

TUGAS AKHIR

**STANDAR PENANGANAN CHECK IN
ELITE GUEST MEMBERS
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**



Ni Kadek Ayu Sri Ulandari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**STANDAR PENANGANAN CHECK IN
ELITE GUEST MEMBERS
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**



**Oleh
Ni Kadek Ayu Sri Ulandari
NIM 2015823053**

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

**STANDAR PENANGANAN CHECK IN
ELITE GUEST MEMBERS
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**

Oleh
NI Kadek Ayu Sri Ulandari
NIM 2015823053

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

I Ketut Suja, SE, M.Si
NIP 196412311990031031

Pembimbing II,

Dra. Made Ruci, M.Par.
NIP 196210061990102001

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: politeknik.pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Ayu Sri Ulandari
NIM : 2015823053
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“STANDAR PENANGANAN CHECK IN ELITE GUEST
MEMBERS DI SHERATON BALI KUTA RESORT”**

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Ayu Sri Ulandari
NIM : 2015823053
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya dapat diselesaikan tugas akhir yang berjudul STANDAR PENANGANAN CHECK IN ELITE GUEST MEMBERS DI SHERATON BALI KUTA RESORT ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Standar Penanganan Check In Elite Guest Members di Sheraton Bali Kuta Resort.

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, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntun ilmu 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 Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi dukungan, arahan, dan saran selama penulisan Tugas Akhir.
5. I Ketut Suja, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku Dosen Pemimbing II yang telah memberikan solusi dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ashley Lai, selaku General Manager di Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Sheraton Bali Kuta Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Nadya Tantri Anggraini, selaku Training Manager di Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan kesempatan untuk berkembang dan membantu dalam pencarian data demi mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Lingsia Lee, selaku Front Desk Manager di Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi dan bimbingan selama penulisan tugas akhir.
10. Ibu Luh Ocha Resmini, selaku Room Division Manager di Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan semangat dan arahan selama penulisan tugas akhir
11. Seluruh Guest Service Agent team dan Front Office staff Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberi pengetahuan dan pengalaman yang luar biasa,

kemampuan yang baru, memberikan bimbingan dan membantu dalam pencarian data penulisan tugas akhir.

12. Bapak I Made Nirja dan Ibu Ni Ketut Manis Darmayanti, selaku orang tua yang telah memberikan motivasi, semangat dan doa selama penulisan tugas akhir.
13. Teman – teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, yang telah memberikan dukungan, petunjuk, dan doa dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulisan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan 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, diharapkan 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

DAFTAR ISI

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	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Resort	8
B. Pengertian Hotel	9
C. Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang	10
D. Klasifikasi Resort Berdasarkan Bintang	11
E. Pengertian <i>Elite Guest Members</i>	11
F. Pengertian <i>Check In</i>	12
G. Pengertian Prosedur.....	13
H. Pengertian <i>Receptionist</i>	14
I. Standar Operasional Prosedur <i>Check In</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	30
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	30

1. Lokasi Hotel.....	30
2. Sejarah Hotel.....	31
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	33
1. Bidang Usaha Hotel	33
2. Fasilitas Hotel	42
C. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	46
BAB IV PEMBAHASAN.....	53
A. Standar Penanganan <i>Check In Elite Guest Members</i>	54
1. Tahap Persiapan	54
2. Tahap Pelaksanaan	55
3. Perbedaan <i>Benefit Elite Guest Members</i>	69
4. Tahap Akhir	72
B. Hambatan Saat Pelaksanaan dan Cara Mengatasi	73
BAB V PENUTUP.....	76
A. Simpulan	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Sheraton Bali Kuta Resort.....	30
Gambar 3.2 Guest Room, Garden View.....	35
Gambar 3.3 Guest Room, Partial Ocean View.....	36
Gambar 3.4 Guest Room, Ocean View.....	36
Gambar 3.5 Ocean View Suite.....	37
Gambar 3.6 Ocean Front Suite.....	38
Gambar 3.7 Presidential Suite.....	39
Gambar 3.8 Daily Social Restaurant.....	41
Gambar 3.9 Bene Italian Restaurant.....	41
Gambar 3.10 The Lounge.....	42
Gambar 3.11 Shine Spa.....	43
Gambar 3.12 Sheraton Fitness Center.....	43
Gambar 3.13 Play @Sheraton.....	44
Gambar 3.14 Sheraton Outdoor Pool.....	44
Gambar 3.15 Meeting Room.....	45
Gambar 3.16 Struktur Organisasi <i>Front Office Departement</i>	46

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 2.1 Standar Operasional Prosedur <i>Check In</i>	15
Tabel 3.1 Tipe Kamar.....	34
Tabel 3.2 Nama Restaurant.....	39
Tabel 3.3 Bar dan Pelayanan.....	40
Tabel 3.4 Meeting Space Layout.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Registration Card*
- Lampiran 2 : *Pocket Card*
- Lampiran 3 : Berbagai form *Check In*
- Lampiran 4 : Log In Sistem Light Speed
- Lampiran 5 : Kegiatan *Lobby Greeter*
- Lampiran 6 : Kegiatan *Guest Service Agent*
- Lampiran 7 : Proses settlement
- Lampiran 8 : Pengisian initial nama pada *registration card*
- Lampiran 9 : Best Trainee Certificate
- Lampiran 10 : Struktur Organisasi Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor strategis dalam sistem perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara. Sebagai sektor strategis nasional, pariwisata mempunyai efek pengganda yang ditimbulkan dari aktivitas pariwisata baik yang sifatnya langsung berupa penyerapan tenaga kerja sektor pariwisata maupun dampak tidak langsung berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti penginapan, rumah makan, jasa penukaran uang dan lain- lain. Bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata adalah industri perhotelan dan akomodasi lainnya. Industri perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan, tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya, pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin terjadi.

Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Pariwisata Bali sudah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di seluruh mancanegara. Tidak hanya wisatawan lokal saja bahkan wisatawan asing juga tidak berhenti untuk berkunjung ke pulau Bali. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke Bali dari tahun ke tahun semakin meningkat. Meningkatnya kunjungan wisatawan ke pulau Bali ini membuat masyarakat Bali

khususnya pengelola objek wisata di pulau Bali juga harus meningkatkan atau mengembangkan objek wisata yang ada, tidak hanya di satu daerah di Bali saja namun juga di seluruh wilayah yang ada di pulau Bali.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan baik lokal maupun Internasional. Menurut Manurung dan Tarmoezi (2002:1), Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya. Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restaurant, spa, dan berbagai fasilitas lainnya dan produk tidak nyata (*intangibile product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana, dan lain sebagainya. Produk - produk tersebut harus disertakan dengan pelayanan yang prima, pelayanan itu meliputi sikap ramah tamah dari staff atau pegawai hotel sehingga tamu akan merasa nyaman selama tinggal di hotel. Betapa pentingnya hotel sebagai salah satu akomodasi yang dapat mendukung pariwisata di Bali. Oleh karena itu, banyak investor membuat hotel dan resort berbintang di Bali, salah satunya yaitu Sheraton Bali Kuta Resort.

Sheraton Bali Kuta Resort menawarkan akomodasi bintang 5 di daerah Kuta Bali. Hotel ini terletak di sebelah Beachwalk Shopping Mall dan menghadap ke Pantai Kuta, resort ini juga menyediakan kolam renang luar ruangan serta kamar-kamar yang luas dengan akses WI-Fi gratis. Sheraton Bali Kuta Resort dimiliki oleh PT Indonesian Paradise Island yang merupakan perusahaan patungan antara PT Indonesian Paradise Property Tbk., Sahid Group, dan PT Bimantara Citra. Sheraton

Bali Kuta Resort memiliki 203 kamar dan suite mulai dari 46 hingga 265 meter persegi, masing-masing dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan memiliki balkon pribadi yang luas dengan pemandangan kebun dan laut lepas yang menjanjikan. Resort ini juga dilengkapi dengan tiga area dining, yaitu: restoran Bene Italian, restaurant Daily Sosial, dan The Lounge.

Sheraton Bali Kuta Resort memiliki berbagai tingkatan *elite member* yang disesuaikan dengan seberapa lama tamu tersebut menginap di resort. Tingkatan *elite member* tersebut terdiri dari: *Ambassador Elite*, *Titanium Elite*, *Platinum Elite*, *Gold Elite* dan *Silver Elite*. Tamu *elite member* akan diberikan penawaran secara khusus baik dari segi fitur dan *benefit*, fitur - fitur dan *benefit* tersebut diberikan sesuai tingkatan level dan standar operasional prosedur hotel. Penanganan tamu *elite member* dan *non member* tentu sangat berbeda, tamu *elite member* akan diberikan berbagai penawaran khusus baik dari segi harga, *late check out* dan penawaran spesial lainnya. Kesimpulannya bahwa prosedur pelayanan *check in* pada dasarnya sama sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, hanya saja yang membedakan yaitu bagi tamu *elite member*. Pihak hotel akan memberikan pelayanan spesial termasuk *room service* dan berbagai *elite benefit* kepada tamu *member*. Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul dari Tugas Akhir ini yaitu "Standar Penanganan Check In Elite Guest Members di Sheraton Bali Kuta Resort"

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah standar penanganan *check in elite guest members* di Sheraton Bali Kuta Resort?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam menangani proses *check in elite guest members* dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui standar operasional prosedur *check in elite guest members* Sheraton Bali Kuta Resort
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan dan solusi dalam menangani proses *check in* di Sheraton Bali Kuta Resort

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam industri perhotelan

- 2) Untuk mengaplikasikan teori – teori yang didapatkan di kampus dan menerapkannya sebagai perpaduan antara teori di kampus dan di industri perhotelan

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam industri perhotelan
- 2) Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang standar penanganan *check in elite guest members* di Sheraton Bali Kuta Resort

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *check in elite guest members*
- 2) Perusahaan dapat mengambil tindakan dan solusi yang tepat berdasarkan hambatan yang dihadapi dalam penanganan *check in elite guest members*

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah diatas yaitu:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di industri, dalam hal ini melakukan pengamatan standar penanganan *check in elite guest members* di Sheraton Bali Kuta Resort

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data. Dalam hal ini dilakukan wawancara kepada pimpinan dari Sheraton Bali Kuta Resort dan para staf yang bertugas di seksi *Guest Service Agent*, departemen Front Office

c. Studi Kepustakaan

Metode yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara merangkum materi dari buku-buku, karya ilmiah, website perusahaan, dan internet yang berkaitan dengan tema dan juga permasalahan yang dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu analisa yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Metode ini juga memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan secara menyeluruh dan penerapan

metode di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti: teknik catat. Teknik adalah pelaksanaan atau penjabaran dari metode, teknik catat yaitu meliputi mencatat data dan informasi mengenai standar penanganan *check in elite guest members*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik yang digunakan dalam menyajikan hasil analisis Tugas Akhir ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, gambar dan foto yang terkait. Dan metode informal yaitu menyajikan data hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai standar penanganan *check in elite guest members*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang dijabarkan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Standar Penanganan *Check In Elite Guest Members* di Sheraton Bali Kuta Resort terdiri dari: pertama, tahap persiapan yang meliputi persiapan diri, persiapan peralatan dan perlengkapan, serta menyiapkan dokumen. Kedua, tahap pelaksanaan meliputi: pre-arrival dimana GSA akan menyiapkan area kerja agar rapi dan bersih, mencetak GSA task list, membaca log book, log in ke sistem Light Speed, membaca setiap comment dan berkoordinasi dengan HK mengenai status kamar EA, dan berkoordinasi dengan F&B untuk menyiapkan amenities tamu. Adapun tahap arrival meliputi: tamu disambut oleh GSA, disajikan welcome drink, dan GSA melakukan proses *check in*.

Perbedaan Penanganan *Check In Elite Guest Members* dengan *Non Members* di Sheraton Bali Kuta Resort, yaitu terletak pada penjelasan benefit yang tamu dapatkan mulai dari *elite drink, late check out, welcome breakfast / welcome gift, room upgrade*, dan berbagai diskon. Selain itu, kelengkapan *room amenities elite guest members* juga lebih lengkap daripada *non members* seperti tambahan buah segar, dll. Selanjutnya tahap akhir yaitu: GSA melakukan proses check in dan update data tamu pada sistem Light Speed beserta guarantee deposit. Setelah itu, melakukan proses settlement, mengisi initial pada registration card, dan menyimpan registration card tamu yang telah *check in* pada docket khusus.

Adapun hambatan saat pelaksanaan *check in* dapat disimpulkan yaitu: kamar tamu belum ready saat tamu tiba di hotel, hambatan berkomunikasi GSA dengan tamu berbahasa asing seperti : bahasa Korea, Jepang dan China, dan hambatan pada printer yang terkadang tidak bekerja secara maksimal. Dari hambatan tersebut, terdapat cara mengatasi yang secara singkat dapat disimpulkan bahwa *Guest Service Agent* harus tetap berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu secara maksimal dengan jalan selalu inisiatif mencari jalan / alternatif lain sehingga pekerjaan tetap berjalan dengan lancar dan mencegah terjadinya keluhan dari tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama melakukan praktik kerja lapangan di Sheraton Bali Kuta Resort, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, maka sebaiknya hotel segera memperbaiki peralatan kerja yang sudah rusak seperti printer, dll
2. Untuk mencegah terjadinya komplain dari tamu ketika check in, maka sebaiknya memastikan trainee sudah memahami dan menguasai prosedur dalam menangani tamu yang akan check in.
3. Seluruh Front Office staff harus meningkatkan kemampuan dalam berbahasa asing selain Bahasa Inggris, seperti Japanese, China dan Korea.
4. Komunikasi dan kerja sama antar seluruh Front Office staff dengan department yang lainnya harus dipertahankan. Karena komunikasi merupakan aspek penting dalam membangun sebuah kerjasama tim.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2013. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta Timur: PT Perca.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: C.V.Afabeta.
- Damayanti, Werdika. 2015. *Pengantar Hotel dan Restoran* Badung: Politeknik Negeri Bali
- Liem, S. S. 1965. *Kepariwisata dan Hospitality*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Murni, Suci. 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus.
- Sjarif, T. 1965. *Tinjauan Umum Resort*. Jakarta Barat: Universitas Tri Sakti
- Sambodo, Agus and Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisata)*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sihite, Richard. 2000. *Front Office (Kantor Depan)*. Surabaya: SIC.
- Sugiarto, Endar. 2004. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Soenaro, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi
- Suwithi. 2013. *Industri Perhotelan*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha
- Sheraton Bali Kuta Resort. 2023. *Guest Service Agent*. Badung: Marriot Bonvoy
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha