

TUGAS AKHIR

PENANGANAN GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Ian Andyka

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Wayan Ian Andyka
NIM 2015823099**

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

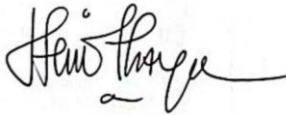
**PENANGANAN GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK
AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
I Wayan Ian Andyka
NIM 2015823099

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.
NIP 198912252022032007

Pembimbing II



I Ketut Suja, SE.,M Si
NIP 196412311990031031

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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**

POLITEKNIK NEGERI BALI 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 : I Wayan Ian Andyka
NIM : 2015823099
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Priwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN GROUP CHECK-IN 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, 18 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Wayan Ian Andyka
NIM : 2015823099
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 GROUP CHECK-IN OLEH FRONT DESK AGENT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana penanganan *group check-in* 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 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 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 Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suja, SE.,M Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Stefhannie Elicia selaku Front Office Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Putu Bina Arta Wibawa, bapak I Putu Bagus Harisbikesa dan ibu Gusti Ayu Diana Septian Arini selaku Supervisor Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan ilmu terkait tugas-tugas dari supervisor selama proses praktik kerja lapangan serta telah memberikan kepercayaan dan support selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Nyoman Sujana dan Ibu Ni Komang Suriasih, sebagai 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 ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. 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, 18 Agustus 2023



Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

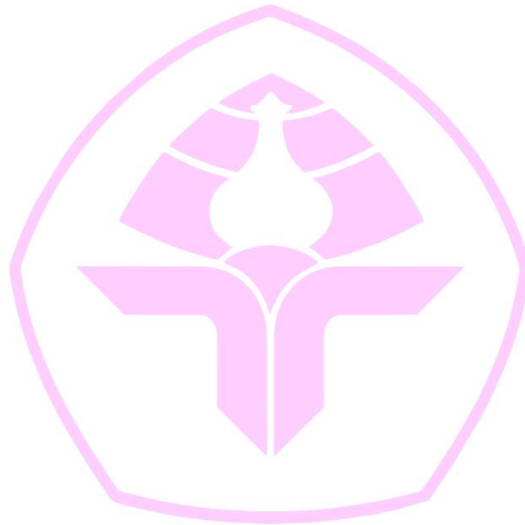
DAFTAR ISI

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	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office Departement	12
1. Pengertian Front Office.....	12
2. Peranan dan Fungsi Front Office	13
C. Supervisor	16
D. Check In	17
1. Pengertian Check In	17
2. Tahap – Tahapan Check In	17
E. Pengertian Tamu dan Jenis-Jenis Tamu	18
1. Pengertian Tamu	18

2. Jenis-Jenis Tamu	19
F. Penanganan	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	21
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali	21
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	24
1. Bidang Usaha	24
2. Fasilitas	25
C. Struktur Organisasi	35
BAB IV PEMBAHASAN	40
A. Prosedur Penanganan Group Check-in Oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali	41
1. Tahap Persiapan	41
2. Tahap Pelaksanaan	48
3. Tahap Akhir	57
B. Kendala Yang Dihadapi Oleh Front Desk Agent Dalam Penanganan Group Check-in di The Apurva Kempinski Bali	59
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan	60
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

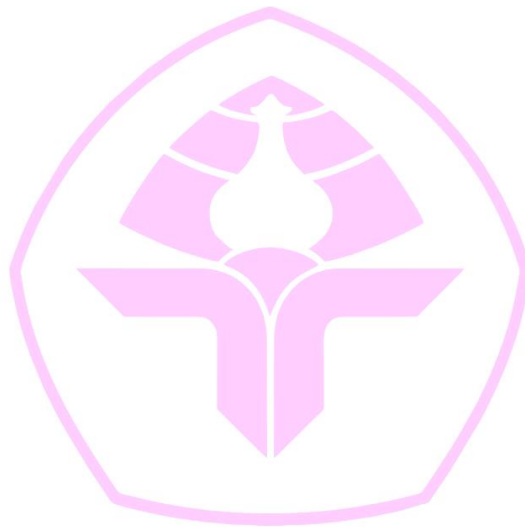
Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi FDA The Apurva Kempinski Bali	35
Gambar 4.1 Opera System	44
Gambar 4.2 Blocks.....	45



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis Kamar di The Apurva Kempinski Bali.....	25
Tabel 3.2 Outlet Restoran di The Apurva Kempinski Bali.....	28
Tabel 4.1 Group Arrival Summary	46



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Persiapan Diri

Lampiran 2 : *Welcome Letter, Resort Map, Amplop, Key Jacket*

Lampiran 3 : *Group Peparation Equipment*

Lampiran 4 : *Registration Card Mr. Gozali, Christopher Palmer*

Lampiran 5 : *Resort Map*

Lampiran 6 : *Kunci Tamu dan Luggage Ticket Mr. Gozali, Christopher Palmer*

Lampiran 7 : *Profile Tamu*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah sebuah industri yang saat ini menjadi andalan berbagai negara yang ada di dunia. Pemasukan devisa negara yang didapat dari sektor pariwisata dapat berkembang pesat. Berbagai negara yang ada di dunia saling berlomba untuk mengembangkan pariwisatanya. Perkembangan dari sektor pariwisata diharapkan mampu membantu dalam pembangunan nasional dari sebuah negara. Tidak terkecuali untuk Indonesia, saat ini Indonesia sedang melakukan pengembangan dan pembenahan dalam sektor pariwisata dengan adanya banyak program yang dilaksanakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif salah satunya seperti Anugerah Desa Wisata Indonesia yang dimana akan mendorong setiap desa agar dapat lebih maju lagi pada sektor pariwisata.

Bali termasuk 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 di mata wisatawan dan tentunya mampu mengundang wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung untuk melakukan perjalanan wisata. Maka dari itu tidak dapat dipungkiri bahwa sektor pariwisata menjadi salah satu sumber perekonomian mayoritas masyarakat di Bali.

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). 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 di lahan seluas 14 hektar yang berada di daerah Nusa Dua Selatan Lot 4 Sawangan Bali. The Apurva Kempinski telah resmi dibuka pada tahun 2019 sehingga sudah beroperasi kurang lebih 4 tahun. Dalam operasionalnya hotel The Apurva Kempinski Bali, melibatkan beberapa departemen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, dimana setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing – masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Departemen tersebut meliputi *front office departement, housekeeping departement, food and beverage departement, sales & marketing departement, engineering departement, finance departement, human resource departement, lost and prevention departement*. The Apurva Kempinski Bali juga mempunyai berbagai fasilitas seperti: kamar dengan total 475 kamar dan fasilitas umum lainnya seperti *restaurant, bar, pool, lounge and bar, spa, fitness center, meeting room, business center, ballroom, money changer, dan kids club*.

Dalam kegiatan operasional hotel, salah satu departemen yang mempunyai peran penting adalah *Front Office Department*. Departemen 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. Disamping itu, departemen kantor depan juga berperan dalam membangun kesan pertama dan kesan terakhir bagi tamu ketika menginap di hotel. Maka dari itu, seorang *front liner* haruslah memiliki perilaku yang baik, penampilan yang rapi dan menarik, serta didukung oleh kemampuan berkomunikasi yang baik dan memiliki wawasan yang luas tentang hotel dan pengetahuan umum sehingga dapat menampilkan yang terbaik dihadapan tamu.

Resepsionis adalah orang yang bekerja di kantor depan yang melayani tamu mulai dari datang (*check-in*) sampai dengan pulang (*check-out*) dan melakukan registrasi baik dengan sistem maupun manual dan merupakan sumber informasi utama bagi tamu (Martin,1991:45). Nama lain dari seorang resepsionis di hotel adalah *front desk agent*. Pekerjaan ini biasanya dilakukan di ruang tunggu, seperti lobi atau meja kantor depan organisasi atau bisnis. Tugas-tugas resepsionis juga dapat mencakup tugas pemesanan kamar, pendaftaran tamu, pekerjaan kasir, pemeriksaan kredit, kontrol kunci, serta layanan pesan dan surat.

Tamu adalah penyebab utama adanya hotel. Keberadaan dan perkembangan hotel sangat dipengaruhi oleh tamu, maupun itu tamu yang melakukan perjalanan secara individual ataupun tamu yang melakukan perjalanan secara bersamaan (*group*). Tamu *group* biasanya akan menginap dengan jumlah orang yang banyak, kamar yang banyak serta dengan tujuan tertentu untuk menginap di suatu hotel, misalnya seperti

pernikahan (*wedding*), *meeting* perusahaan dan lain sebagainya. Tamu *group* biasanya akan datang secara bersamaan, maka dari itu diperlukan persiapan sehingga proses *check-in* berjalan dengan lancar dan tidak mengganggu tamu lain selain dari *group* tersebut yang juga melakukan *check-in* di lobby hotel. Maka, disini peran dari *front desk agent* sangat diperlukan untuk mengatur dan mempersiapkan proses *check-in* agar berjalan lancar ketika adanya tamu *group* dengan jumlah tamu yang banyak, sehingga tamu-tamu yang lain tidak merasa terganggu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dilihat bahwa peran *front desk agent* sangat diperlukan dalam proses *group check-in*. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Group Check-In oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana penanganan *group check-in* oleh *front desk agent* di The Apurva Kempinski Bali?
- b. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi oleh *front desk agent* dalam penanganan *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk menjelaskan prosedur penanganan *group check-in* oleh *front desk agent*
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh *front desk agent* saat menangani tamu *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan.

- 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 Group Check-In oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali”

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan, sehingga dapat digunakan sebagai acuan agar proses *check-in* berjalan lebih baik lagi di The Apurva Kempinski Bali.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metodologi 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 ikut serta dalam penanganan *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat langkah-langkah dalam pengerjaan atau penanganan *group check-in* dan dokumentasi berupa gambar, seperti gambar sistem *opera*, serta gambar ketika melakukan suatu pekerjaan.
- b. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondennya seperti pegawai di Departemen Front Office The Apurva Kempinski Bali mengenai prosedur *group check-in* sesuai dengan Standar (SOP) yang berlaku di hotel.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data

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

3. Metode 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 Penanganan Group Check-In oleh Front Desk Agent di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tand

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan *group check-in* oleh *front desk agent* di The Apurva Kempinski Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Group Check-in* oleh *Front Desk Agent* di The Apurva Kempinski Bali terdiri dari tiga tahap, yaitu:

a. Tahap Persiapan

Persiapan yang harus dilakukan oleh seorang *front desk agent* yakni persiapan diri mulai dari penerapan *standard grooming* dan persiapan sebelum bekerja. Persiapan operasional meliputi dua hal yang pertama supervisor *front desk agent* melakukan pendataan *group arrival* dan yang kedua supervisor *front desk agent* menghadiri BEO (*Banquet Event Order*) meeting dan TM (*Technical Meeting*).

b. Tahap Pelaksanaan

Penanganan *group check-in* oleh *front desk* di The Apurva Kempinski Bali terbagi menjadi dua tahap pelaksanaan, yang pertama yakni *group preparation* dengan rangkaian sebagai berikut, mempersiapkan *registration card* dan amplop, mempersiapkan peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk menunjang proses *check-in group*, melakukan pengecekan terhadap *billing comments*, dan yang terakhir menyimpan ID / paspor kemudian melakukan *update profile* pada sistem Opera.

Tahap kedua yakni *group arrival*, pada tahap ini rangkaiannya adalah menyambut tamu, menanyakan ID tamu, mengkonfirmasi ulang reservasi, mengisi *registration card*, menanyakan deposit untuk keperluan lainnya, menjelaskan peraturan hotel, menjelaskan peta hotel, membuat kunci kamar dan mengirim barang tamu, serta yang terakhir memanggil *escorter* dan *magic word*.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini merupakan tahap dimana *front desk agent* memutakhirkan data yang tertulis pada kartu registrasi dan memasukannya ke dalam sistem Opera. Membuat *alert* atau *traces* mengenai tamu (opsional), perpindahan *check-in venue* kembali ke *reception desk* serta memastikan bahwa peralatan dan perlengkapan yang dibawa ke *check-in venue* sudah kembali ke *Back Office*.

2. Kendala yang dihadapi oleh *front desk agent* dalam penanganan *group check-in* di The Apurva Kempinski Bali

a. Sulit menghubungi *sales in-charge*

Jika tamu mempunyai keluhan dan keperluan lainnya *front desk agent* harus menanyakan langsung kepada tim sales yang menangani group tersebut agar tidak terjadi *miss communication*. Namun pada saat proses *check-in* dilaksanakan terkadang tim sales sulit untuk dihubungi, maka dari itu adanya *front desk manager* pada *check-in venue* dapat membantu seorang *front desk agent* untuk mengambil keputusan yang tepat untuk tamu tersebut.

b. Kamar belum siap ketika tamu sudah datang

Seorang *front desk agent* dapat menawarkan *refreshment* berupa minuman di *balcony*, menukar kamar dengan kamar lain yang sudah siap dengan izin dari *room controller*, berkoordinasi dengan *housekeeping* bahwa terdapat antrean kamar (*queue room*) sehingga kamar dapat segera disiapkan.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali terdapat hal yang disarankan:

1. Memastikan semua informasi tentang tamu *group* sudah diperoleh selengkap mungkin sehingga jika ada pertanyaan dan keluhan dari tamu *group*, seorang *front desk agent* dapat menjawab dan memberikan solusi yang tepat kepada tamu tanpa harus menunggu jawaban dari pihak *sales*.
2. Melakukan pengecekan di pagi hari, terhadap kedatangan yang diharapkan (*expected arrival*) pada hari tersebut, sehingga dapat memberikan informasi kepada *housekeeping department* mengenai kamar tamu yang diperkirakan akan melakukan *early check-in*, agar dipersiapkan terlebih dahulu atau malam sebelumnya, dan memantau tamu-tamu yang akan check-out (*expected departure*).

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- AA Eryanto, Moekijat. 2019 Tinjauan Pustaka Definisi Supervisor. 1-29. Diakses pada 19 juli 2023 dalam <http://repository.um-surabaya.ac.id/3737>
- Bagyono. (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Darsono, Agustinus. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo
- Sambodo, Agus dan Bagyono. (2006). *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Sihite, Richard. (2000). *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC
- Soenarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offcet
- Sujatno, Bambang. (2006). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Syahbana. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama diakses pada <https://www.dictionary.com/browse/handling> (diakses 18 Juli 2023 20:33)
- Tan, Rio Budi Prasadja. (2009). *Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran dan Kafe*. Jakarta: Erlangga diakses dalam website pada 28 Mei 2023 https://www.academia.edu/31443669/Pengertian_Tamu_Hotel_Dan_Jenisjenis_Tamu_Hotel