

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN KEPADA WISATAWAN  
DI ADIWANA UNAGI SUITES UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Diah Prasetya Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN KEPADA WISATAWAN  
DI ADIWANA UNAGI SUITES UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :**  
**Ni Luh Diah Prasetya Dewi**  
**NIM 2015823252**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

**PENANGANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN KEPADA WISATAWAN  
DI ADIWANA UNAGI SUITES UBUD**

Oleh  
Ni Luh Diah Prasetya Dewi  
2015823252

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



**Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum**

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](http://www.pnb.ac.id), Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Luh Diah Prasetya Dewi  
NIM : 2015823252  
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN KEPADA WISATAWAN  
DI ADIWANA UNAGI SUITES UBUD**

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.

Gianyar, 16 Agustus 2023



PS : D III Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul Kualitas Receptionist Dalam Meningkatkan Pelayanan di Adiwana Unagi Suites Ubud untuk mencapai gelar Ahli Madya Diploma III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, banyak didapatkan hambatan dan rintangan, namun segala dorongan dan bimbingan dari banyak pihak yang membantu memperlancar proses pembuatan laporan ini. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini kepada yang terhormat :

1. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku Direktur Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan serta menyediakan fasilitas pembelajaran.
2. Ibu Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Wayan Basi Arjana, M.Pd dan Ibu Anak Agung Istri Hendriani, M.Pd selaku dosen pengampu mata kuliah *Final Project Proposal Seminar* yang telah memberikan materi dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Ni Wayan Wahyu Astuti,SST.Par.,M.Par selaku Kaprodi Perhotelan Politeknik Negeri Bali dan juga selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Desak Made Kumudawati,M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dan juga saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Gusti Ayu Putri Pramita selaku dosen pengampu mata kuliah *receptionist* di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Seluruh dosen D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan ilmu.
7. Terima kasih khusus disampaikan kepada Bapak I Wayan Pasek Suastawan dan Ibu Ni Nyoman Suati selaku orang tua penulis yang sudah memberi banyak dukungan, *financial*, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Bapak Agus Bisena selaku Resort Manager Adiwana Unagi Suites yang sudah memberikan kesempatan melakukan PKL dan juga memberikan informasi.
9. Seluruh Staff Adiwana Unagi Suites yang selalu membantu memberikan informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas semua bimbingan dan dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari Laporan Tugas Akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Namun penulis berharap semoga penulisan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan insan pariwisata pada umumnya.

Gianyar, 06 Februari 2023



Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN PLAGIASI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan .....	3
1. Tujuan Penulisan .....	3
2. Kegunaan Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode Dan Teknik Analisis Data .....	6
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
A. Pengertian Penanganan .....	8
B. Pengertian <i>Receptionist</i> .....	8
C. Pengertian Pelayanan .....	10
D. Pengertian Wisatawan .....	10
E. Pengertian Hotel & Klasifikasinya .....	11
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	18
A. Lokasi dan Sejarah Adiwana Unagi Suites .....	18
1. Lokasi Adiwana Unagi Suites .....	18
2. Sejarah Adiwana Unagi Suites .....	18
B. Bidang Usaha & Fasilitas Adiwana Unagi Suites .....	20
1. Bidang Usaha Adiwana Unagi Suites .....	20
2. Fasilitas Adiwana Unagi Suites .....	23
C. Struktur Organisasi .....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	28
A. Penanganan <i>Receptionist</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Di Adiwana Unagi Suites .....	29
1. Tahap Persiapan .....	29
2. Tahap Pelaksanaan .....	36
3. Tahap Akhir .....	43
B. Hambatan & Solusi Mengatasi Pada Saat Penanganan <i>Receptionist</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Di Adiwana Unagi Suites .....	44



<b>BAB V PENUTUP</b> .....	46
A. Simpulan .....	46
B. Saran .....	47

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Adiwana Unagi Suites .....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office Department .....	25
Gambar 4.1 Penampilan <i>Receptionist</i> Menggunakan Seragam Polo .....	30
Gambar 4.2 <i>Front Office Counter</i> .....	31
Gambar 4.3 Komputer.....	32
Gambar 4.4 Mesin <i>EDC (Electronic Data Capture)</i> .....	32
Gambar 4.5 Kalkulator.....	33
Gambar 4.6 <i>Safety Box</i> .....	33
Gambar 4.7 <i>Telephone</i> .....	33
Gambar 4.8 <i>Key Encoder Machine</i> .....	34
Gambar 4.9 <i>Printer Scanner &amp; Fotocopy Machine</i> .....	34
Gambar 4.10 <i>Document Rack</i> .....	35
Gambar 4.11 Alat Tulis.....	35
Gambar 4.12 Sistem <i>Guest Pro</i> .....	35
Gambar 4.13 Menginput Data Tamu Pada Sistem.....	36
Gambar 4.14 <i>Front Office Team Are Greeting The Guest</i> .....	36
Gambar 4.15 <i>Receptionist</i> Menghubungi <i>Housekeeping</i> .....	37
Gambar 4.16 Menangani Keluhan Tamu Lewat <i>Telephone</i> .....	40
Gambar 4.17 Mengecek <i>Bill</i> Tamu .....	42
Gambar 4.18 <i>Night Audit Report &amp; Daily Summary Report</i> .....	43

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan kegiatan perpindahan orang sementara waktu ke destinasi di luar tempat tinggalnya untuk melakukan kegiatan tertentu. Pariwisata merupakan salah satu *sector* perekonomian yang memiliki peluang ekonomi yang sangat tinggi. Pariwisata di Indonesia menjadi *sector* strategis dalam perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan Negara, sasaran utama dari industri pariwisata yaitu dapat menarik wisatawan *domestic* maupun wisatawan asing dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pariwisata yang ditawarkan serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai subjek penentu keberhasilan *industry* pariwisata.

Pada kegiatan pariwisata wisatawan membutuhkan akomodasi dalam melakukan kegiatan wisatanya. Akomodasi merupakan sebuah sarana penyedia jasa penginapan yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang kebutuhan wisatawan seperti fasilitas *Food & Beverage* dalam melakukan kegiatan wisatanya. Jenis-Jenis akomodasi itu ada beberapa yaitu : Motel, Hotel, Penginapan, Lounge, Losment. Salah satu akomodasi yang akan dibahas oleh penulis adalah Hotel. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh maupun sebagian bangunan untuk

menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman dan jasa lainnya yang dikelola secara komersial untuk memuaskan wisatawan.

Seiring dengan berkembangnya dunia perhotelan, di kota-kota besar di Indonesia telah banyak berdiri hotel baik hotel yang berbintang maupun tidak berbintang. Seperti di Bali, sebagai provinsi yang terkenal sebagai pulau seribu pura dan keindahan alamnya telah banyak berdiri hotel-hotel berbintang salah satunya Adiwana Unagi Suites.

Adiwana Unagi Suites merupakan Hotel berbintang lima yang terletak di Jl. Suweta No. 88 Bentuyung, Ubud, tempatnya yang strategis terletak dekat dengan Ubud Center dapat ditempuh dalam waktu 5 menit dari Hotel. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan Hotel Adiwana Unagi Suites memiliki *Department Team* yang saling terkait dalam menjalankan kegiatan operasional hotel, adapun *Department* yang terdapat di Hotel Adiwana Unagi Suites yaitu *Housekeeping, F&B Service, F&B Product, Engineering, Accounting, Sales & Marketing, Human Resource, Purchasing, Front Office*. Salah satu departemen yang penting di Hotel yaitu *Front Office Department* karena sebagai jantung dari berbagai aktivitas dan informasi tamu di hotel. *Front office Department* khususnya *receptionist* sangat penting karena *receptionist* sebagai *first impression* saat melakukan *check-in* dan *last impression* kepada wisatawan saat *check-out*, menangani *complaints*, memberikan informasi hotel kepada wisatawan, menyusun laporan penjualan kamar, melakukan proses pembayaran kamar. *Receptionist* tidak hanya dituntut memiliki penampilan yang menarik melainkan juga harus memiliki

sikap perilaku, pengetahuan dan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan tamu. Pelayanan merupakan sesuatu yang ditawarkan kepada tamu baik berupa barang atau jasa melebihi apa yang diharapkan oleh tamu sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang berikan.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas maka penulis mengambil judul tugas akhir “Penanganan Receptionist Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan di Adiwana Unagi Suites Ubud”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan di Adiwana Unagi Suites?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dan solusinya dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dan kegunaan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut :

### **1. Tujuan penulisan**

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

- a. Untuk mengetahui penanganan *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan di Adiwana Unagi Suites.

- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan solusinya dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan di Adiwana Unagi Suites.

## 2. Kegunaan penulisan

### a. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, membandingkan antara teori dan praktek yang diperoleh di *industry*, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan dalam bidang Front Office Department.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

1. Mendapatkan pengembangan ilmu pengetahuan berdasarkan kondisi yang terjadi di *industry* sehingga dapat digunakan sebagai pengembangan pendidikan di kampus sesuai dengan bidang *front office*.
2. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Front Office Department.

### c. Bagi Hotel

Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan di Hotel sesuai dengan standar operasional prosedur.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan teknik pengumpulan data**

Pada tugas akhir ini menggunakan metode dan teknik pengumpulan data berupa :

#### a. Metode observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data penelitian dengan sifat naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural. Dalam tugas akhir ini observasi dilakukan berupa pengamatan secara langsung berupa observasi partisipatif terhadap lingkungan kerja, proses kerja, *handling complaints*, dan pelayanan yang diberikan.

#### b. Metode wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Kegiatan ini dilakukan untuk mencari sebuah informasi, meminta keterangan, atau menanyai pendapat tentang suatu permasalahan kepada seseorang. Pada tugas akhir ini wawancara dilakukan terhadap *Human Resource, Resort Manager, Front Office Supervisor, Staff* sesuai dengan pedoman wawancara.

#### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dalam bentuk gambar, *foto*, sketsa dan lain lain. Pada tugas akhir ini dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto di Adiwana Unagi Suites Ubud.

#### d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah proses membaca sejumlah referensi yang rata-rata berupa tulisan (baik buku, artikel, jurnal, dan lain-lain) yang nantinya dijadikan sebagai sumber rujukan untuk tulisan yang disusun. Pada Tugas Akhir ini sumber bacaan berasal dari buku buku dan literatur lain sesuai dengan bidang pariwisata khususnya Front Office Department.

### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Pada sub bab ini menjelaskan metode analisis data dan teknik yang digunakan dalam penulisan tugas akhir. Metode analisisnya berupa deskriptif kualitatif, tekniknya adalah pemaparan mengenai masalah yang diangkat sesuai dengan rumusan masalah yaitu : Bagaimana penanganan *receptionist* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan di Adiwana Unagi Suites dan Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Pada bagian ini dipaparkan metode dan teknik penyajian dari hasil analisis. Hasil analisis data perlu disajikan agar pembaca dapat menikmati paparan hasil analisis. Terdapat dua metode dan teknik dalam penyajian analisis data yaitu metode formal dan informal. Metode formal merupakan metode penyajian dengan menggunakan statistik berupa angka dan tabel, sedangkan metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata-kata biasa agar terkesan rinci dan terurai maka hasil analisis disajikan dengan



metode formal dalam bentuk tabel sedangkan metode informal disajikan dengan menggunakan deskripsi – deskripsi yang bersifat kualitatif.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian di atas mengenai Penanganan *Receptionist* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan di Adiwana Unagi Suites Ubud maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam Penanganan *Receptionist* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan di Adiwana Unagi Suites, seorang *receptionist* wajib memperhatikan 3 tahapan yaitu : Pertama harus memperhatikan persiapan pada diri ( *personal grooming*), persiapan area kerja sesuai dengan SOP yang berlaku pada hotel, persiapan pembagian kerja (*shift*), persiapan peralatan yang digunakan oleh *receptionist* dalam memberikan pelayanan.

Tahapan kedua adalah menangani proses check-in, keluhan tamu hingga proses *check-out*. Tahapan ketiga adalah tahapan akhir dimana seorang *receptionist* menyiapkan laporan yang dikirim kepada atasan.

2. Selama melaksanakan tugas dan tanggung jawab *receptionist* pastinya menemukan hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran saat memberikan pelayanan kepada tamu. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi dan solusi penanganannya yaitu sebagai berikut :

- a. *Receptionist* kesulitan meminta *Guest ID* kepada tamu.

Cara mengatasi masalah tersebut adalah *receptionist* harus bisa menjelaskan SOP hotel mengenai *ID* bahwa *Guest ID* digunakan untuk

registrasi yang bertujuan untuk mengetahui identitas tamu yang menginap di hotel dan sebagai *back up* data apabila terjadi sesuatu pada tamu tersebut.

b. Ketidaksiapan kamar pada saat tamu *check-in*

Cara mengatasi masalah tersebut *receptionist* harus bisa berkomunikasi dengan tamu atas terjadinya keterlambatan kesiapan kamar. Disamping itu untuk menghindari terjadinya *complaint* solusi yang dilakukan yaitu menawarkan *welcome drink* dan memberitahu tamu untuk menunggu sambil bersantai di *main pool* atau *restaurant*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Front Office Department di Hotel Adiwana Unagi Suites Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan. Penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Receptionist* harus lebih bisa meningkatkan kemampuan dalam bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya dengan mengikuti kursus bahasa asing di lembaga / instansi kursus, agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hotel, dapat berkomunikasi dengan lancar dan menghindari terjadinya komplin.
2. Meningkatkan hubungan baik dan harmonis dengan semua *department* yang ada di hotel karena sistem operasional hotel saling terikat satu

*department* dengan *department* lainnya agar tidak terjadi *miscommunication* yang dapat menyebabkan komplin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hutabarat, Maria Melani Rosalina, I GPB Sasrawan Mananda, Luh Gede Leli Kusuma Dewi. (2014). *Prosedur Penanganan Reservasi Paket Wisata PT. Panorama Tour And Travel Denpasar*. Jurnal IPTA. 2(2), 29-33.  
file:///C:/Users/ASPIRE/Downloads/26921-1-52528-1-10-20170118.pdf
- Hermawan, Hary. Erlangga Brahmanto, dan Faizal Hamzah. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Manajemen.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Maiziva. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru*. JOM. FISIP. 4(2), 1-10.  
file:///C:/Users/User/Downloads/209019-none-3.pdf
- Noviastuti dan Cahyadi. (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung*. Jurnal Nusantara.3(1),31-37.  
file:///C:/Users/User/Downloads/4.JN+Vol.3+No.1+Feb++2020-Nina+Noviastuti-4.pdf
- Oka, Darma I Made, dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya : Paramita
- Pramana, I Kadek Agus Dony. (2021). *Tugas Akhir Penanganan Check In Melalui Sistem Online Booking Oleh Receptionist Di Bali Rani Hotel*. Badung : Politeknik Negeri Bali
- Rendrawan, Gede, Trianasari, Dan A.A. Ngr. Yudha Martin Mahardika. (2020). *Jenis Keluhan Dan Cara Penanganan Keluhan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. JMPP.3(1),10-19.  
file:///C:/Users/User/Downloads/penanganan%20keluhan.pdf

Suwena, I Ketut, dan I Gusti Ngurah Widyatmaja.(2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan

Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: Undiksha Press

Wisnawa, I Made Bayu, Putu Agus Prayogi, Dan I Ketut Sutapa. (2020). *Manajemen Pemasaran Pariwisata Pengembangan Potensi Produk Wisata Perdesaan*. Yogyakarta : Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

