

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN TAMU FIT OLEH FRONT DESK AGENT DI MAYA SANUR RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Anak Agung Febiandayani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK-IN TAMU FIT
OLEH FRONT DESK AGENT
DI MAYA SANUR RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Anak Agung Febiandayani
NIM 2015823112

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PENANGANAN CHECK-IN TAMU FIT
OLEH FRONT DESK AGENT
DI MAYA SANUR RESORT & SPA**

Oleh
Anak Agung Febiandayani
NIM 2015823112

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

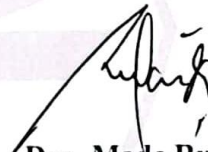
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin
NIP. 196001251988031001

Pembimbing II,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP. 196210061990102001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
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 : Anak Agung Febiandayani

NIM : 2015823112

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK-IN TAMU FIT
OLEH FRONT DESK AGENT
DI MAYA SANUR RESORT & SPA”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak 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

buat pernyataan,



Nama : Anak Agung Febiandayani

NIM : 2015823112

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 CHECK-IN TAMU FIT OLEH FRONT DESK AGENT DI MAYA SANUR RESORT & SPA ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Check-In Tamu FIT Oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa.

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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 Kepala Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk

menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed., Admin selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Jesus Gilbert selaku General Manager di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Kadek Agus Dessy Ambara Sastra selaku Training Manager di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Yani selaku HRD Maya Sanur Resort and Spa yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan training di Maya Sanur Resort & Spa.
10. Bapak I Gede Budirastu selaku Manager Front Office di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung dalam Front Office Department.
11. Semua karyawan Maya Sanur Resort and Spa yang telah membimbing dan mengajarkan penulis tentang banyak hal mulai dari pengenalan sistem hotel, kedisiplinan, tanggung jawab, dan lain-lain.

12. Bapak Anak Agung Gede Wahyu Widana dan Ibu Ni Wayan Seroni, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

13. 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.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | 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 Tugas Akhir | 4 |
| 1. Tujuan Penulisan | 4 |
| 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 dan Klasifikasi Hotel | 7 |
| 1. Pengertian Hotel | 7 |
| 2. Klasifikasi Hotel | 8 |
| B. Front Office Department | 12 |
| 1. Pengertian Front Office | 12 |
| 2. Peranan dan Fungsi Front Office | 13 |
| C. Front Desk Agent (FDA)..... | 18 |
| 1. Pengertian Front Desk Agent | 18 |
| 2. Tugas dan Tanggung Jawab Front Desk Agent..... | 18 |
| D. Tamu | 19 |
| 1. Pengertian Tamu..... | 19 |
| 2. Jenis-Jenis Tamu..... | 20 |
| E. Pengertian Penanganan..... | 22 |
| F. Pengertian <i>Check-In</i> | 23 |
| G. Prosedur Penanganan <i>Check-In</i> | 24 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 27 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel | 27 |
| 1. Lokasi Perusahaan/Hotel | 27 |
| 2. Sejarah Perusahaan/Hotel | 28 |

| | |
|--|-----------|
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel | 29 |
| 1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel | 29 |
| 2. Fasilitas Hotel | 32 |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel..... | 34 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 42 |
| A. Penanganan Check-In Tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa | 43 |
| 1. Tahap Persiapan..... | 44 |
| 2. Tahap Pelaksanaan | 47 |
| 3. Tahap Akhir | 54 |
| B. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya Saat Menangani Check-In Tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa. | 55 |
| BAB V PENUTUP | 57 |
| A. Simpulan..... | 57 |
| B. Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Logo Maya Sanur Resort & Spa | 27 |
| Gambar 3. 2 Struktur Front Office Department | 35 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Jenis jenis kamar di Maya Sanur Resort & Spa | 30 |
| Tabel 3. 2 Jenis-Jenis <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i> di Maya Sanur Resort & Spa..... | 30 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Standar *Grooming* di Maya Sanur Resort & Spa
- Lampiran 2. *Registration card*
- Lampiran 3. *Cash receipt form*
- Lampiran 4. *Card verification*
- Lampiran 5. *Key card*
- Lampiran 6. *Vision by vingcard*
- Lampiran 7. *Guest profile*
- Lampiran 8. Sistem VHP (*Visual Hotel Program*)
- Lampiran 9. *Key jacket*
- Lampiran 10. *Arrival guest list*
- Lampiran 11. Struktur Organisasi Maya Sanur Resort & Spa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang sangat potensial. Keindahan alam, kesenian, adat istiadat, serta kehidupan sosial budaya yang beraneka ragam membuat Bali menjadi tujuan wisata utama di dunia. Banyak wisatawan domestik maupun mancanegara datang untuk menikmati indahnya alam dan budaya pulau Bali. Maka dari itu, Bali diharapkan tetap mampu menarik kunjungan wisatawan dengan keunikan yang dimilikinya.

Salah satu fasilitas pariwisata yang penting dan dibutuhkan oleh wisatawan adalah hotel. Hotel merupakan salah satu jasa akomodasi yang disediakan sebagai tempat beristirahat atau menginap, penyedia makanan dan minuman, serta menyediakan berbagai macam fasilitas pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang dikelola secara komersial.

Maya Sanur Resort & Spa merupakan salah satu sarana akomodasi yaitu hotel berbintang 5 yang berlokasi di tempat strategis dan dekat dengan pantai. Maya dalam Bahasa Indonesia memiliki arti ilusi seperti mimpi, artinya seolah-olah ada, tetapi sebenarnya tidak ada. Ini adalah sesuatu yang ingin disampaikan kepada tamu bahwa berada di suatu tempat yang terasa seperti mimpi, baik dari pemandangan, suasana dan juga pelayanannya. Oleh karena itu, walaupun arti ilusi itu hanya seolah-olah ada tetapi tidak nyata, Maya Sanur Resort & Spa melanggar aturan itu.

Hal ini disebabkan pengalaman yang seperti mimpi ini sebenarnya ada dan diwujudkan di Maya Resort. Maya Sanur Resort & Spa memiliki total 103 kamar, dalam operasionalnya didukung oleh beberapa departemen salah satunya adalah Front Office Department.

Front Office Department merupakan departemen dalam suatu hotel yang secara langsung berhadapan dengan tamu, sebagai penjual kamar dan sering disebut *selling rooms*. Front Office sering dikenal sebagai *place of the first and the last impression*. Artinya tempat yang memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta bagi para tamu yang menginap jika pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima. Selain memberikan kesan pertama kepada tamu, Front Office Department juga merupakan jantungnya hotel karena segala informasi dan komunikasi tentang data tamu berawal dan berakhir di departemen ini. Artinya, Front Office Department akan mendistribusikan ke departemen ataupun *section* lain yang terkait. Pada Maya Sanur Resort & Spa, Front Office Department dipimpin oleh seorang Front Office Manager yang memberi pengawasan langsung terhadap bawahannya yaitu Front Desk Agent.

Front Desk Agent memegang peranan penting dalam operasional pelayanan di front desk karena mereka adalah orang pertama yang memberikan pelayanan terhadap tamu ketika tiba di hotel dan pusat segala informasi. Seorang Front Desk Agent juga mempunyai tanggung jawab terhadap penanganan tamu *check-in, stay*, sampai tamu *check-out*. Serta memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk hotel, fasilitas hotel, dan jasa transportasi. Bagi tamu, petugas Front Desk Agent

adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap, baik itu dalam melayani dan memenuhi setiap kebutuhan yang mereka inginkan. Tamu yang datang ke Maya Sanur Resort & Spa dapat digolongkan menjadi dua diantaranya, tamu individu dan rombongan. Tamu individu yaitu tamu yang datang berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata dan tamu tersebut datang sendiri ataupun datang bersama keluarga dan biaya menginap ditanggung sendiri oleh pihak tamu, sedangkan tamu rombongan yaitu tamu yang berasal dari suatu kelompok perusahaan atau organisasi tertentu yang datang berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata dan biaya menginap dari rombongan tamu tersebut ditanggung oleh perusahaan atau organisasi. Tamu yang paling dominan menginap di hotel ini kebanyakan berasal dari tamu FIT (*Free Individual Traveler*) khususnya tamu yang telah melakukan pemesanan kamar. Dari perbedaan tamu tersebut penanganan *check-in* tamu individu di Maya Sanur Resort & Spa memberi peluang bagi penulis untuk dapat berkomunikasi secara aktif dengan tamu dan melayani tamu lebih spesial dengan cara memberi *cold towel and welcome drink* kepada tamu pada saat *check-in*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul Tugas Akhir “Penanganan Check-In Tamu FIT Oleh Front Desk Agent Di Maya Sanur Resort & Spa”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *check-in* tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi saat menangani *check-in* tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Mengetahui penanganan *check-in* tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa.
- b. Mengetahui hambatan yang dihadapi saat menangani *check-in* tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaannya adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Dengan penulisan Tugas Akhir mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Front Office Department.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai media informasi tambahan dan tambahan referensi bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam bidang pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak hotel sehingga dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam tahap penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya:

a. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penanganan *check-in* tamu FIT di Maya Sanur Resort & Spa.

b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau menanyakan secara langsung kepada *staff* atau pimpinan Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa.

c. Kepustakaan

Kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan prosedur penanganan *check-in* tamu FIT.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis yang dipakai dalam menganalisis data adalah metode dan teknik analisis deskriptif yang artinya menguraikan dan memaparkan secara langsung data-data dan informasi tentang prosedur penanganan *check-in* tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan dalam tahap penyajian hasil analisis adalah metode formal dan metode informal. Metode formal yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan mencantumkan gambar dari hasil data sehingga Tugas Akhir terlihat lebih akurat. Sedangkan metode informal, yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan kata-kata biasa sebagai isi di dalam pemaparan Tugas Akhir.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Check-In Tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *check-in* Tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa terdiri oleh 3 tahap yaitu:
 - a. Tahap Persiapan. Tahap persiapan ini terdiri dari persiapan diri yang di dalamnya mencakup mengenai kebersihan diri yang lebih ditekankan pada *grooming*, dan persiapan perlengkapan *check-in* yang mencakup mengenai semua peralatan yang diperlukan agar proses *check-in* berjalan lancar.
 - b. Tahap Pelaksanaan. Dalam tahap pelaksanaan ini Front Desk Agent memiliki tugas yaitu: *welcoming and greeting the guest*, menyambut tamu dan memberikan *welcome drink* dan *cold towel* kepada tamu, meminjam *passport* atau *ID card* tamu, menginformasikan tamu untuk mengisi *registration card*, menanyakan cara pembayaran, melakukan konfirmasi ulang terhadap reservasi tamu, membuat kunci kamar tamu, menyerahkan kunci kamar kepada tamu, dan mengantarkan tamu ke kamar.
 - c. Tahap Akhir. Pada tahap akhir dilakukan langkah melakukan *update* data tamu ke sistem, setelah selesai melakukan *update* maka selanjutnya *registration*

card bisa dimasukkan ke doket dokumen yang sudah diurut berdasarkan nomor kamar.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan cara mengatasinya saat menangani *check-in* tamu FIT oleh Front Desk Agent di Maya Sanur Resort & Spa adalah:
 - a. Tamu tidak mendapatkan *bed type* yang diinginkan, cara mengatasinya adalah Front Desk Agent akan mencari tipe kamar dengan *bed type* yang sesuai dengan reservasi tamu.
 - b. Ketidaksiapan kamar pada saat *check-in*, cara mengatasinya Front Desk Agent akan selalu bekerja sama dengan pihak housekeeping untuk mengetahui status kamar. Front Desk Agent akan menawarkan tamu untuk menunggu di salah satu restoran untuk menikmati *complimentary welcome snack*.

B. Saran

Berikut beberapa saran terkait dengan yang dibahas tersebut di atas. Adapun saran-saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pihak reservasi sebaiknya menerima reservasi tamu sesuai dengan jumlah kamar dengan *bed type* yang tersedia sehingga tidak akan terjadi *complaint*.
2. Sebelum tamu *check-in* ada baiknya Front Desk Agent yang bertugas di pagi hari agar berkomunikasi dengan *staff* housekeeping mengenai *arrival list* pada hari tersebut dan memperkirakan waktu yang dibutuhkan dalam membersihkan kamar, agar saat tamu sudah tiba di hotel kamar sudah siap sehingga tamu tidak perlu menunggu lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J.S dan Sultan Muhammad Zain. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono. 2016. *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Fadhli, Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ginanda, M. A. 2017. LKP: *Rancang Bangun Aplikasi Check-In dan Billing pada Hotel Sahid Surabaya* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya).
- Hadi, W. 2014. Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Larasati, S. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Meirina, I., dan Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Murni, N. G., dan M. Ruki. 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus.
- Noviastuti, N., dan Cahyadi, D. A. 2020. Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1).
- Poewardaminta, W. J. S. 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sambodo, A. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijayanti, A., dan Brahmanto, E. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.