGU




JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**PENANGANAN INHOUSE GUEST
MENGUNAKAN BOOK4TIME
PADA WELLNESS CENTER
DI COMO UMA CANGGU**


Oleh
Kadek Mega Riska Arianti
1915823007

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

Pembimbing I,


Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP. 198407202008122002

Disetujui oleh,
Pembimbing II,


I Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par.,M.Par.
NIP 198502102014041001

Disetujui,
Panitia Ujian Komprehensif
Politeknik Negeri Bali
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Erawati, MATM., PhD
196312281990102001

POLITEKNIK NEGERI BALI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Mega Riska Arianti
NM : 1915823007
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN INHOUSE GUEST
MENGUNAKAN BOOK4TIME
PADA WELLNESS CENTER
DI COMO UMA CANGGU”**

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Juli 2022

METERA TEMPEL
10000
3125FAJX988210052

[Signature]
: Kadek Mega Riska Arianti
Nim: 1915823007
Program Studi: DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala Berkah dan karunia-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Inhouse Guest* Menggunakan *Book4time* Pada *Wellness Center* Di COMO Uma Cangu” ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan atau menjelaskan manfaat menggunakan 2 sistem bagi COMO Shambhala di COMO Uma Cangu.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak hambatan dan kesulitan yang diperoleh namun berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan serta kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.M.Par. selaku Ketua Prodi DIII Perhotelan Jurusan pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk

menempuh pendidikan di Prodi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus sebagai Pembimbing pertama penulis yang telah meluangkan waktu, mengarahkan, membimbing dan memotivasi selama penyusunan Tugas Akhir ini.

5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.M.Par selaku Dosen Pembimbing kedua penulis yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Koordinator PKL yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam pelaksanaan PKL hingga penulisan Tugas Akhir ini
7. Mr. Henry Scott selaku *General Manager* di COMO UMA Cangu yang telah memberikan izin penulis untuk memperoleh informasi di COMO Uma Cangu untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak I Gd Nyoman Dharsana Matratayana selaku Public & Culture Director yang telah memberikan izin penulis untuk memperoleh informasi di COMO Uma Cangu untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Tuti Susilawati Sukarto selaku Training Manager di COMO UMA Cangu yang telah memberikan izin penulis untuk memperoleh informasi di COMO Uma Cangu untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Ni Luh Putu Eka Purnama Dewi selaku Wellness Manager di COMO UMA Cangu yang telah memberikan izin penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan selama penulisan Tugas Akhir ini.

11. Ibu Dewa Ayu Putu Sandra Dwita Udayani selaku Wellness Supervisor di COMO UMA Cangu yang telah memberikan izin penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh staf COMO UMA Cangu yang telah memberikan masukan serta informasi untuk membantu penulis menyempurnakan Tugas Akhir ini.
13. I Made Suidiana dan Ida Ayu Ratih Mariati kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa serta materi selama penulisan Tugas Akhir ini
14. Seluruh keluarga, dan teman-teman penulis yang telah memberikan motivasi, doa serta dukungan selama 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 akan luput dari kesalahan. Oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan 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, 22 May 2022

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PENANGANAN INHOUSE GUEST.....	ii
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,	iii
RISET, DAN TEKNOLOGI	iii
POLITEKNIK NEGERI BALI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	10
PENDAHULUAN.....	10
A. Latar Belakang	10
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	13
1. Tujuan Penulisan	13
2. Kegunaan Penulisan.....	13
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	14
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	14
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	15
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	15
BAB V	17
A. Simpulan.....	17
B. Saran	18
Daftar Pustaka	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	28
Gambar 4. 1 Persiapan Diri.....	35
Gambar 4. 6 Step pertama pada proses check-in	40
Gambar 4. 7 Step kedua pada proses check-in	40
Gambar 4. 8 Tampilan setelah tamu masuk kedalam list check-out	41
Gambar 4. 9 Step pertama dalam membuat hold bill.....	42
Gambar 4. 10 Step kedua dalam pembuatan hold bill	42
Gambar 4. 11 Hold bill yang sudah ditandatangani.....	45

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan Opera	51
Lampiran 2 Tampilan Book4time	52
Lampiran 3 Tampilan Pelaksanaan Kegiatan	53
Lampiran 4 Peralatan yang digunakan dalam proses penanganan	56
Lampiran 5 Fasilitas Kamar	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang memiliki potensi sebagai penghasil devisa utama bagi negara Indonesia yang nantinya akan mengembangkan perekonomian suatu daerah, hal ini dikarenakan pariwisata dapat membuka banyak lapangan kerja baru. Dalam mendukung proses pelaksanaan pariwisata, banyak masyarakat Indonesia yang mulai melakukan kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan pariwisata. Salah satu bidang industri yang memiliki hubungan erat dan tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan pariwisata adalah industri perhotelan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya hotel-hotel yang mulai dibangun di daerah yang ramai dikunjungi oleh wisatawan. Salah satunya adalah Bali.

Bali merupakan salah satu daerah yang paling sering dikunjungi wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Hal ini menyebabkan sebagian besar masyarakat di Bali memilih untuk bekerja di bidang pariwisata. Oleh karena itu hingga kini banyak hotel- hotel yang dibangun di Bali khususnya daerah-daerah yang tinggi wisatawan seperti Uluwatu, Nusa Dua, Sanur, Ubud, Canggu dan lain-lain dan sebagian dari hotel-hotel tersebut sengaja dibangun di pinggir pantai atau yang biasa di sebut dengan *Resort Hotel*. Salah satu *Resort Hotel* yang berada di daerah tinggi wisatawan dan juga dibangun di dekat pantai adalah COMO Uma Canggu.

COMO Uma Cangu merupakan salah satu hotel bintang 5 yang ada di Bali. COMO Uma Cangu merupakan properti ketiga di Bali milik COMO Group yang berdiri pada tahun 2018 dan posisi hotel ini menghadap ke *Indian Ocean Bali*. Hotel ini menawarkan berbagai aktivitas seperti berselancar (*surfing*), menikmati kehidupan budaya di Bali, dan menikmati persawahan di sekitar lingkungan hotel, sehingga membuat COMO Uma Cangu memiliki perbedaan tersendiri dengan COMO Hotels lainnya seperti COMO Uma Ubud, yang terletak di Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Berbeda dengan COMO Uma Cangu, COMO Uma Ubud lebih banyak menawarkan keindahan alam hutan, tanpa menawarkan keindahan pantai seperti pada COMO Uma Cangu. COMO Uma Cangu memiliki 52 *room*, 55 *residence*, dan 12 *penthouse* yang menawarkan kolam renang pribadi di puncak gedung serta pemandangan laut terbaik. Di COMO Uma Cangu terdapat beberapa departemen yang mendukung operasional hotel seperti, Front Office Departement, Housekeeping Departement, Food and Beverage Service, Food and Beverage Production, Accounting Departement, Human Resource Departement, Enggining Departement, dan salah satu departemen yang ada pada COMO Uma Cangu adalah COMO Shambhala.

COMO Shambhala merupakan *wellness center* yang ada di COMO Uma Cangu. COMO Shambhala dibagi menjadi 2 bagian yaitu *Fitness center* dan *Spa*. Kedua fasilitas ini tidak hanya disediakan untuk tamu hotel saja, melainkan juga disediakan untuk tamu luar hotel. Pada proses penanganan tamu hotel maupun tamu luar hotel, COMO Shambhala menggunakan 2 sistem yaitu *Book4Time* dan *Opera*

system mulai dari proses reservasi spa, registrasi membership pada *fitness center* hingga pembayaran.

Book4time merupakan perangkat lunak yang berbasis *cloud* (teknologi yang menggabungkan antara penggunaan komputer dengan internet) yang digunakan sebagai *spa system* di berbagai hotel-hotel besar seperti Hilton, Marriot, Four Season, dan COMO grup. Sistem *Book4time* digunakan untuk melakukan pembuatan *appointment/ booking* hingga pembayaran, *inventory*, serta *staff scheduling*. Pada proses penanganan tamu spa yang ingin melakukan *treatment*, khususnya tamu hotel atau *inhouse guest*, *Book4time* didukung dengan *Opera system* yang berperan sebagai PMS (*Property Management System*) atau sistem operasi hotel, mulai dari pencarian data tamu hotel, hingga pembayaran.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “ Penanganan *Inhouse Guest* Menggunakan *Book4time* Pada *Wellness Center* Di COMO Uma Canggu” untuk berbagi ilmu kepada para pembaca tentang bagaimana proses penanganan tamu *spa* melalui 2 sistem di COMO Shambhala.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Inhouse Guest* menggunakan *Book4time* pada *wellness center* di COMO Uma Canggu?

2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam menangani *Inhouse Guest* menggunakan *Book4time* pada *wellness center* di COMO Uma Cangu dan bagaimana cara menanganinya?

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

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menjabarkan proses penanganan *Inhouse Guest* menggunakan *Book4Time* pada *wellness center* di COMO Uma Cangu.
- b. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam menangani *Inhouse Guest* menggunakan *Book4Time* pada *wellness center* di COMO Uma Cangu dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Kegunaan penulisan bagi Politeknik Negeri Bali adalah menjadi referensi tambahan bahan ajar bagi dosen di Jurusan Pariwisata tentang sistem reservasi pada spa.

b. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III Program Studi Perhotelan dan untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai reception, reservasi dan sistem reservasi sehingga dapat mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan Tugas Akhir ini nantinya diharapkan akan memberikan masukan kepada COMO Shambhala di COMO Uma Cangu, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk kedepannya dan dapat mengambil tindakan yang tepat dari kendala-kendala yang timbul pada proses penanganan tamu hotel menggunakan sistem *Book4time*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Metode observasi

Penulis melakukan pengamatan terhadap lingkungan hotel, department, dan proses reservasi serta mencatat semua data yang diperlukan. Selain itu penulis juga menggunakan metode observasi partisipatif, dalam metode ini penulis ikut mempelajari *Book4time* dan *Opera System* yang digunakan pada COMO Shambhala di COMO Uma Cangu.

b. Metode wawancara

Penulis melakukan pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan beberapa narasumber. Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab kepada 2 narasumber yaitu *Wellness Supervisor* dan *Wellness Manager* mengenai perusahaan, struktur organisasi, hingga proses penanganan *inhouse guest* melalui 2 sistem yaitu *Book4time* dan *Opera system*.

c. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengumpulkan, membaca dan mencari buku-buku, jurnal, yang berhubungan dengan reservasi dan sistem operasional hotel.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memaparkan data-data khususnya data-data mengenai proses penanganan *inhouse guest* pada COMO Shambhala yang telah diperoleh selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Informal

Menurut Sudaryanto (1993:145); Kesuma, (2007:71) Teknik atau metode informal adalah penyajian data hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam hal ini penulis melakukan penyajian data dengan menggunakan kata-

kata mengenai proses penanganan *inhouse guest* pada *wellness center* di COMO Uma Canguu sehingga akan lebih mudah dipahami oleh pembaca.

b. Metode Formal

Menurut Sudaryanto (1993:145); Kesuma, (2007:71) teknik atau metode formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel, dan gambar. Dalam hal ini penulis melakukan penyajian data berupa tabel, gambar dan bagan serta symbol yang relevan dengan materi yang akan dibahas yaitu mengenai proses penanganan *inhouse guest* pada *Wellness Center* di COMO Uma Canguu..



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini penulis memberikan simpulan dari uraian yang penulis paparkan pada bab sebelumnya serta memberikan saran mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *inhouse guest* menggunakan *Book4time* pada *wellness center* di COMO Uma Cangu yang akan dijelaskan sebagai berikut:

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab sebelumnya tentang penanganan *inhouse guest* menggunakan *Book4time* pada *wellness center* di COMO Uma Cangu dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses Penanganan *Inhouse guest* menggunakan *Book4Time* pada *Wellness Center* di COMO Uma Cangu dibagi menjadi 2 tahap, yaitu:
 - a. Tahap Persiapan

Untuk mendukung kelancaran dan meningkatkan pelayanan pada saat penanganan *inhouse guest* menggunakan *Book4time* pada *wellness center* di COMO Uma Cangu, seorang receptionist perlu melakukan persiapan terlebih dahulu. Tahap persiapan ini dapat dibagi menjadi 2 bagian yaitu persiapan diri dan persiapan area kerja.

- 1) Tahap persiapan diri, merupakan tahap mempersiapkan diri yang meliputi, kehadiran (*attendance*), penampilan (*grooming*) dan penggunaan seragam (*uniform*).
- 2) Tahap persiapan area kerja, merupakan tahap untuk mempersiapkan peralatan yang akan digunakan dalam proses penanganan tamu di *wellness center*.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap pelaksanaan penanganan *inhouse guest* oleh seorang receptionist pada *wellness center* di COMO Uma Canggu mulai dari mengucapkan salam setelah tamu masuk ke lobby spa, mengkonfirmasi nama, nomor serta jenis treatment, mempersilahkan tamu ke ruang ganti, memperkenalkan *therapist*, memproses *check-in* pada *Book4time*, membuatkan bill, melayani pembayaran, menyelesaikan pembayaran pada *Book4time*, hingga membawa salinan bill yang sudah ditanda tangani oleh tamu ke *front office*.

2. Hambatan yang sering dihadapi oleh seorang receptionist pada saat penanganan *inhouse guest* menggunakan *Book4time* pada *Wellness center* di COMO Uma Canggu yaitu: adanya koneksi internet yang teputus di salah satu komputer, terjadinya sistem eror pada komputer, dan kekurangan sumber daya manusia.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk mengatasi kendala-kendala yang sering terjadi pada saat penanganan *inhouse guest* menggunakan sistem *Book4time* yaitu:

1. Untuk menghindari adanya koneksi internet yang terputus, maka setiap sebelum melakukan penanganan, seorang receptionist harus mengecek dan memastikan bahwa kabel adapter yang digunakan sebagai koneksi internet masih berfungsi dengan baik, sehingga departemen IT dapat melakukan pencegahan terjadinya koneksi terputus secara mendadak.
2. Untuk meminimalisir terjadinya sistem eror pada komputer maka COMO Uma Cangu khususnya IT Departemen harus melakukan peningkatan pada semua jenis sistem yang digunakan dalam operasional hotel sehingga proses pelayanan pada hotel dapat ditingkatkan serta untuk meminimalisir terjadinya kesalahan pada penanganan tamu pada saat terjadi sistem eror maka receptionist harus bisa mencatat reservasi ataupun pembayaran secara manual.
3. COMO Shambhala harus menambah anggota baru khususnya pada bagian reception, sehingga nanti tidak ada lagi tamu yang diabaikan hanya karena kekurangan staf dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu meningkat.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Daftar Pustaka

- Anastasia dan Purwandari, 2017. *Ananlisis Kinerja Sistem Reservasi Hotel PT Go Online Destinations*. Jakarta Timur: Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
- Bagyono, 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Justitia Devi 2020. “*Konseling Spiritual Dalam Meningkatkan Wellness Lansia*” . Universitas Negeri Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. 2016 .kbbi.kemdikbud.go.id/
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiarsana Indonesia
- Nursamsiah, Endang Setyowati dan Katsih. 2015. *Profil Social Self of Wellness Mahasiswa Strata 1 Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta*. *Jurnal Bimbingan Konseling*, Vol.4, Issue 2, Autumn: Hal 75
- Soenarno, Dr. Adi, MBA 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Suharjana. 2013. Analisis Program Kebugaran Jasmani Pada Pusat-Pusat Kebugaran Jasmani Di Yogyakarta. *Medikora*, Xi (2), 135–149.
- Surya, Febri. 2017. *Akomodasi Perhotelan*. Yogyakarta: Indoeduka
- Suputra, Adhitya Nuswantoro. 2019. *Perancangan Interior Wellness Center Untuk Penderita Gangguan Psikis Ringan dan Relaksasi*. Thesis tidak diterbitkan. Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations Secret Receptionist Skill for 5 Hotel*. Yogyakarta. Andi



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI