

TUGAS AKHIR

**PERANAN RECEPTIONIST DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA
DI HOTEL ARKAMARA DIJIWA UBUD**



I Ketut Adi Wiradnyana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

**PERANAN RECEPTIONIST DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA
DI HOTEL ARKAMARA DIJIWA UBUD**



Oleh :
I Ketut Adi Wiradnyana
NIM. 2015823241

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

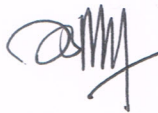
LEMBAR PENGESAHAN
PERANAN RECEPTIONIST DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA
DI HOTEL ARKAMARA DIJIWA UBUD

Oleh :
I Ketut Adi Wiradnyana
NIM. 2015823241

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

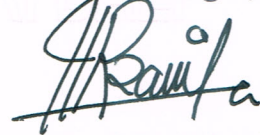
Disetujui oleh :

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,




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



**KEMENTRIAN 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 bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Ketut Adi Wirdnyana

NIM : 2015823241

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**“PERANAN RECEPTIONIST DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA
DI HOTEL ARKAMARA DIJIWA 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.

Badung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



: I Ketut Adi Wirdnyana

NIM : 2015823241

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 PERANAN RECEPTIONIST DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PRIMA DI HOTEL ARKAMARA DIJIWA UBUD Ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Peranan *Receptionist* Dalam Memberikan Pelayanan Yang Prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud.

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. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris 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 Bali sekaligus Pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator PNB Gianyar yang telah memfasilitasi pelaksanaan Tugas Akhir ini.
6. Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Luh Putu Rostika Diastin Putri selaku Human Resort Departement yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Kadek Indri Jayanti, S.Pd., selaku *Assistant Front Office Manager* di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staf Hotel Arkamara Dijiwa Ubud yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Wayan Sumur dan Ibu Ni Komang Resiani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, 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 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.



Gianyar, Agustus 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Hotel	7
B. Pengertian <i>Front Office</i>	8
C. Pengertian <i>Receptionist</i>	9
D. Pengertian Pelayana Prima	9
BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL	11
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan/ Hotel	11
1. Lokasi Hotel Arkamara Dwija Ubud	11
2. Sejarah Hotel Arkamara Dwija Ubud	12
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan / Hotel	13
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel	20

BAB IV PEMBAHASAN	24
A. Peranan <i>Receptionist</i> dalam Memberikan Pelayanan Yang Prima Di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud	24
1. Tahap Persiapan	24
2. Tahap Pelaksanaan	28
3. Tahap Akhir	35
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi <i>Receptionist</i> dalam Memberikan Pelayanan yang Prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud	37
BAB V PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo Hotel Arkamara Dijiwa Ubud.....	12
Gambar 3.2	<i>One Bed Room pool Villa</i>	14
Gambar 3.3	<i>Two Bed Room Pool Villa</i>	15
Gambar 3.4	Royal One Bed Room Pool Villa.....	15
Gambar 3.5	<i>Arkamara Jungle Suite</i>	16
Gambar 3.6	<i>Arkamara Pool Access</i>	17
Gambar 3.7	<i>Kau-Kau Restaurant</i>	18
Gambar 3.8	Kamalini Spa.....	18
Gambar 3.9	<i>Meeting Room</i>	19
Gambar 3.10	<i>Swimming Pool</i>	19
Gambar 3.11	<i>Pavilion and Chapel</i>	20
Gambar 3.12	Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	21
Gambar 4.1	Seragam Petugas Receptionist.....	25
Gambar 4.2	Tahap Persiapan meja di area Front Desk.....	26
Gambar 4.3	Menyalakan dan menyiapkan <i>edc machine</i>	27
Gambar 4.4	Melayani tamu <i>check in</i>	29
Gambar 4.5	Melayani tamu <i>check out</i>	35
Gambar 4.6	Mengecek <i>bill</i> dan <i>payment</i>	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan ekonomi Indonesia saat ini, Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki kekayaan alam yang melimpah yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor yakni salah satunya pariwisata. Pariwisata berperan besar dalam meningkatkan taraf perekonomian masyarakat daerah tempat tujuan wisata, salah satunya yaitu Bali.

Bali merupakan tujuan wisata Indonesia bagian tengah yang paling banyak diminati wisatawan. Bali dijadikan sebagai tempat wisata internasional dan nasional karena memiliki keindahan alam atau panorama yang mengagumkan, tradisi yang unik, eksotis dan terjaga, kebudayaan yang berbeda, keberagaman flora dan fauna, adat istiadat yang masih terjaga serta memiliki banyak tempat persembahyangan yang sangat sakral yang bisa menarik wisatawan untuk datang ke Bali. Di Bali terdapat banyak akomodasi penginapan khususnya di Ubud yang merupakan daerah tujuan wisatawan untuk berlibur dengan menikmati nuansa pedesaan.

Salah satu Hotel yang ada di Ubud adalah Hotel Arkamara Dijiwa yang merupakan Hotel bintang 5 yang berlokasi di Banjar Katik Lantang desa Singakerta Ubud, Hotel ini berjarak kurang lebih 10 menit dari Ubud *Centre*, dan dari Bandara I Gusti Ngurah Rai sekitar 1 jam 20 menit. Hotel Arkamara

Dijiwa mengacu kepada tempat yang tenang, nyaman, berbeda, penuh dengan rasa aman. Hotel Arkamara Dijiwa memberikan pelayanan yang prima mulai dari *Butler* yang merupakan istilah dari *Receptionist* yang siaga melayani kebutuhan tamu selama 24 jam, fasilitas kamar yang lengkap dan keramahan dari semua *team*.

Hotel Arkamara Dijiwa juga memiliki department *team* yang saling terkait dalam menjalankan kegiatan operasional hotel untuk mencapai tujuan bersama, adapun department yang terdapat di Hotel Arkamara Dijiwa yaitu *housekeeping departement, food & beverage departement, engineering departement, accounting departement, sales & marketing departement, purchasing departement, front office departement*. *front office* merupakan department yang pertama sebagai jantung dari hotel yang memiliki beberapa *section* dalam mempermudah operasional hotel. Adapun *section* tersebut yaitu *Reception* atau *Receptionist*.

Reception atau *Receptionist* merupakan salah satu seksi dari *Front Office*, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal melayani segala kebutuhan bagi para tamu selama mereka menginap di hotel tersebut. Mulai dari mereka datang atau *check in* hingga tamu meninggalkan hotel atau *check out*. *Receptionist* juga merupakan *first impression* dari tamu ketika memasuki hotel, karena pertama kali tamu memasuki suatu hotel mereka akan dilayani oleh seorang *Receptionist*, untuk itu sudah menjadi kewajiban *receptionist* memberikan pelayanan yang prima kepada tamu. Pelayanan prima yaitu pelayanan yang sangat baik atau sering disebut dengan *excellent service*

(pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, atau pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Salah satunya yaitu menyambut tamu dengan sopan, ramah, serta memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tamu agar merasan aman dan nyaman, dan memberikan pelayanan yang profesional agar dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Arkamara Dijiwa. Serta dapat meningkatkan citra atau *image* hotel menjadi lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik mengambil judul “Peranan *Receptionist* dalam Memberikan Pelayanan yang Prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peranan *Receptionist* dalam memberikan pelayanan yang prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi *Receptionist* dalam memberikan pelayanan yang prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui peranan *Receptionist* dalam memberikan pelayanan yang prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud?

- b. Untuk mengetahui kendala- kendala yang dihadapi Receptionist dalam memberikan pelayanan yang prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud?

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Kegunaan penulisan 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, untuk membandingkan antara teori dan praktek yang diperoleh di industry dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan dalam bidang *Front Office Department* di hotel.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dibawah ini adalah manfaat penulisan bagi lembaga Politeknik Negeri Bali, khususnya Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar:

- 1) Untuk mendapatkan pengembangan ilmu pengetahuan berdasarkan kondisi yang terjadi di industri 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 Perusahaan

Kegunaan penulisan bagi perusahaan sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan di hotel sesuai dengan standar operasional prosedur.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi ialah tata cara pengumpulan informasi yang dicoba lewat sesuatu pengamatan dengan diiringi pencatatan- pencatatan terhadap kondisi ataupun sikap objek sasaran. Dalam Tugas Akhir Peranan *Receptionist* Dalam Memberikan Pelayanan Yang Prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud dengan tata cara observasi selama 6 bulan pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

b. Metode Wawancara (interview)

Metode wawancara ialah tata cara pengumpulan informasi lewat sesuatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) serta sumber data ataupun orang yang di wawancarai (*interviewee*) lewat komunikasi langsung dan dengan mengajukan catatan persoalan sesuai dengan topik permasalahannya.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ialah seluruh usaha yang penulis jalani untuk menghimpun data yang relevan dengan topik ataupun permasalahan yang hendak ataupun sedang diteliti. Data itu bisa diperoleh dari buku- buku ilmiah, laporan riset, repositori, serta sumber- sumber tertulis baik tercetak ataupun elektronik yang lain.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan selama menyusun Tugas Akhir ini ialah metode analisis deskriptif. Metode tersebut memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang ada dan yang didapat selama Praktik Kerja Lapangan di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud.

3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu:

- a) Metode Formal yaitu tata cara penyajian analisis informasi dengan menyajikan informasi dengan simbol tertentu seperti tabel, gambar, dan lainnya
- b) Metode Informal yaitu tata cara penyajian hasil analisis dengan perkata biasa.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang Peranan *Receptionist* Dalam Memberikan Pelayanan Yang Prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seorang *Receptionist* harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang profesional agar dapat memberikan kepuasan kepada tamu. Seperti melayani tamu dengan *excellent service* (pelayanan yang unggul dan baik sekali). Adapun tahapan pelayanan yang diberikan pada tamu di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud, terdiri dari 3 (tiga) mulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir yaitu sebagai berikut :
 - a. Tahap persiapan merupakan tahap awal bagi seorang *receptionist* sebelum memberikan pelayanan yang prima kepada tamu. Tahap persiapan meliputi persiapan diri dan persiapan area kerja. Persiapan diri yaitu seorang *receptionist* harus menggunakan seragam sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, serta menjaga kebersihan mulai dari tangan, kuku dan rambut supaya memberikan kesan yang baik kepada tamu. Sedangkan persiapan area kerja yaitu seorang *receptionist* harus memperhatikan kebersihan dan kerapian di area kerja mulai dari membersihkan meja agar terlihat lebih rapi, mempersiapkan alat tulis, menyalakan *computer*, mempersiapkan *edc*

mechine, mempersiapkan printer dan kertas, mempersiapkan telepon, dan mempersiapkan *handy talkie* agar mempermudah komunikasi saat memberikan informasi kepada *department* lain.

- b. Pada tahap pelaksanaan, seorang *receptionist* memberikan pelayanan mulai dari tamu datang atau *check in* hingga tamu meninggalkan hotel atau *check out* serta memberikan pelayanan yang maksimal saat tamu *stay* di hotel dan membuat tamu merasa nyaman di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud.
- c. Pada tahap akhir ini, seorang *receptionist* melakukan mengecek *bill* dan *payment* tamu *inhouse* dan tamu yang sudah *check out*, melakukan pemeriksaan kembali terhadap *guest arrival*, Membuat *night audit report*, dan Melakukan *competitor call* ke hotel lain, sampai Melakukan *over handle* atau pergantian *shift* kerja pada *shift* berikutnya.

2. Kendala-Kendala yang Dihadapi *Receptionist* dalam Memberikan Pelayanan yang Prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud dan solusi untuk mengatasi kendala tersebut :

- a. Kurangnya jumlah petugas *receptionist* yang *in charge* umumnya pada saat *check in* dan *check out time*. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah memperbantukan 1 hingga 2 orang *daily workers* ataupun *interenship* untuk membantu *receptionis* pada saat menangani tamu *check in* dan *check out*. Walaupun demikian petugas *receptionist* yang bertugas harus tetap mengawasi dan bertanggung jawab terhadap *shift* pada hari itu.
- b. Akses untuk parkir tamu dan ketersediaan tempat duduk di *lobby* kurang memadai terlebih jika ada tamu *group* untuk *check in*. Solusinya untuk

mengatasi kendala tersebut, petugas *receptionist* menghubungi pihak *security* atau keamanan untuk membantu kelancaran di area parkir. dan juga petugas *receptionist* melaksanakan konfirmasi secara intensif terhadap *travel agent* terkait *departure list* tamu grup. hal ini dilaksanakan agar pada saat *check in* grup lebih efisien.

- c. Kurangnya pemahaman dan penguasaan bahasa asing oleh staf *receptionist*.
Solusi dari kendala tersebut adalah hotel harus memberikan kesempatan kepada staf untuk memberikan pelatihan, kursus, workshop kepada staf secara bergantian untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan berbahasa asing khususnya bahasa inggris. Sehingga kedepannya staf bisa memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan harapan dari hotel.
- d. Kurangnya tenaga *bellboy* untuk membantu *handling guest luggage* saat *check out*, terutama pada saat tamu *group*, Solusinya adalah sehari sebelum tamu *group* datang sudah ditentukan berapa jumlah *bellboy* yang harus *standby* pada saat tamu grup datang.
- e. Kendala teknis seperti jaringan internet/*server down*, sehingga dapat menghambat proses pelayanan tamu di *front desk*. Solusi dari kendala tersebut adalah pihak hotel harus memastikan bahwa jaringan internet stabil setiap saat dengan memperbaharui jaringan yang digunakan, sehingga dapat menggunakan jaringan internet yang bagus, lancar, dan dapat melakukan akses *system* hotel, serta aplikasi hotel dalam operasional di *receptionist* dilakukan dengan maksimal.

B. Saran

Berdasarkan kendala di atas yang Dihadapi *Receptionist* dalam Memberikan Pelayanan yang Prima di Hotel Arkamara Dijiwa Ubud, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Sebaiknya staf *receptionist* memperbantukan 1 hingga 2 orang *daily workers* ataupun *interenship* untuk membantu *receptionis* pada saat menangani tamu *check in* dan *check out* di hotel Arkamara Dijiwa Ubud.
2. Sebaiknya pihak Hotel Arkamara Dijiwa Ubud dapat lebih mengelola lahan parkir yang ada agar lebih efektif dan efisien dalam menampung semua kendaraan para tamu hotel.
3. Sebaiknya pihak Hotel Arkamara Dijiwa Ubud harus memberikan kesempatan kepada staf untuk diberikan pelatihan, kursus, workshop kepada staf secara bergantian untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan berbahasa asing khususnya bahasa inggris. Sehingga kedepannya staf bisa memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan harapan dari hotel.
4. Sebaiknya staf *receptionis* harus mengkoordinasikan kepada *bellboy*, berapa jumlah *bellboy* yang akan *standby* sehari sebelum tamu *group* datang.
5. Sebaiknya pihak Hotel Arkamara Dijiwa Ubud harus memastikan bahwa jaringan internet stabil setiap saat dengan memperbaharui jaringan yang digunakan, sehingga dapat menggunakan jaringan internet yang bagus, lancar, dan dapat melakukan akses *system* hotel, sehingga operasional di *receptionist* dilakukan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Tri Yashinta. 2021. "Tugas Akhir Pembuatan Australian Lamb Rack oleh Commis pada Senses Restaurant di The Ritz-Carlton Bali". Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Artawan, I Wayan Adi Guna. 2022. "Tugas Akhir Penangan Barang Free Individual Traveller saat *Check In* oleh *Bell Service Agent* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach". Badung : Politeknik Negeri Bali.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika, Solihin, Made Suardani. 2021. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara
- Dewi, Ni Kadek Lina Kesuma. 2022. "Penanganan *Booking Resort Activity* oleh *Guest Service Ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort". Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Orbani, Auliya Izza El. 2010. *Terminologi Perhotelan*. Retrieved from <http://www.virtualhotelinstitute.com>
- 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.
- Sukma, Ni Nyoma Tri Permata. 2021. "Tugas Akhir Prosedur Check In Tamu Elite Member Menggunakan Sistem Reservasi Marriott International Di Fairfield By Marriott Bali Kuta Sunset Road Pada Masa Pandemi Covid-19". Bduung : Politeknik Negeri Bali.
- Theodora, Paula Dkk. 2021. Penerapan Pelayanan Prima Pada Penangana Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. *Jurnal Sekretari & Administrasi*.
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: Undiksha Press
- Yasa, I Kadek Juliartika. 2022. "Tugas Akhir Peranan *Receptionst* Dalam Memberikan Yasa, Pelayanan Yang Prima Di Hotel Adiwana Arkara Resort". Denpasar : Akademi Pariwisata Akpar.
- <https://www.dijiwasanctuaries.com> diakses pada tanggal 10 Juni 2023