

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN OLEH BELLDISK DENGAN MENERAPKAN THREE STEPS OF SERVICE DI RITZ-CARLTON, BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Ninda Anasya Putri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN OLEH BELLDISK DENGAN MENERAPKAN THREE STEPS OF SERVICE DI RITZ-CARLTON, BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Kadek Ninda Anasya Putri
NIM 1915823045

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

**PENANGANAN CHECK-IN OLEH BELLDISK DENGAN
MENERAPKAN THREE STEPS OF SERVICE
DI RITZ-CARLTON, BALI**


Oleh
Ni Kadek Ninda Anasya Putri
NIM 1915823045


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

Disetujui oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II


Drs. I Wayan Pugra, M.Par..
NIP 1963123120000031002


Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb
NIP 196405011990112001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Ninda Anasya Putri

Nim : 1915823045

Program Studi : Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN CHECK-IN OLEH BELLDESK DENGAN
MENERAPKAN THREE STEPS OF SERVICE
DI RITZ-CARLTON, BALI”**

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, 22 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Ninda Anasya Putri
NIM : 1915823045
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENANGANAN CHECK-IN OLEH BELLDESK DENGAN MENERAPKAN THREE STEPS OF SERVICE DI RITZ-CARLTON, BALI” ini tepat pada waktunya sesuai yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali..

Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini tentunya banyak ditemukan hambatan dan kesulitan, namun juga memperoleh bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung, maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Pugra, M.Par, selaku pembimbing I Tugas Akhir dari penulis yang memberikan motivasi, saran, serta arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb, selaku pembimbing II Tugas Akhir dari penulis yang memberikan saran serta arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing selama menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
8. Bpk. John Wooley selaku *General Manager* di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu. Tirza Agata selaku *Learning Manager* di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu. Hety Kusuma selaku *Front Office Manager* di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Bpk. Putu Agus Indrawan dan Agus Indra Baskara selaku *Guest Service Supervisor* yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Ritz-Carlton Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

12. Seluruh karyawan The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. I Gede Suka Adnyana Giri dan Kadek Puspadewi selaku orang tua serta yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari adanya banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan ini baik dari segi materi maupun penulisan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Metode Analisis Data	7
3. Metode Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
B. Pengertian Front Office.....	13
C. Tamu	14
D. Pengertian Check-In.....	15
E. Pengertian Penanganan	16
F. Pengertian Belldesk.....	17
G. Pengertian Three Steps Of Service	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	19
1. Lokasi Perusahaan	19
2. Sejarah Perusahaan	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	22
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel	22
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	23

C. Struktur Organisasi Perusahaan/ Hotel	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Penanganan check-in oleh Belldesk dengan menerapkan Three steps of service di Ritz-Carlton Bali	33
1. Tahap Persiapan	34
2. Tahap Pelaksanaan	45
B. Kendala dalam penanganan check-in oleh Belldesk dengan menerapkan three steps of service dan solusinya	54
BAB V PENUTUP.....	57
A. Simpulan	57
Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Ritz-Carlton, Bali.....	22
Gambar 3.2 Lokasi The Ritz-Carlton, Bali	22
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Guest Service Section</i>	30
Gambar 4.1 Seragam yang digunakan dalam bekerja.....	40
Gambar 4.2 Contoh Handy Talky (HT)	43
Gambar 4.3 Contoh Pengisian <i>Notice Board</i>	46
Gambar 4.4 Contoh Pengisian luggage Tag.....	47
Gambar 4.5 Contoh <i>Transportation List</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Kamar Suite dan Villa	23
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lokasi dan Struktur Front Office department

Lampiran 2 : Persiapan Sebelum Bekerja

Lampiran 3 : Peralatan yang digunakan

Lampiran 4 : Form-form yang digunakan dalam Bekerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali dan pariwisata adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Ketika mendengar kata Bali maka pariwisata adalah yang keluar di benak masing-masing orang begitu juga sebaliknya ketika mendengar pariwisata orang-orang akan langsung terpikirkan oleh Bali. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata, serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Dengan melihat arti dari pariwisata tersebut dan banyaknya wisatawan yang selalu ingin pergi ke Bali dapat diartikan jika begitu kuatnya image keindahan alam dan kebudayaan Bali sehingga menjadikan Bali surga nya pariwisata bagi hampir semua orang di dunia. Karena begitu banyaknya peminat yang selalu datang ke Bali dan begitu pesatnya perkembangan pariwisata di Bali tak heran banyak pihak yang melihat potensi keuntungan dengan berkembangnya Bali sehingga ada beratus-ratus akomodasi, tempat makan atau restoran, jasa laundry, jasa penukaran uang dan objek wisata yang tersedia hampir di setiap wilayah di Bali.

Berbicara mengenai hotel, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dimana setengah atau hampir seluruh bangunan nya digunakan sebagai tempat menginap, tempat makan dan minum, jasa pencucian pakaian dan lain-lain yang dikelola

secara komersil. Di berbagai belahan dunia banyak sekali hotel atau merek hotel yang memiliki nama cukup besar dan sangat terkenal salah satunya adalah Ritz-Carlton. Ritz-Carlton merupakan satu dari banyaknya merek hotel yang mendunia yang dikelola langsung oleh Ritz Carlton Hotel Company LLC. Diperkirakan Ritz-Carlton memiliki 100 lebih properti yang tersebar di seluruh belahan dunia. Kantor pusat Ritz-Carlton berada di Chevy Chase, Washington, DC. Di Indonesia sendiri Ritz-Carlton membangun propertinya di daerah Jakarta dan Bali.

The Ritz-Carlton, Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang memiliki fasilitas sangat lengkap dan brand yang sangat besar. The Ritz-Carlton, Bali mulai beroperasi pada tahun 2014. Hotel ini terletak di bagian selatan pulau Bali tepatnya di Banjar Sawangan, Nusa Dua. Selain itu, The Ritz-Carlton, Bali juga dapat ditempuh dalam 30 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai Bali. The Ritz-Carlton, Bali berdiri di atas lahan seluas 12,7 hektar. Bangunan hotel ini terbagi menjadi dua lokasi yaitu di bagian bawah dekat pantai dan di bagian atas dengan tebing setinggi 70 meter.

The Ritz-Carlton Bali memiliki 313 kamar, dimana Jumlah kamar tersebut terdiri dari 230 unit the Sawangan Junior Suite, 49 unit the Ritz-Carlton 18 unit the Pool Pavilion, 6 unit the sky villa, 4 unit the Garden villa, 4 unit the cliff villa, 1 unit the Ritz-Carlton cliff Villa, dan 1 unit The Ritz-Carlton Ocean Front villa. Selain itu, disediakan pula berbagai fasilitas mewah yaitu 3 restaurant, 3 bar, The Ritz-Carlton club, meeting facilities, spa, gym, the Ritz kids, wedding venue dan majestic chapel.

Dalam menunjang operasional kerja yang maksimal The Ritz-Carlton Bali Hotel terdapat beberapa department diantaranya *front office department, housekeeping department, Food & Beverage Department, Loss and Prevention Department, engineering department, sales&marketing department, accounting department, dan Human Resources Department*. Untuk di Front office department sendiri dibagi menjadi 6 section yaitu guest relation/front desk agent, guest service, guest service center, loyalty, butler, dan yang terakhir concierge. Dalam setiap sectionnya tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda.

Guest service sendiri adalah salah satu bagian dari departemen Front Office di The Ritz-Carlton, Bali yang memiliki peranan sangat penting. Guest service section membawahi *Doorman, Belldesk, Taxidesk, Bellman, Valley, dan Airport Representative*. Setiap bagian memiliki peran tersendiri dan saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Belldesk merupakan bagian yang terdapat di Guest Service section yang bertugas di depan pintu masuk lobby hotel, Belldesk adalah bagian yang akan memberikan pelayanan pertama kepada tamu atau bagian yang akan menyambut tamu yang datang atau tiba di hotel. Sebagai bagian yang dijumpai tamu pertama kali, maka memberikan kesan pertama yang baik sangatlah penting karena kesan pertama yang didapatkan oleh tamu akan mempengaruhi suasana hati dan besar keinginan tamu untuk tinggal di sebuah hotel.

Karena Belldesk adalah bagian yang pertama kali bertemu dengan tamu sehingga memberikan kesan pertama yang baik adalah hal yang harus diperhatikan kepada tamu yang datang yaitu dengan menerapkan pedoman atau dasar yang

wajib dipahami oleh semua karyawan di semua department yang ada. Semua karyawan tanpa terkecuali harus paham, hafal dan bisa melaksanakan pedoman ini. dimana pedoman atau acuan tersebut disebut dengan The gold standard. The gold standard adalah acuan atau dasar yang berbentuk lembaran kertas kecil yang dilipat menjadi 6 bagian dan di setiap bagiannya berisi hal-hal yang harus di perhatikan dan dipahami. Bagian dari gold standard adalah credo, employee promise, three steps of service, service value dan motto. Isi dari gold standard bermakna cara-cara melayani tamu dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan Ritz-Carlton Hotel kepada semua tamunya. Three steps of service adalah pedoman yang paling mendasar dan sederhana dan paling sering digunakan pada saat melayani tamu sehingga seorang belldesk harus sangat berfokus dalam menjalankan *“Three Steps of Service”* atau tiga langkah pelayanan ini demi memberikan kesan yang baik pada saat tamu tiba di hotel. Dimana isi dari three steps of service tersebut meliputi *A warm and sincere greeting and use the guest name , Anticipations and fullfilment of each guest needs dan yang terakhir fond farewell give a warm goodbye and use the guest names.*

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun proposal tugas akhir dengan judul *“Penanganan check-in oleh Belldesk dengan menerapkan three steps of service di The Ritz-Carlton,Bali”*

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan check-in oleh Belldesk dengan menerapkan three steps of service di The Ritz-Carlton Bali?
2. Apa saja kendala dan solusi bagi Belldesk dalam menangani check-in dengan menerapkan three steps of service di The Ritz-Carlton, Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ingin di bahas, yaitu :

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan check-in oleh Belldesk dengan menerapkan three steps of service di The Ritz-Carlton,Bali
- b. Untuk mendeskripsikan kendala dan solusi bagi Belldesk dalam menangani check-in dengan menerapkan three steps of service di The Ritz-Carlton, Bali

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan dari penulisan ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan *program study* Diploma 3 Perhotelan. Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pedoman dalam penerapan teori dan praktek yang didapatkan selama belajar di Jurusan Pariwisata kampus Politeknik Negeri Bali dengan apa yang didapat selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di The Ritz-Carlton, Bali.
 - 3) Untuk menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis dalam dunia pariwisata khususnya dalam hal yang berkaitan dengan *Front Office Departement*
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide dan konsep pengetahuan yang didapat selama melaksakan PKL.
 - 2) Sebagai bahan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali. Diharapkan nantinya dapat menambah wawasan adik-adik Jurusan Pariwisata dalam mengenal *Front Office Department* secara nyata di dunia industri serta menambah wawasan dalam membuat laporan tugas akhir.
- c. Bagi The Ritz-Carlton,Bali
- 1) Sebagai bahan Referensi dan masukan yang nantinya dapat dipertimbangkan dalam meningkatkan Kuliatas Pelayanan yang memuaskan dan Profesional kepada semua Tamu Hotel.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode dan teknik penulisan data dengan mengamati, belajar dan terjun secara langsung kedalam industri perhotelan melalui praktik kerja lapangan di *Front Office Department* The Ritz-Carlton, Bali.
- b. Metode Wawancara, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan koresponden atau narasumber di The Ritz-Carlton, Bali seperti *manager, supervisor, captain, daily worker, dan juga staff*.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan literasi atau kegiatan membaca melalui beberapa media yang relevan seperti buku-buku mengani industri pariwisata, majalah ataupun artikel yang terpercaya di internet.

2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, Teknik analisis deskriptif adalah suatu teknik atau metode analisis dengan memaparkan masalah dan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktik kerja lapangan di *Front Office Department* The Ritz-Carlton, Bali.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

- a. Metode Formal, yaitu suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda atau lambang-lambang tertentu seperti angka, tabel, gambar dan foto.
- b. Metode Informal, yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa tujuannya adalah untuk memberikan kesan rinci pada sebuah laporan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai Penanganan Check-in oleh Belldesk dengan menerapkan Three Steps of Service di The Ritz-Carlton, Bali, maka dapat penulis simpulkan bahwa:

1. Dalam penanganan check-in oleh Belldesk dengan menerapkan three steps of service di The Ritz-Carlton, Bali. Seorang Belldesk harus melakukan 3 tahapan pokok diantaranya adalah :
 - a. Tahap persiapan yang terbagi menjadi dua yaitu persiapan diri dan persiapan area kerja.
 - b. Tahap pelaksanaan dari mulai tamu datang sampai tamu registrasi check-in dengan Front desk Agent.
 - c. Tahap penutupan pada saat tamu sudah memasuki kamar dan barang bawaan tamu sudah dikirim ke kamar
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam menangani tamu check-in dengan menerapkan three steps of service beserta dengan cara penanganannya, antara lain:
 - a. Penulisan Nama Tamu yang salah. Penanganannya adalah mengecek Nama Tamu pada system opera dan menanyakan langsung kepada front desk Agent yang menangani tamu tersebut.

- b. Kurangnya petugas Front Desk Agent. penanganannya adalah mengajak tamu melihat view hotel di viewing deck dan memberikan welcome drink dan Oshibori.
- c. Barang bawaan tamu yang tertukar. mengecek ulang jumlah barang yang ada kemudian harus mencocokkan nomor seri tag yang tertera pada luggage tag dengan sticker yang telah ditempelkan pada masing masing barang bawaan tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di *Front Office Departement* di The Ritz-Carlton, Bali terutama dalam penanganan *check-In*. Penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Seorang Belldesk harus lebih meningkatkan kemampuan dalam bahasa Inggris dan bahasa Asing lainnya mengingat mayoritas tamu hotel adalah tamu asing. dan lebih meningkatkan kerjasama antara Belldesk dengan section yang lain agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu mulai dari tamu check-in sampai tamu check-out.
2. Pada saat occupancy yang tinggi, penambahan pekerja harus dilakukan untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan professional kepada semua tamu. Penambahan pekerja tersebut dapat berupa *daily worker contract* dan anak *training*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusanwar. 2017. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT. Perca.
- Badudu, Muhammad Zaid. 2015. *Strategi Guest Relation Officer dalam Penanganan Tamu yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premier Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu: Vol.8.No. 1.
- Bagyono. 2006. Hotel Front Office. Bandung: C.V Alfabeta
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: C.V Alfabeta
- Chair, Ira Meirina, Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: KENCANA
- Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. 2017 *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita
- Soenarno. 2006. Front Office Management. Yogyakarta.Andi
- Sujatno. 2016. *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC
- Soenarno. 2015. Front Office Management. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sulastyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Badung: ALFABETA
- Wachdiah. 2017.Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. Jurnal Bisnis& Teknologi Politeknik NSC Surabaya:Vol.4.No.1.