

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KAMAR PREMIERE SUITE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THEWAKANDA A PRAMANA EXPERIENCE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Gede Alit Wirama

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN KAMAR PREMIERE SUITE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THEWAKANDA A PRAMANA EXPERIENCE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Putu Gede Alit Wirama
NIM. 2015823297

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYA

**PENANGANAN KAMAR PREMIERE SUITE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THEWAKANDA A PRAMANA EXPERIENCE**

Oleh
Putu Gede Alit Wirama
NIM. 2015823297

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

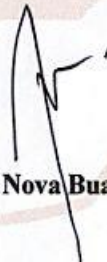
Disetujui oleh :

Pembimbing 1,



Kanah, S.Pd., M.Hum
NIP. 1970041219988022001

Pembimbing 2,



Made Nova Buanaputra, SST. Par.,M.Par

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

Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putu Gede Alit Wirama

NIM : 2015823297

Program : D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

**“PENANGANAN KAMAR PREMIERE SUITE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THEWAKANDA A PRAMANA EXPERIENCE”**

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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



NIM. 2015823295

PS : D III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “ Penanganan Kamar Premiere Suite Oleh Room Attendant Di Thewakanda A Pramana Experience “ ini dengan lancar tanpa hambatan dan tepat waktu. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program D3 Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan laporan ini tentunya juga tidak lepas dari arahan para Dosen dan Pembimbing yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan benar. Dengan ini penulis memberikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Poiteknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. sebagai Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dan

membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Gianyar.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Dosen Pembimbing 1 penulis yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Made Nova Buanaputra, SST. Par., M.Par,selaku Dosen Pembimbing 2 penulis yang telah membantu dan mengarahkan selama penyusunan Tugas Akhir.
8. Ibu Gusti Ayu Ari Dewi S.Ak selaku *Human Resources Department* di The Wakanda Experience yang berkenan menerima penulis mengadakan *on the job training* dan mendukung,memberi kesempatan untuk menulis laporan ini.
9. Bapak I Made Sumariata selaku *Senior Butler* yang telah mendukung, memberikan masukan, motivasi, dan kesempatan dalam menyusun laporan dan selama penulis *training* di The Wakanda A Pramana Experience.
10. Seluruh Dosen pembimbing dan Staf kepegawaian Kampus Politeknik Negeri Bali Gianyar beserta Seluruh pihak yang telah memberikan sumber informasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Orang Tua penulis yang selama ini sudah memberikan doa serta dukungan kepada penulis serta sudah membantu penulis dari segala sisi untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
12. Seluruh Teman, kerabat dan saudara dari penulis yang sudah memberikan

semangat, dukungan moral serta motivasi untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari jika dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat beberapa kekurangan baik dari segi materi, sistematika penulisan maupun bahasanya, semua hal itu tidak lepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan atau ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan beberapa informasi dan manfaat bagi para pembaca baik dalam lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan kegunaan penulisan	4
1. Tujuan penulisan	4
2. Kegunaan penulisan	4
D. Metode Pengumpulan 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
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Jenis-jenis Hotel	8
B. Pengertian Housekeeping	11
C. Pengertian Room Attendant	12
D. Alat-alat Membersihkan Kamar	13
E. Bahan-bahan Untuk Membersihkan Kamar	14
F. Pengertian Pelayanan	15

BAB III GAMBARAN UMUM HOTEL	16
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	16
1. Lokasi Hotel	16
2. Sejarah Hotel.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	18
1. Bidang Usaha	18
C. Struktur Organisasi.....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	24
A. Penangan Kamar Premiere Suite Oleh Room Attendant di Thewakanda A Pramana Experence	24
1. Tahap Persiapan	24
2. Tahap Pelaksanaan	30
3. Tahap Penutup.....	37
2. Hambatan-Hambatan Selama Memberikan Penanganan Kamar <i>Premiere Suite</i> <i>Room</i>	38
BAB V PENUTUP.....	39
A. Simpulan	39
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Thewakanda A Pramana Experience	16
Gambar 3. 2 Gambar Struktur Organisasi Department Housekeeping Thewakanda A Pramana Experience	21
Gambar 4. 1 Absensi Fingerprint	25
Gambar 4. 2 Personal Grooming Thewakanda A Pramana Experience	26
Gambar 4. 3 Keranjang Housekeeping	27
Gambar 4. 4 Sweep	27
Gambar 4. 5 Carry Caddy	28
Gambar 4. 6 Chemical.....	29
Gambar 4. 7 Linen.....	30
Gambar 4. 8 Knock The Door.....	33
Gambar 4. 9 Stripping Linen.....	34
Gambar 4. 10 Making Bed.....	35
Gambar 4. 11 Menyapu Seluruh Area Kamar (Toilet Area).....	36

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Bahan - Bahan Membersihkan Kamar	14
Tabel 3. 1 Tipe Kamar Thewakanda A Pramana Experience	18



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hotel Thewakanda A Pramana Experience

Lampiran 2. Premiere Suite Room

Lampiran 3. Lobby Hotel Thewakanda A Pramana Experience



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor perekonomian yang memiliki peluang ekonomi yang sangat tinggi. Kegiatan pariwisata di Indonesia bahkan di dunia hampir tidak pernah berhenti beraktivitas bahkan cenderung meningkat dan mengalami perkembangan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Perkembangan ini tidak hanya berupa tempat-tempat tujuan wisata baru melainkan juga diikuti dengan perkembangan faktor pendukung wisata lainnya seperti *infrastruktur*, teknologi, transportasi, dan juga tenaga kerja yang *professional*.

Bali sebagai salah satu pusat pariwisata di Indonesia, hal ini dikarena keindahan alam yang dimilikinya dan juga adat-istiadat serta budaya yang sangat kental dan melekat di setiap masyarakat Pulau Bali. Selain itu masyarakat Bali yang sangat ramah dan baik hati menjadikan para wisatawan selalu ingin berkunjung ke Bali setiap tahunnya. Oleh karena itu tak heran Pulau Bali mendapatkan berbagai julukan salah satunya Pulau Surga. Pariwisata di Bali harus didukung oleh sarana prasarana akomodasi penginapan, seperti Hotel.

Thewakanda A Pramana Experience adalah salah satu hotel yang ada di daerah ubud dan merupakan hotel bintang 4. Hotel ini sangat terkenal bagi para wisatawan yang ingin menginap di daerah ubud karena lokasi hotel yang berada jauh dari jalan raya sehingga agak terbebas dari polusi dan memiliki pemandangan

sawah di sepanjang jalan menuju Thewakanda A Pramana Experience. Hotel ini memiliki 23 kamar dengan 3 type kamar yaitu *deluxe suite*, *premiere suite* dan *presiden suite*. Thewakanda A Pramana Experience memiliki beberapa *department* yang mendukung oprasional hotel, mulai dari *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *F&B Department*, *Engineering Department*, *Sales & Marketing Department*. Dari beberapa department tersebut yang paling penting berperan untuk pengadaan *linen*, kebersihan kamar maupun kebersihan area hotel yaitu departemen *housekeeping*.

Housekeeping Department adalah bagian terpenting yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Salah satu *section* di *Housekeeping Department* yang bertugas menanganin kebersihan dan keindahan kamar yaitu *Room Attendant*.

Room Attendant merupakan orang yang bertanggung jawab dalam membersihkan dan mempersiapkan kamar untuk ditempati oleh tamu agar tamu merasa nyaman saat menginap di Thewakanda A Pramana Experience. Salah satu kamar yang sering diminati oleh wisatawan adalah *premiere suite* room yang memiliki luas kamar 45 M2. *Premiere suite* berada dilantai dua dengan pemandangan sawah dan dilengkapi fasilitas seperti, telepon, AC, layanan internet, *minibar*, *wardrobe*, *safety box*, *bathup*.

Selain itu jenis kamar *preimere suit* merupakan salah satu jenis kamar yang memiliki *view* indah serta memiliki fasilitas kamar dan *amenities* yang lebih

lengkap sehingga langkah penanganannya lebih detail. Dalam proses penanganannya terdapat beberapa langkah-langkah penting yang harus diperhatikan seperti memberersihkan setiap sudut kamar dengan teliti dan pada umumnya penanganan jenis kamar ini merupakan jenis penanganan dengan kualitas sistem kerja yang lebih mencakup luas, itu disebabkan oleh banyaknya minat dari para tamu atau wisatawan yang ingin memilih jenis kamar ini, dengan banyaknya minat para tamu terhadap jenis kamar *preimer suite* mewajibkan seorang *room attendant* untuk lebih teliti dalam menggunakan standar prosedur penanganan kamar sesuai dengan *SOP* Thewakanda A Pramana Experience.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik yang dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul Penanganan Kamar *Premiere Suite* Oleh *Room Attendant* Di Thewakanda A Pramana Experience.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu:

1. Bagaimana penanganan kamar *premiere suite* oleh *room attendant* di Thewakanda A Pramana Experience?
2. Apa sajakah hambatan dalam penanganan kamar *premiere suite* oleh *room attendant* di Thewakanda A Pramana Experience?

C. Tujuan dan kegunaan penulisan

Berdasarkan rumus masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumus masalah yang telah di uraikan yaitu

- a. Untuk menjelaskan penanganan kamar *premiere suite* oleh *room attendant* di Thewakanda A Pramana Experience?
- b. Agar mendiskripsikan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *room attendant* dalam membersihkan kamar *preimere suite* di Thewakanda A Pramana Experience.

2. Kegunaan penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk menyelesaikan program pendidikan selama Diploma III Perhotelan jurusan pariwisata di politeknik negeri bali kampus ganyar, dengan adanya penulisan tugas akhir ini mahasiswa di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang peningkatan mutu pelayanan *housekeeping* untuk menghindari *complaint* di Thewakanda A Pramana Experience.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- 1) Tugas akhir ini diharapkan agar dapat menjadi pedoman atau bacaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar pada angkatan berikutnya khususnya dalam bidang *housekeeping* untuk menghindari *complaint*.
- 2) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa

D. Metode Pengumpulan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik pengumpulan data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai berikut yaitu:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Observasi yang dilakukan adalah mengamati penanganan *premier suite* di Thewakanda A Pramana Experience, mengamati *step by step*

pembersih kamar *premiere suite* sehingga bisa dijual ke pada tamu yang akan menginap, mengamati *chemical* yang digunakan untuk membersihkan *premiere suite*, dan mengamati *guest supplies* yang harus dilengkapi sesuai dengan *sop* hotel

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metoda tanya jawab yang dilakukan dengan narasumber sesuai dengan masalah yang dihadapi. Beberapa pertanyaan yang diajukan pada saat wawancara adalah, cara menangani kamar *premiere suite* oleh *room attendant* di Thewakanda A Pramana Experience, Langkah-

langkah pembersihan kamar *premiere suite* oleh *room attendant*, Hambatan yang dihadapi dalam membersihkan kamar *premier suite*, solusi yang diberikan jika terdapat masalah.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif. penelitian ini hanya membuat untuk deskriptif gambar dan lukisan tentang suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, fakta atau kejadian yang sedang atau sudah terjadi.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu metode menyajikan informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak menemukan wawasan baru yang di dapat selama penyusunan baik dari segi materi serta dari segi pengamatan. Berdasarkan uraian pada Bab IV, dapat disimpulkan oleh penulis sebagai berikut :

1. Penanganan *Premiere Suite Room* terdapat tiga tahapan yang perlu dilakukan yaitu sebagai berikut :
 - a. Tahap persiapan, dalam tahap persiapan ini terdapat 2 pembagian yaitu : tahap persiapan diri dan tahap persiapan alat. Pada tahap persiapan diri seorang *room attendant* wajib melakukan absensi dan pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki area bekerja, Sedangkan pada tahap persiapan alat dan bahan seorang *room attendant* mempersiapkan seluruh alat dan bahan yang akan digunakan untuk membersihkan kamar hotel.
 - b. Tahap pelaksanaan, pada tahap pelaksanaan ini seorang *room attendant* melakukan seluruh pekerjaan kebersihan kamar tamu baik dari tahap mengetuk pintu hingga pada tahap menyelesaikan kamar tamu.
 - c. Tahap penutup, pada tahap ini merupakan tahap *closing* setelah selesai membersihkan kamar, seorang *room attendant* membersihkan seluruh area pantry agar tetap bersih dan rapi, selain itu membuang sampah ke tempat yang sudah ditentukan oleh pihak hotel.

2. Hambatan-hambatan Pelayanan

- a. Noda pada linen seiring ditemui selama memberikan penanganan terhadap kamar *premiere suite room*, solusinya adalah mencari kamar kosong yang sudah di *make up* untuk ditukar linen yang bersih dan dipasang di kamar yang akan diisi oleh tamu, selain itu juga dapat mengakali dengan membalikan noda pada linen ke bagian yang tidak dapat dilihat langsung oleh tamu jika terhambat pada sektor linen bersih.
- b. Toilet tidak berfungsi solusinya adalah melaporkan hal ini kepada supervisor atau kepada departemen engineering untuk segera dilakukan perbaikan sebelum ditempati oleh tamu selain itu juga ketika kamar sudah ditunggu oleh tamu bisa diarahkan ke kamar yang sudah ready dengan status *Vacant Clean*.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas berkaitan dengan penanganan *premiere suite room* di Thewakanda Experience Pramana, penulis ingin memberikan saran untuk meningkatkan kualitas penanganan *Premiere Suite Room* oleh *room attendant* sebagai berikut :

1. Melakukan penyortiran terhadap linen yang kotor dan memisahkan linen yang terdapat noda, nantinya memudahkan laundry untuk mengatasi linen yang terdapat spot dan agar tidak tercampur.
2. Melakukan pengecekan secara berkala pada toilet setiap kamar oleh pihak *room attendant* dan melaporkan kepada departemen *engineering* ketika terdapat toilet yang kurang berfungsi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bonar, H., Sinaga, A., Prodi, A., Devisi, M., & Batam, P. P. 2022. *Peranan Room Attendant Dalam Menangani Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Os Hotel Batu Aji Batam. Jurnal Mekar, 1(2)*, 62–68.
- Chandrasari, A., Eko, O., & Givan, B. 2023. *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di Redtop Hotel and Convention Center. Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen, 2(1)*, 9–13. <https://doi.org/10.33480/jasdim.v2i1.3911>
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=EoEu2Ok06zgC>
- Dicky, Sumarsono. 2014. *Dahsyatnya Bisnis Hotel di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=wqBLDwAAQBAJ>
- Isnanda, A. P., & Della Sari, W. 2020. *Analisis Penerapan Standar Grooming Room Attendant Di Best Western Premier Panbil Batam. Jurnal Pariwisata Bunda, 1(1)*, 7–17.
- Kustini, H. 2017. *General Hotel Management*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=jqdADwAAQBAJ>
- Prayogi, D. 2018. *Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping Di Hotel Santika Premiere Malang. Jurnal Pariwisata Pesona, 3(1)*, 69–74. <https://doi.org/10.26905/jpp.v3i1.1406>
- Said Keliwar, S. S. T. P. M. S. 2022. *Manajemen Housekeeping Hotel*. CV Pena Persada. <https://books.google.co.id/books?id=tq2UEAAAQBAJ>
- Sholihah, Q., Pangestuti, E., & Parmawati, R. 2022. *K3 Pariwisata*. CV. Bintang Semesta Media. <https://books.google.co.id/books?id=m1WtEAAAQBAJ>
- Sulastiyono, A. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar (Pertama)*. Alfabeta Bandung.
- Yanti, T., Nadra, N. M., & Solihin, S. 2022. *Pelayanan Cake Combo Menu Oleh Pramusaji di Movenpick Cafe Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali*. http://repository.pnb.ac.id/259/%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/259/2/RAMA_93402_1915823066_0025116207_0012066215_part.pdf



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI