

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU CHECK-IN WALK-IN GUEST
OLEH CUSTOMER SERVICE AGENT DI LEGIAN
BEACH HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ida Ayu Vira Swandewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN TAMU CHECK-IN WALK-IN GUEST
OLEH CUSTOMER SERVICE AGENT
DI LEGIAN BEACH HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ida Ayu Vira Swandewi
NIM 2015823039

PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PENANGANAN TAMU CHECK-IN WALK-IN GUEST
OLEH CUSTOMER SERVICE AGENT
DI LEGIAN BEACH HOTEL**

Oleh
Ida Ayu Vira Swandewi
NIM 2015823039

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Kanah, S.Pd, M.Hum
NIP 197004121998022001

Badung, Agustus 2023
Pembimbing II,



Tyas Raharjeng P., S.Ant., M.Sc
NIP 199001132019032015

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ida Ayu Vira Swandewi
NIM : 2015823039
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TAMU CHECK-IN WALK-IN GUEST
OLEH CUSTOMER SERVICE AGENT
DI LEGIAN BEACH HOTEL”**

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
Yang membuat pernyataan



Nama : Ida Ayu Vira Swandewi
NIM : 2015823039
PS : DIII Perhotelan Jurusan
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN CHECK-IN WALK-IN GUEST OLEH CUSTOMER SERVICE AGENT DI LEGIAN BEACH HOTEL ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Check-In Walk-In Guest Oleh Customer Service Agent Di Legian Beach Hotel.

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 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 D III Perhotelan Jurusan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk

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

5. Kanah, S. Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Arif Bilah selaku General Manager di Legian Beach Hotel Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Legian Beach Hotel Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Ni Ketut Muliati selaku Cluster Manager Learning and Development di Legian Beach Hotel Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Legian Beach Hotel Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Putu Marutha selaku Front Office Manager di Legian Beach Hotel Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Teguh Setiawan dan Ibu Wayan Winasih selaku Customer Service Supervisor di Legian Beach Hotel Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh Staff Legian Beach Hotel Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

12. Bapak Ida Bagus Astawa dan Ni Wayan Ariani, 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

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	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	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengetian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office.....	13
1. Pengertian Front Office.....	13
2. Bagian-Bagian Front Office.....	14
3. Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service Agent.....	15
C. Tamu	16
1. Pengertian Tamu	16
2. Jenis-Jenis Tamu	16

D. Check-In.....	18
1. Pengertian Check-In.....	18
2. Prosedur Check-In.....	19
E. Penanganan	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Legian Beach Hotel	22
1. Lokasi Legian Beach Hotel.....	22
2. Sejarah Legian Beach Hotel.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Legian Beach Hotel	23
1. Bidang Usaha Legian Beach Hotel	23
2. Fasilitas	24
C. Struktur Organisasi	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Penanganan Check-in Walk-in Guest Oleh Customer Service Agent di Legian Beach Hotel.....	35
1. Tahap Persiapan	36
2. Tahap Pelaksanaan	39
3. Tahap Akhir	50
B. Kendala-Kendala dan Cara Menanganinya Dalam Penanganan Check-in Walk-in Guest Oleh Customer Service Agent di Legian Beach Hotel.....	51
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Legian Beach Hotel	22
Gambar 3.2 Struktur Front Office Departement	29
Gambar 4.1 Grooming	36
Gambar 4.2 Login Pyxiss System	37
Gambar 4.3 Expected Arrival List	38
Gambar 4.4 Room Chart	41
Gambar 4.5 Contact Housekeeping.....	44
Gambar 4.6 Registration Form.....	45
Gambar 4.7 Making Key Card.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis-Jenis Kamar	24
Tabel 3.2 <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i>	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Gambar 1. *EDC Machine*
Gambar 2. *Printer*
Gambar 3. *Handy-Talky*
Gambar 4. *Telepon*
- Lampiran 2 : Gambar 1. *Key holder*
Gambar 2. *Keycard*
Gambar 3. *Docket*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Legian merupakan salah satu kawasan yang padat dikunjungi oleh wisatawan. Daya tarik utama Legian terdapat pada pantai dengan hamparan pasir putih, *sunset*, pusat perbelanjaan, *surfing*, dan berbagai aktivitas wisata yang menarik. Di sekitar Legian terdapat sektor penunjang pariwisata seperti akomodasi, restoran, *money changer*, bank, pusat kebugaran, pusat perbelanjaan, dan atraksi wisata. Salah satu sektor penunjang utama di Legian ialah akomodasi. Akomodasi di Legian mengalami pengembangan yang sangat pesat, banyak hotel dan *resort* dibangun. Akomodasi di kawasan Legian telah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung kenyamanan dan kepuasan wisatawan yang menginap disana.

Salah satu akomodasi yang ada di kawasan Legian adalah Legian Beach Hotel. Hotel ini merupakan hotel bintang empat yang menawarkan suasana layaknya hutan tropis dengan keindahan alam yang asri meskipun terletak di tepi pantai. Legian Beach hotel terdiri 236 kamar yang terdiri dari 123 *bungalow* dan *villa* dan 113 bangunan hotel. Kegiatan operasional di Legian Beach Hotel didukung oleh beberapa departemen, yaitu Housekeeping Department, Food And Beverage Department, Accounting Department, Sales And Marketing Department, Engineering Department, Human Resources Department dan Spa serta Front Office Department.

Front Office Department merupakan salah satu departemen yang ada di Legian Beach Hotel sebagai pusat informasi bagi para tamu yang menginap maupun departemen lain yang mendukung kelancaran operasional kerja. *Front Office* di hotel ini merupakan tempat berlangsungnya kegiatan mulai dari penerimaan pemesanan kamar, pelayanan selama tamu menginap, penanganan komplain dari tamu, pembayaran sampai keberangkatan tamu. *Front office* menjadi *first and last impression* bagi para tamu yang akan menginap di Legian Beach Hotel. Di Legian Beach Hotel, *Front Office Department* dipimpin oleh *Front Office Manager* yang didukung dengan *Front Office Supervisor*. *Front Office Department* di Legian Beach Hotel 5 section yaitu : *Customer Service Agent, Reservasi, Concierge, Telephone Operator Dan Guest Service Agent*. Namun semenjak pandemi COVID-19 beberapa departemen mengalami perubahan, termasuk *Front Office Department* yang saat ini terdiri dari 4 section yakni *Customer Service Agent, Reservation, GRO (Guest Relation Officer)* dan *Concierge*. untuk saat ini *Telephone Operator* diambil alih oleh *Customer Service Agent*.

Customer service agent adalah salah satu section dari *Front Office Department*. *Customer service agent* adalah orang yang bertugas dalam menangani tamu *check-in* atau *check out* baik tamu VIP (*very important person*). *repeater, villa's guest, walk-in*, menangani komplain dari tamu, memberikan informasi kepada tamu mengenai produk hotel dan melayani semua kebutuhan tamu selama tamu menginap di hotel, dan pembayaran *guest account* di Legian Beach Hotel. *Customer Service Agent* harus memiliki *product knowledge* yang baik tentang Legian Beach Hotel agar mudah dalam menangani tamu.

Check-in merupakan proses memasukkan tamu ke hotel dengan mengisi pendaftaran terlebih dahulu di *Front Desk*. Saat penanganan *check-in* biasanya terdapat tamu yang telah memiliki reservasi dan belum memiliki reservasi. Tamu yang telah memiliki reservasi adalah tamu yang telah melakukan pemesanan kamar sebelumnya baik melalui *website* hotel, telepon, *e-mail* maupun *online travel agent*. Sedangkan tamu yang belum memiliki reservasi atau *walk-in guest* adalah tamu yang akan menginap di Legian Beach Hotel tanpa reservasi dan biasanya akan melakukan reservasi langsung di *Front Desk*.

Penanganan tamu yang telah melakukan reeservasi berbeda dibandingkan tamu yang belum melakukan reservasi atau *walk-in guest*. Tamu yang telah melakukan reservasi akan lebih mudah dalam melakukan *check-in*. Segala kelengkapan *check-in* sudah disiapkan dihari sebelumnya. Sedangkan dalam penanganan *walk-in guest* cenderung lebih lama karena belum melakukan reservasi.

Walk-in guest harus memilih jenis kamar yang tersedia terlebih dahulu, melihat kamar, menyesuaikan fasilitas, pemandangan di depan kamar, kecocokan harga dengan kamar dan menyepakati harga kamar. Harga kamar *walk-in guest* cenderung lebih murah dibandingkan harga yang tertera di *online booking*. Hal ini tergantung dari promosi dan *dynamic rate*. *Walk-in guest* bisa melakukan *refund* sedangkan *online booking* tidak bisa. Hal ini dikarenakan sudah adanya kesepakatan antara Legian Beach Hotel dengan *online travel agent*. Pada saat proses registrasi *Customer Service Agent* harus menyiapkan *registration form* terlebih dahulu. *Customer Service Agent* harus membuat reservasi secara langsung pada sistem dan langsung *block room*.

Penanganan *walk-in guest* harus dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur di Legian Beach Hotel. Ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap Legian Beach Hotel. Customer Service Agent harus memberikan pelayanan terbaik serta kepuasan kepada tamu *walk-in* yang ingin menginap di Legian Beach Hotel. Kebanyakan *walk-in guest* berasal dari hotel atau *resort* terdekat di sekitar Legian Beach Hotel. Dalam waktu sebulan ada 18-36 *walk-in guest* yang datang ke Legian Beach Hotel.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Check-in Walk-In Guest oleh Customer Service Agent di Legian Beach Hotel”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka pokok rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir yaitu:

1. Bagaimana penanganan *check-in walk-in guest* oleh *customer service agent* di Legian Beach Hotel?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan *check-in walk-in guest* oleh *customer service agent* di Legian Beach Hotel dan bagaimana cara menanganinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir antara lain :

- a. Tujuan Tugas Akhir ini untuk menjelaskan prosedur penanganan *check-in walk-in guest* oleh *customer service agent* di Legian Beach Hotel.

- b. Tujuan Tugas Akhir ini untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam penanganan *check-in walk-in guest* oleh *customer service agent* di Legian Beach Hotel dan cara menanganinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan Tugas Akhir antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

1. Tugas Akhir ini berguna sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
2. Tugas Akhir ini berguna sebagai penambah wawasan pengetahuan tentang *Front Office Department* khususnya pada penanganan *walk-in guest*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Tugas Akhir ini berguna sebagai bahan referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam menyusun Tugas Akhir.
2. Tugas Akhir ini berguna sebagai sarana pembelajaran pada bidang *Front Office Department* untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Perusahaan

1. Tugas Akhir ini berguna sebagai bahan masukan di *Front Office Department* khususnya pada penanganan *check-in walk-in guest* oleh *customer service agent* di Legian Beach Hotel.
2. Tugas Akhir ini berguna sebagai informasi tambahan bagi Legian Beach Hotel.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, meninjau disertai dengan mencatat secara langsung pada saat penanganan *check-in walk-in guest* oleh *customer service agent* di Legian Beach Hotel. Dalam proses penanganan *walk-in guest* hal yang dapat diamati ialah penanganan *walk-in guest* sesuai dengan prosedur di Legian Beach Hotel, pembuatan reservasi *walk-in guest* di *Pyxiss System* dan prosedur pembayaran. Adapun peralatan yang diperlukan dalam penanganan *walk-in guest* antara lain: *registration form*, mesin EDC (*Electronic Data Capture*), *keycard*, *key holder*, *cash receipt* dan *komputer*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab langsung kepada narasumber tentang prosedur penanganan *check-in walk-in guest* oleh *customer service agent* di Legian Beach Hotel seperti: *Front Office Manager*, *Supervisor Customer Service Agent* dan *Customer Service Agent*. Adapun pertanyaan yang penulis ajukan dalam penulisan Tugas Akhir ini antara lain bagaimana cara menangani *walk-in guest* di Legian Beach Hotel, kendala yang dihadapi dalam penanganan *walk-in guest*, dan cara pembuatan reservasi di *Pyxiss System* untuk *walk-in guest*.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan membaca buku. Adapun referensi yang penulis gunakan seperti membaca buku mengenai

penanganan *walk-in guest*, mencari referensi di internet yang berkaitan dengan penanganan check-in walk-in guest oleh customer service agent, Teori dan Praktik Hotel Front Office, Hotel Management, Pengantar Hotel dan Restoran, Pengantar Manajemen Hospitality, Hotel Room Division Management, Excellent Hotel Operation, Kantor Depan Hotel, dan referensi dari Tugas Akhir mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

d. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang dipakai dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah pemaparan data dalam bentuk kalimat yang mudah dipahami. Data kualitatif ini didapat secara lengkap selama periode kegiatan praktik kerja Lapangan di Legian Beach Hotel.

2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

a. Metode Formal

Metode formal adalah metode yang menyajikan hasil analisis data berupa tabel, lambang, simbol, tanda, dan gambar serta foto yang terkait.

b. Metode Informal

Metode Informal adalah metode yang menyajikan hasil analisis data berupa kata-kata atau uraian tanpa lambang yang mudah dipahami.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan Check-in Walk-in Guest oleh Customer Service Agent di Legian Beach Hotel dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan Check-in Walk-in Guest oleh Customer Service Agent di Legian Beach Hotel

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari 2 bagian yakni: tahap persiapan diri, tahap persiapan area kerja.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan terdiri dari beberapa tahapan diantaranya:

- 1) *Welcoming to the guest and offering help.*
- 2) *Asking reservation.*
- 3) *Offering types of room.*
- 4) *Asking room request and special request.*
- 5) *Check availability of rooms in the system.*
- 6) *Inform about room rate and contact reservation make sure for the room rate.*
- 7) *Showing room.*
- 8) *Asking room choices.*
- 9) *Confirm booking of the guest.*
- 10) *Contact housekeeping department relate room preparation.*

- 11) *Asking for passport or id card of the guest.*
- 12) *Asking for fill up registration form.*
- 13) *Asking method of payment.*
- 14) *Making key card for the guest.*
- 15) *Checking room status.*
- 16) *Giving welcome drink voucher, Wi-Fi password, key card and key holder.*
- 17) *Contact bellboy for escort the guest to the room.*
- 18) *Farewell.*

c. Tahap Penutup

- 1) *Posting method of payment.*
 - 2) *Update guest detail.*
2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan check-in walk-in guest diantaranya:
 - a. Harga kamar tidak sesuai dengan ekspektasi kamar tamu.
 - b. Tamu menunggu lama pada saat proses *check-in*.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang penulis selama praktik kerja lapangan di Legian Beach Hotel. Penulis ingin memberikan beberapa saran kepada Departemen *Front Office* khususnya *section Customer Service Agent* dalam penanganan *check-in walk-in guest* di Legian Beach Hotel:

1. Departemen *Front Office* perlu meningkatkan hubungan kerjasama dengan departemen lain yang ada di hotel untuk menghindari *miss communication*.
2. Seorang *Customer Service Agent* harus sabar dalam menangani *walk-in guest*.
Terkadang ada tamu *walk-in* yang memiliki banyak permintaan sehingga

menguji kesabaran CSA. *Customer Service Agent* harus memberikan pelayanan terbaik kepada tamu agar terkesan bagus.

3. Memberikan fasilitas yang lebih memadai kepada CSA agar dapat memberikan pelayanan yang memadai kepada tamu. Fasilitas yang memadai dapat menunjang semangat CSA dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Meriana dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana. Edisi I.
- Damayanti, Solihin, dan Made Suardani. 2021. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Eurika Media Aksara. Edisi I.
- Dewantoro, Fajar dan Agus Widodo. 2021. *Kajian Pencahayaan dan Penghawaan Alami Desai Hotel dan Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis*. Universitas Teknokrat Indonesia.
- Dwiyanti, Evit. 2018. *Penanganan Check –in Tamu Free Individual Traveller Oleh Guest Service Agent Pada Le Grande Hotel*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Hermawan, Erlangga Brahmanto dan Faizal Hamzah. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Manajemen.
- Komar, Richard 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Grasindo. Cetak Ulang Revisi.
- Larasati, Sri. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Tim Pustaka Phonix. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Terbaru*. Jakarta: PT Media Pustaka Phonix.
- Trianasari. 2019. *Kantor Depan Hotel*. Bali: Undiksha Press.
- Wijayanti, Ani dan Erlangga Brahmanto. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Edisi I.