

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PENDAFTARAN GHA DISCOVERY MEMBER OLEH FRONT DESK AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



Ni Kadek Natashamiati Putri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENDAFTARAN GHA DISCOVERY MEMBER
OLEH FRONT DESK AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Oleh
Ni Kadek Natashamiati Putri
NIM 2015823092**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PENDAFTARAN GHA DISCOVERY MEMBER
OLEH FRONT DESK AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Ni Kadek Natashamiati Putri
NIM 2015823092

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Solihin, SST Par., M.Par
NIP 196206121989031002

Pembimbing II,



Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par
NIP 199306082022032009

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



**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
Email: poltek@pnb.ac.id**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Natashamiati Putri
NIM : 2015823092
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENDAFTARAN GHA DISCOVERY MEMBER
OLEH FRONT DESK AGENT
DI THE APURVA KEMPINSKI 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, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Natashamiati Putri
NIM : 1915823028
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Pendaftaran GHA Discovery Member oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Pendaftaran GHA Discovery Member oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali.

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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri yang telah memberikan kesempatan untuk

menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Solihin, SST Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah senantiasa membimbing dan memotivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Harrison Tompodung, selaku Director Training and Quality Management di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali guna mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Stefhannie Elicia, selaku Front Office Manager yang telah memberikan waktu untuk memberikan nasehat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Mia Dewani, selaku Signature Trainee Front Office yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam pemberian materi penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh staf The Apurva Kempinski Bali, khususnya pada Departemen Front Office yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Bapak Nengah Nuriandi dan Ibu Wayan Sukarmiati, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa 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 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, Agustus 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
D. Metodologi Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office	11
1. Pengertian Front Office.....	11
2. Fungsi Front Office.....	12
C. Pengertian Guest Service Agent (Front Desk Agent).....	13
D. Tamu.....	14
1. Pengertian Tamu	14
2. Jenis – Jenis Tamu	14

E. Pengertian Penanganan.....	16
F. Pengertian Pendaftaran (<i>Enrollment</i>).....	16
G. Pengertian Keanggotaan (<i>Membership</i>).....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	18
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali	18
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	21
1. Bidang Usaha	21
2. Fasilitas	22
C. Struktur Organisasi	32
BAB IV PEMBAHASAN	37
A. Penanganan Pendaftaran GHA Discovery Member Oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali	38
1. Tahap Persiapan	38
2. Tahap Pelaksanaan	45
3. Tahap Akhir	59
B. Kendala yang dihadapi oleh dalam Penanganan Pendaftaran GHA Discovery Member oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali serta Penanganannya.....	61
BAB V PENUTUP	64
A. Simpulan	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi FDA The Apurva Kempinski Bali.....	32
Gambar 4.1 <i>Login Opera System</i>	
Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.3 <i>Registration Form/Card</i>	49
Gambar 4.4 <i>GHA Discovery Brochure</i>	56
Gambar 4.5 <i>Find out guest profile</i>	57
Gambar 4.6 <i>Completing guest profile</i>	58
Gambar 4.7 <i>Create new guest profile</i>	58
Gambar 4.8 <i>Find out enrollment report</i>	60
Gambar 4.9 <i>Find out date of enrollment report</i>	60

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar di The Apurva Kempinski Bali	22
Tabel 3.2 Outlet Restoran di The Apurva Kempinski Bali	25



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jenis-jenis Kamar di The Apurva Kempinski Bali
- Lampiran 2 : *Outlet Food and Beverage*
- Lampiran 3 : Fasilitas Pendukung Lainnya
- Lampiran 4 : Persiapan Diri dan Dokumentasi saat bekerja
- Lampiran 5 : *Kempinski Highlight*
- Lampiran 6 : *Hotel Regulation* dan *Resort Maps*
- Lampiran 7 : Pembuatan kunci kamar dan pengiriman barang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sudah sangat terkenal akan sektor pariwisatanya. Keindahan alamnya serta keunikan dan ragam budaya yang kental menjadikan Bali sangat istimewa dimata wisatawan dan tentunya mampu mengundang wisatawan lokal maupun mancanegara berkunjung untuk melakukan perjalanan wisata. Maka dari itu tidak dapat dipungkiri bahwa sektor pariwisata menjadi salah satu sumber perekonomian mayoritas masyarakat di Bali. Mayoritas masyarakat Bali mengandalkan sektor pariwisata sebagai sumber mata pencaharian dengan bekerja diberbagai industri pariwisata yang menjamur di Bali seperti akomodasi, layanan makanan dan minuman, transportasi, agen perjalanan wisata, atraksi wisata, dan lain sebagainya.

Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa dan dikelola secara komersil yang menyediakan fasilitas dan pelayanan kepada para tamu yang menginap. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu sangat dibutuhkan adanya sumber daya yang profesional dan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sumber daya inilah yang nantinya akan melaksanakan tugas dalam operasional dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berdiri dilahan seluas 14 hektar yang berada didaerah Nusa Dua Selatan Lot 4

Sawangan Bali. The Apurva Kempinski telah resmi dibuka pada tahun 2019. Guna menunjang kelancaran operasional di The Apurva Kempinski Bali, terdapat berbagai departemen di dalamnya yang memiliki tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bidangnya. Departemen tersebut terdiri dari Departemen Front Office, Departemen Housekeeping, Departemen Food and Beverage, Departemen Engineering, Departemen Accounting, Departemen Human Resource, Departemen Sales dan Marketing, Departemen SPA, serta Departemen Security. Departemen Front Office merupakan salah satu departemen penunjang berjalannya operasional di The Apurva Kempinski Bali. Departemen Front Office ini memiliki peran sebagai pusat kegiatan dan pusat informasi di hotel, serta berperan dalam menangani proses kedatangan tamu dan keberangkatan tamu saat menginap di hotel. Departemen Front Office di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi beberapa *section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yaitu, *Front Desk Agent (FDA)*, *Guest Service Centre (Command Centre)*, *Guest Relation Officer (Lobby Ambassador)*, *Concierge*, serta *Bellman*. FDA merupakan bagian yang berperan penting dalam proses registrasi tamu ketika *check-in*, *check-out* dan pendaftaran keanggotaan. Dalam upaya meningkatkan penjualan kamar, hotel The Apurva Kempinski Bali tidak hanya melakukan pemasaran lewat online tetapi juga menyelenggarakan sistem keanggotaan atau *membership*.

Membership merupakan istilah keanggotaan yang digunakan oleh sebagian tamu dalam perjalanan menginap di The Apurva Kempinski, *Membership* yang di berlakukan di The Apurva Kempinski disebut dengan *Global Hotel Alliance (GHA)*.

Global Hotel Alliance (GHA) adalah aliansi merek hotel terbesar di dunia yang didirikan pada tahun 2004 oleh empat jaringan hotel, yaitu: *Kempinski, Pan Pacific Hotels and Resorts, Rydges Hotels & Resorts, dan Wyndham International*. Aliansi ini sekarang mencakup lebih dari 800 hotel kelas atas dan mewah, di 40 merek pada 100 negara. Salah satunya The Apurva Kempinski Bali. *Membership GHA Discovery* juga memiliki jangkauan hotel lain yang bekerjasama seperti hotel-hotel yang berada di Bali yakni, Anantara Uluwatu dan Capella Ubud.

Melalui keanggotaan di GHA, Kempinski memperluas jangkauan global mereka, mendorong pendapatan tambahan, dan mengurangi ketergantungan pada saluran pihak ketiga, sambil mempertahankan independensi manajemen. Tujuan dari program *GHA Discovery* untuk memberikan penghargaan atas loyalitas dari para pelanggan. Program *GHA Discovery* ini bisa didapatkan dengan cara bergabung dalam program membership, program *GHA Discovery* akan memberikan poin (*Discovery Dollar*) dan bisa ditukarkan disemua brand hotel yang tergabung dalam naungan *GHA Discovery* diseluruh dunia. *Discovery Dollars (D\$)* adalah mata uang imbalan fleksibel dari program loyalitas *GHA Discovery*. *Discovery dollars* bisa digunakan untuk penukaran pembayaran kamar maupun konsumsi lainnya seperti *Food & Beverage, SPA, dan Laundry*. D\$1 sama dengan USD 1. *Discovery Dollars* hanya bisa digunakan pada saat tamu menginap di hotel yang tergabung dalam *GHA Discovery* dan memenuhi syarat-syarat keanggotaan yaitu kamar yang dibooking langsung melalui hotel tersebut tidak melalui Travel Agent.

Berdasarkan keuntungan yang diperoleh hotel dari pendapatn keanggotaan, FDA disarankan melakukan *upselling* lebih banyak lagi guna meningkatkan pendaftaran keanggotaan di The Apurva Kempinski Bali. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan pendaftaran *GHA Discovery Member* oleh *Font Desk Agent* di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur pendaftaran *GHA Discovery member* di The Apurva Kempinski Bali?
- b. Apa saja kendala yang sering dihadapi oleh *front desk agent* dalam melakukan pendaftaran *GHA Discovery member* di The Apurva Kempinski Bali serta bagaimana penanganan solusi kendalanya ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui prosedur pendaftaran *GHA Discovery member* di The Apurva Kempinski Bali.
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi saat menangani pendaftaran *GHA Discovery member* di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dengan adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan. Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan serta pengalaman penulis pada industri perhotelan khususnya Departemen Front Office. Tugas Akhir ini menjadi langkah awal yang menunjang karir penulis kedepannya sehingga menjadi tenaga siap kerja pada industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa yang mengambil judul serupa serta menjadi referensi bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali mengenai “Penanganan Pendaftaran *GHA Discovery Member* oleh *Front desk Agent* di The Apurva Kempinski Bali”.

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan atau saran sehingga nantinya dapat digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan pendaftaran *GHA Discovery member* di The Apurva Kempinski Bali.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam upaya melakukan pendaftaran *GHA Discovery member* di The Apurva Kempinski Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat langkah-langkah dalam pengerjaan atau penanganan pendaftaran *member* dan dokumentasi berupa gambar, seperti gambar sistem *opera*, gambar brosur *GHA Discovery*, serta gambar ketika melakukan suatu pekerjaan.
- b. Metode Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan para pegawai di Departemen Front Office The Apurva Kempinski Bali mengenai prosedur pendaftaran *GHA Discovery member* sesuai dengan Standar (SOP) yang berlaku di hotel
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa terutama dalam pemaparan bagian pembahasan mengenai tahapan pendaftaran *GHA Discovery Member* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti foto, bagan, tabel dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penanganan pendaftaran GHA Discovery Member oleh FDA di The Apurva Kempinski Bali dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yakni sebagai berikut:

1. Tahap persiapan, yakni terdiri atas persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri dimulai dari kegiatan absensi kehadiran, memperhatikan *general cleanliness* dan *personal grooming* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Persiapan operasional dimulai dari pembersihan area kerja, persiapan peralatan kerja yang akan digunakan oleh FDA, membaca *daily activities*, *kempinski highlight* serta *login* pada *Opera System*.
2. Tahap pelaksanaan, yakni dimulai dari *welcoming and greeting the guest, asking guest ID and booking confirmation, reconfirm the reservation, complete registration form, reconfirm data member, enrolling guest as a member, asking deposit for other extra expenses, explain hotel information and regulation, explain hotel maps, issuing room key and send guest luggage, call lobby ambassador to escort guest to the room, dan bid farewell (magic word)*
3. Tahap akhir, yakni membersihkan kembali meja *reception*, mengembalikan seluruh alat kerja pada tempatnya dan FDA merapikan *registration card* serta

brosur yang telah digunakan kemudian melakukan pemeriksaan kembali terhadap alamat email pada sistem *opera*.

Adapun kendala yang dihadapi dalam penanganan pendaftaran *GHA Discovery Member* oleh FDA di The Apurva Kempinski Bali, meliputi: adanya komplain dari tamu terkait pendaftaran yang tidak masuk ke alamat email tamu dan kendala dalam berkomunikasi menggunakan bahasa asing.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, penanganan pendaftaran *GHA Discovery member* oleh FDA berjalan dengan sangat baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Akan tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan di The Apurva Kempinski Bali, yakni sebagai berikut:

1. Penanganan pendaftaran perlu ditingkatkan lagi dengan memberikan training kepada seluruh FDA tentang keuntungan yang akan diperoleh tamu dan juga selalu mengkonfirmasi keuntungan yang diperoleh tamu jika sudah bergabung menjadi anggota *GHA Discovery*
2. Memberikan waktu tambahan untuk front desk agent menguasai 3 bahasa, dengan memberikan pembelajaran bahasa asing di hotel selain bahasa inggris dengan tujuan front desk agent bisa memberikan penjelasan yang jelas kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adveni, Lusia Vreyda dan Kuswandi, Shintia. 2020. “Efektivitas Kerja Guest Service Agent Dalam Pelayanan Tamu di Dusit Thani Resort Maldives”. Politeknik Sahid Jakarta: *Jurnal Sains Terapan Pariwisata* 5(1), 19-35.
- Basit, Abdul dan Handayani, Rizky. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel”. Universitas Muhammadiyah Tangerang: *Jurnal Lontar* 6(2), 70-78.
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Dewantoro, Fajar dan Widodo, Agus. 2021. “Kajian Pencahayaan dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu pada Iklim Tropis”. Universitas Teknokrat Indonesia: *Journal of Infrastructural in Civil Engineering* 2(1), 1-7.
- Heryantika, Dhea. 2017. “Analisis Beban Kerja Guest Service Agent Dan Belldriver Pada Front Office Department Di Tjokro Pekanbaru Hotel”. Universitas Riau: *Jurnal Online Mahasiswa* 4(2), 1-13.
- Isdarmanto. 2018. *Handout Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo.
- Kusnantara, P. B. 2017. *Handout Front Office Knowledge*. Mangupura: Monarch Bali
- Maiziva, D. R. 2017. “Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru”. Universitas Riau: *Jurnal Online Mahasiswa*, 4(2), 1-10.
- Paulo. 2022. Panduan Lengkap GHA Discovery. Diakses pada 25 Juni 2023, dari <https://pinterpoin.com/panduan-lengkap-gha-discovery/>
- Soenarno, Adi. 2011. Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Angkasa.s
- Wachidayah, Wiwin. 2017. “Front Office Department dan Perannya dalam Layanan Tamu Hotel”. *Jurnal Bisnis dan Teknologi Politeknik NSC Surabaya* 4(1), 62-71.
- Yolanda, Erika. 2017. “Meningkatkan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan Check-in Tamu Individu Melalui Model Role Playing”. *Jurnal Penelitian Tindakan dan Pendidikan* 3(1), 19-2

