

TUGAS AKHIR

**PENJUALAN JOURNEY PACKAGE UNTUK MENINGKATKAN
REVENUE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ALILA
VILLAS ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Ratih Gusmiantari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR
PENJUALAN JOURNEY PACKAGE UNTUK MENINGKATKAN
REVENUE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ALILA
VILLAS ULUWATU



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :
Ni Made Ratih Gusmiantari
NIM. 2015823065

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PENJUALAN JOURNEY PACKAGE UNTUK MENINGKATKAN REVENUE
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ALILA VILLAS ULUWATU**

Oleh
Ni Made Ratih Gusmiantari
NIM 2015823065

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP 196409151990031003

Pembimbing II,



Made Suardani, S Pd. M.Par
NIP 197303122002122002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ratih Gusmiantari, MATM, PhD
NIP 196312381990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN 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 yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Made Ratih Gusmiantari
NIM : 2015823065
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Dengan ini menyatakan tugas akhir dengan judul :

**“Penjualan Journey Package Untuk Meningkatkan Revenue Pada Front
Office Department di Alila Villas Uluwatu”**

Benar bebas 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, 21 Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan



Nama : Ni Made Ratih Gusmiantari
NIM : 2015823065
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Penjualan Journey Package untuk Meningkatkan Revenue pada Front Office Department di Alila Villas Uluwatu" ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negari Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis memahami banyak hambatan yang dihadapi seperti keterbatasan informasi yang dimiliki penulis mengenai *buy out* dan pengetahuan penulis yang masih perlu banyak belajar. Namun hambatan-hambatan yang dihadapi tersebut dapat penulis atasi berkat saran, bantuan, motivasi, bimbingan doa serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir ini. Adapun pihak-pihak yang dimaksud antara lain:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.

2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberikan ijin untuk menempuh pendidikan di Program Studi Perhotelan dan memberikan masukan yang berkaitan dengan Tugas Akhir ini.
5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan dukungan serta meluangkan waktunya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Made Suardani, S Pd. M.Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan dukungan serta meluangkan waktunya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Rai Wiguna, selaku *Front Office Manager* di Alila Villas Uluwatu yang telah memberikan informasi untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh *Head Host of FO Department* serta seluruh *Staff* Alila Villas Uluwatu khususnya pada departemen *Front Office* yang telah membantu dan memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Tugas Akhir ini.

10. Keluarga terutama Orang Tua yang telah memberikan doa restu dan kasih sayang selama menjalani perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu, mendukung dan memotivasi penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALTILAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penulisan	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan penulisan	6
D. Metode Penulisan	8
1. Metode Penulisan Data	8
2. Metode Analisis Data.....	8
3. Metode Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Villa	10
B. Pengertian <i>Revenue</i>	11
C. Pengertian Front Office, Fungsi dan Peran <i>Front Office</i>	11
1. Pengertian <i>Front Office</i>	11
2. Fungsi Dan Peran <i>Front Office</i>	12
D. Pengertian <i>Package</i>	13
E. Pengertian Penjualan	14
F. <i>Up-selling</i>	15
1. Pengertian <i>Up-selling</i>	15
2. Bentuk-bentuk <i>Up-selling</i>	15

3.	Manfaat <i>Up-selling</i>	16
4.	Proses <i>Up-selling</i>	16

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A.	Lokasi dan Sejarah Alila Villas Uluwatu	18
1.	Lokasi Alila Villas Uluwatu	18
2.	Sejarah Berdirinya Alila Villas Uluwatu	19
B.	Bidang Usaha Perusahaan	22
1.	Bidang Jasa penyewaan Kamar	22
2.	Bidang Usaha Penjualan Makanan dan Minuman	25
3.	Pelayanan Fasilitas Villa lainnya	28
C.	Struktur Organisasi Perusahaan	33

BAB IV PEMBAHASAN

A.	Penjualan <i>Journey</i> di Front Office Department Alila Villas Uluwatu	39
1.	Tahap Persiapan	40
2.	Tahap Pelaksanaan	47
3.	Tahap Penutup	54
B.	Kendala dalam Penjualan <i>Journey Package</i> di Alila Villas Uluwatu	55

BAB V PENUTUP

A.	Simpulan	56
B.	Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Alila Villas Uluwatu	18
Gambar 3.2 One Bedroom Pool Villa.....	22
Gambar 3.3 Three Bedroom Cliff Pool Villa.....	23
Gambar 3.4 Two Bedroom Pool Villa	25
Gambar 3.5 Cire	25
Gambar 3.6 The Warung.....	26
Gambar 3.7 Sunset Cabana Bar	27
Gambar 3.8 Bountique Wiskey & Cigar.....	27
Gambar 3.9 Sunset Cabana	28
Gambar 3.10 Cliff Edge Cabana	28
Gambar 3.11 Cliff Edge Lawn.....	29
Gambar 3.12 Hill Top	29
Gambar 3.13 Alila Villas Uluwatu SPA	30
Gambar 3.14 Library.....	31
Gambar 3.15 Gym.....	31
Gambar 3.16 Yoga Class.....	32

DAFTAR BAGAN

Gambar 3.17 Struktur Organisasi *Front Office Department*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Grooming Front Office Staff* Pria dan Wanita
- Lampiran 2 : *O2 (O-Two)*
- Lampiran 3 : *Show Me You Know Me*
- Lampiran 4 : Telephone Genggam (*Smartphone*)
- Lampiran 5 : *WhatsApp group*
- Lampiran 6 : Tabel harga *Journey Package* di Alila Villas Uluwatu

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu industri yang memberikan banyak dampak dan manfaat kepada masyarakat. Perkembangan Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor utama yang mana diharapkan semakin maju, berkembang dan semakin berkembang, di zaman sekarang dimana harus dapat menyesuaikan dengan perubahan gaya hidup, perkembangan teknologi dan transportasi yang menyebabkan semakin mudah dalam memiliki waktu untuk berwisata dan memiliki waktu luang yang lebih banyak lagi untuk melakukan perjalanan. Seperti yang diketahui di zaman sekarang ini makin mudah untuk mengakses sesuatu seperti melakukan perjalanan atau berwisata dengan berbagai tujuan yang ingin dicapai oleh wisatawan antara lain yaitu untuk liburan seperti merelekskan pikiran dari rutinitas pekerjaan atau rutinitas lain yang dilakukan, keingintahuan untuk mendatangi tempat – tempat wisata seperti wisata rohani, berbisnis, wisata alam atau hanya sekedar jalan-jalan saja dengan keluarga, orang terdekat atau sendiri. Hal ini memang tidak bisa dipungkiri bahwa daya tarik wisatawan akan berdampak semakin meningkat.

Saat ini, banyak warga negara luar yang berdatangan untuk melakukan perjalanan atau berwisata ke Pulau Bali. Seperti yang yang telah diketahui

pulau Bali adalah salah satu pulau yang terletak di negara Indonesia dimana pulau Bali seringkali disebut sebagai “Pulau Dewata” atau “Pulau Seribu Pura” karena keindahan alam dan tradisinya yang masih sangat kental dimana penduduk Bali yang mayoritasnya beragama Hindu yang mana kesehariannya sembahyang di Pura sehingga mengundang sejumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang melakukan perjalanan ke Bali. Dengan adanya peningkatan wisatawan dari tahun ketahun dengan perkembangan pariwisata di Bali yang berkembang pesat, perlu diimbangi dengan sarana dan prasarana serta akomodasi yang memadai untuk wisatawan agar mudah mengakses destinasi wisata yang akan mendukung perkembangan pariwisata, maka dengan itu pentingnya peran akomodasi untuk wisatawan yang datang ke Bali untuk melakukan perjalanan dimana Sebagian besar sebagai tempat berlibur.

Salah satu akomodasi yang utama dicari oleh wisatawan yaitu hotel. Saat ini, jumlah hotel berbintang 1 (satu) sampai berbintang 5 (lima) yang ada di Provinsi Bali dimana hotel berbintang 4 (empat) dan 5 (lima) berjumlah 248 hotel dan hotel melati yang berbintang 1 (satu) sampai 3 (tiga) berjumlah 1771 pada tahun 2018 menurut Badan Pusat Statistika Provinsi Bali, dengan melihat jumlah tersebut dapat dilihat seberapa berkembangnya pariwisata dimana setiap hotelnya berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk tamu mereka agar tamu merasa nyaman dan aman saat berkunjung ke

Bali. Alila Villas Uluwatu adalah salah satu penginapan *luxury* bintang lima di Bali yang memiliki sedemikian keunikan mulai dari bangunan dan design yang ditata sedemikian rupa. Alila Villas Uluwatu berlokasi di Jl. Belimbing Sari, Banjar Tambiyak , Desa Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Alila Villas Uluwatu adalah akomodasi yang menawarkan kemewahan menginap di dekat bukit tebing dengan keindahan alam. Berlokasi dekat dengan pantai menjadikan villa ini semakin kental dengan nuansa alam yang eksotis. Memiliki aksesibilitas yang cukup baik dan dekat dengan beberapa tempat- tempat tertentu seperti membutuhkan waktu 40 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai, membutuhkan waktu 20 menit dari Pura Luhur Uluwatu, membutuhkan waktu 30 menit dari Kawasan Nusa Dua, dan membutuhkan waktu 15 menit dari Garuda Wisnu Kencana *Cultural Park*. Dalam pengoprasionalannya dipimpin oleh seorang General Manager dan tiap departmen juga memiliki pemimpin masing-masing, Adapun departemen penunjang yang ada di Alila Villas Uluwatu yaitu *front office department*, *housekeeping department*, *food and beverage department* dan *engineering department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing departemen.

Front Office Department, *Front Office* merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab penuh atas penjualan kamar dan memberikan pelayanan berupa sebagai gudangnya informasi kepada tamu hotel selama

mereka menginap. *Front Office* adalah departemen yang memberi pelayanan penuh kepada tamu bahkan sebelum tamu menginap, saat tamu datang, saat tamu tinggal di hotel dan saat tamu hendak meninggalkan hotel, layanan diberikan secara terus menerus oleh *department* ini, maka citra dari sebuah hotel dapat tercermin dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan *department* kantor depan (*Front Office*) karena *Front office* akan menjadi *frist impression* dan *Last impression* tamu selamatamu menginap. *Front Office* di Alila Villas Uluwatu dibagi menjadi 4 section yaitu, *FrontOffice Host, Guest service (GS), Communication center (CH), Villa Host (Buttler)*. *Front office* merupakan salah satu bagian kantor depan yang bertugas melayani tamu dari mulai *check -in* hingga *check-out* dan memberikan informasi-infomasi yang diperlukan oleh tamu. Adapun tugas lainnya yaitu yang berada dinaungan *front office department* yaitu melakukan *up-selling* dengan menawarkan *journey package* kepada tamu yang menginap, dimana *journey package* yang di tawarkan kepada tamu diharapkan bisa meningkatkan pemasukan (*revenue*) diluar penjualan kamar dan Spa dan outlet lainnya, kegiatan diatas merupakan salah satu kegiatan *up-selling* yang dilakukan untuk menambah pendapatan di *front office* untuk meningkatkan pendapatan itu sangat penting bagi perusahaan, maka Alila Villas Uluwatu menyediakan beberapa *journey* yang ditawarkan sangat bervariasi dimana kebanyakan tamu-tamu yang menginap di Alila Villas Uluwatu menyukai kegiatan yang menurut mereka menarik dan belum pernah mereka coba

ditempat-tempat lain, *journey* yang ditawarkan bisa berupa individu, dengan pasangan, teman, ataupun keluarga tergantung dengan minat dari tamu. Tamu bisa melakukan reservasi kepada *front office department* saat ingin memiliki suatu aktivitas yang berada di *journey package* yang telah ditawarkan, biasanya tamu yang sudah berkeluarga dan memiliki seorang anak akan suka melakukan kegiatan seperti melakukan *journey Archery* (memanah), *journey to little Camp*(*Camping*), *Balinese Artisan* (menari), *Gastronomy* (memasak) dan *Bali life style*, berbeda dengan tamu yang berpasangan mereka akan memilih *journey southern beaches* dan *romance at sunset cabana*. Dimana untuk *journey* yang satu ini memiliki tantangan yaitu seperti cuaca maka dari itu jika ada tamu yang ingin melakukan reservasi tentang *journey* tersebut maka akan diinformasikan kepada tamu tentang memastikan cuaca terlebih dahulu demi keamanan dan keselamatan tamu, jika memang cuaca tidak mendukung maka bisa saja *front office* akan membatalkan reservasi tamu demi keamanan tamu dan akan digantikan di jadwal yang lain atau digantikan dengan *journey* yang lain sesuai dengan permintaan tamu itu sendiri. *Journey* yang ditawarkan oleh Alila Villas Uluwatu yaitu bertujuan untuk menambah pengalaman bagi tamu yang menginap di Alila, selain itu *journey* yang ditawarkan sangat unik dan jarang di temukan di villa atau hotel lainnya, dimana *journey* ini langsung ditangani oleh *staff* Alila itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* di Alila Villas Uluwatu.
2. Kendala apa yang di hadapi dalam penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* di Alila Villas Uluwatu

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan dari tugas akhir yang berjudul penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* di Alila Villas Uluwatu adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan Tugas Akhir dengan tema ini yaitu:

- a. Mengetahui proses penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* di Alila Villas Uluwatu.
- b. Mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam menangani penjualan *Journey Package* di Alila Villas Uluwatu.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dalam penulisan berdasarkan rumusan masalah dari Tugas Akhir ini sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Diploma III Jurusan

Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

2) Mendapat Pengetahuan atau informasi mengenai Penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* serta hambatan yang di hadapi di Alila Villas Uluwatu.

3) Sebagai bahan Pembanding antara teori yang di dapatkan selama proses belajarmengajar di kampus dengan kenyataan di lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun tujuan di adakan penulisan dengan judul ini untuk kampus Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai berikut:

1) Sebagai masukan dalam pengembangan ilmu mengenai pengetahuan di *front office*.

2) Sebagai sumber refrensi bagi mahasiswa/i Politeknik Negeri Bali dan pihak-pihak yang ingin lebih banyak mengetahui tentang penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* di Alila Villas Uluwatu.

c. Bagi Alila Villas Uluwatu

Penulisan ini bertujuan untuk sebagai saran dan masukan bagi pihak villa, sebagai bahan refrensi tambahan yang bermanfaat bagi perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan sehingga menciptakan “*surprisingly different*” seperti motto yang diterapkan di Alila Villas Uluwatu yang dapat lebih mengesankan untuk tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan dalam hal ini dapat terlibat langsung dalam penjualan *Journey Package*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara menanyakan secara langsung mengenai Penjualan dalam *journey package* di Alila Villas Uluwatu kepada *Head Host front office* dan *senior front office*.

c. Perpustakaan

Metode perpustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* di Alila Villas Uluwatu.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu metode deskriptif yang memaparkan atau menggambarkan data secara lengkap dan menyeluruh sehingga mendapatkan data yang akurat mengenai penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* di Alila Villas Uluwatu.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan kombinasi antara metode formal dan informal. Metode formal merupakan cara penyajian data dari hasil analisis berupa tabel, gambar dan bagan. Sedangkan metode informal merupakan cara penyajian data dari hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata berupa penjelasan yang berkaitan dengan penjualan *Journey Package* untuk meningkatkan *revenue* pada *front office department* di Alila Villas Uluwatu.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan Pembahasan di bab 4 (empat), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Journey Packages* by Alila Villas Uluwatu adalah berbagai macam aktivitas yang ditawarkan kepada tamu untuk menikmati waktu mereka selama masa tinggal di villa. Dimana Alila Villas Uluwatu menyediakan berbagai macam *journey* berdasarkan minat tamu baik yang untuk yang sudah berkeluarga, pasangan dan menginap bersama teman yang biasanya dilakukan selama setengah hari atau beberapa jam saja.
2. Dalam penanganan *Journey* di Alila Villas Uluwatu dapat di bagi menjadi 3 (tiga) tahapan yaitu:
 - a. Tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutup. Masing-masing tahap tersebut dapat disiapkan mulai dari, tahap pembagian kerja, tahap persiapan diri, dan tahap persiapan di tempat kerja.
 - b. Tahap pelaksanaan yaitu selain menangani tamu *check-in* dan *check-out front office staff* juga menangani *journey* packge yang akan ditawarkan kepada tamu
 - c. Tahap penutup yaitu berisikan tentang menanyakan bagaimana pengalaman dan apa kesan tamu saat melakukan *journey* package by Alila Villas Uluwatu.

3. Dalam menangani penjualan *journey* ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh seorang reception host yaitu dalam keterbatasan berkomunikasi dengan tamu yaitu berkomunikasi dengan bahasa china, korea maka reception host akan meminta bantuan kepada Chinese speaker dan Korean speaker untuk membantu berkomunikasi dengan tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan selama melakukan praktik kerja lapangan di Alila Villas Uluwatu , dapat diberikan beberapa saran kepada pihak perusahaan yaitu:

1. Meningkatkan pelatihan bahasa asing di Alila Villas Uluwatu terutama pada *front office staff*, agar memudahkan dalam berkomunikasi dengan tamu seperti bahasa china dan korea dimana 2 (dua) negara tersebut yang sangat dominan menginap di Alila Villas Uluwatu.
2. Menambah pembagian tugas dalam penanganan penjualan *journey packages* di Alila Villas Uluwatu, agar dapat menangani tamu lebih efisiensi dan semua tamu mendapatkan pelayanan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnwar(2014). Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan.
- Bagyono. 2012 . Pariwisata dan Perhotelan . Bandung: Alfabeta.
- Camilleri, Mark Anthony. 2019. Tourism Planning and Destination Marketing. UK: Emerald Publishing Limited.
- Harnanto, (2019). Dasar-Dasar Akuntansi. Yogyakarta: ANDI.
- Portal KBBI , Pengertian Penjualan
- Purwaningtias (2018:254), Penerapan Product Knowledge dan Strategi UpSelling Pada Chandra Tech Palembang.
- Sahaja, Irwan 2014. Pengertian Penjualan
- Sochib. 2018. Buku Ajar Pengantar Akuntansi. Yogyakarta: Deepublish.
- Swastha,Basu dan Dharmesta (2014:246) Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen dan Manajemen Pemasaran Modern.
- Tokan. 2014. Jurnal online mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura, Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata di Kota Singkawang
- Utama, 2014:37. Perencanaan paket wisata pada biro perjalanan wisata inbound (studi kasus di PT. Golden Kris Tours, Bali, Politeknik Internasional Bali.
- Widartha dan Sugiharto (2013:2). Analisis Penerapan Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Cafe di Kecamatan Sungailiat (Studi Kasus), Program Sarjana Manajemen STIE Pertiba Pangkal pinang.