

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK-IN TAMU WALK-IN
OLEH GUEST SERVICE AGENT (GSA)
DI MERUMATTA SENGGIGI LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Aliya Rohmaniyah

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN CHECK-IN TAMU WALK-IN
OLEH GUEST SERVICE AGENT (GSA)
DI MERUMATTA SENGGIGI LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Aliya Rohmaniyah
NIM. 2215903022

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN TAMU WALK-IN OLEH GUEST SERVICE AGENT (GSA) DI MERUMATTA SENGGIGI LOMBOK

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Aliya Rohmaniyah
NIM. 2215903022**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
LOMBOK BARAT
2025**

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
TUGAS AKHIR	ii
TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
1. Tujuan	6
2. Manfaat	6
D. Metode Penulisan.....	7
1. Metode Pengumpulan Data.....	7
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Jenis Hotel	11
B. <i>Front Office Department</i>	13
C. <i>Guest Service Agent (GSA)</i>	14
D. Tamu	14
1. Pengertian Tamu	14
2. Jenis-Jenis Tamu	15
E. <i>Check-In</i>	17
1. Pengertian <i>Check-In</i>	17
2. Jenis-Jenis <i>Check-In</i>	17
3. Prosedur <i>Check-In</i>	20
F. Penanganan	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Sejarah dan Lokasi Hotel.....	23
1. Sejarah Hotel	23

2. Lokasi Hotel.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	26
1. Bidang Usaha.....	26
2. Fasilitas.....	31
C. Struktur Organisasi.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Penanganan <i>Check-In</i> Tamu <i>Walk-In</i> Oleh <i>Guest Service Agent</i> di Merumatta Senggigi Lombok.....	37
B. Kendala yang Dihadapi <i>Guest Service Agent</i> dalam Penanganan <i>Check-In</i> Tamu <i>Walk-In</i> di Merumatta Senggigi Lombok.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar.....	26
Tabel 3. 2 Paket MICE dan Wedding.....	27



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Merumatta Senggigi Lombok	24
Gambar 3. 2 Private Pool Villa.....	29
Gambar 3. 3 Basilico Restaurant.....	30
Gambar 3. 4 <i>Tennis Court</i>	31
Gambar 3. 5 <i>Tennis Court 2</i>	31
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Merumatta Senggigi Lombok.....	33
Gambar 3. 7 Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i>	34
Gambar 4. 1 Grooming Standard	39
Gambar 4. 2 Front Desk	39
Gambar 4. 3 Layar power pro.....	40
Gambar 4. 4 Kotak <i>house bank</i>	40
Gambar 4. 5 Buku <i>house bank</i>	40
Gambar 4. 6 Expected arrival.....	41
Gambar 4. 7 Room inventory availability.....	42
Gambar 4. 8 Registration form.....	43
Gambar 4. 9 Key card dan key jacket.....	44
Gambar 4. 10 Mesin EDC	44
Gambar 4. 11 Mesin onity card	44
Gambar 4. 12 Printer	44
Gambar 4. 13 Registration form 2.....	48
Gambar 4. 14 Cash receipt	49
Gambar 4. 15 Coupon welcome drink.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tahap Persiapan

Lampiran 2. Tahap Pelaksanaan

Lampiran 3. Wawancara dan Observasi



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Senggigi merupakan salah satu tempat wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Daya tarik utama Senggigi terletak pada keindahan pantai di sepanjang jalan bertabur pasir putih, *sunset*, pusat perbelanjaan, *snorkling*, dan berbagai aktivitas menarik lainnya. Daerah Senggigi sendiri terdapat berbagai sektor penunjang pariwisata, diantaranya ada akomodasi, restoran, *spa*, pusat perbelanjaan, *money changer*, *bank*, *bar*, *karaoke*, dan atraksi wisata. Salah satu sektor utama dalam menunjang kegiatan pariwisata di Senggigi adalah akomodasi. Akomodasi di Senggigi mengalami perkembangan yang pesat, bahkan hingga saat ini pun masih banyak hotel dan *resort* yang baru buka, meskipun dengan adanya Mandalika sebagai pesaing baru, namun tidak mengurangi minat wisatawan untuk berkunjung ke Senggigi. Akomodasi di kawasan Senggigi ini telah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung kenyamanan, dan kepuasan wisatawan yang menginap disana.

Salah satu akomodasi yang ada di kawasan Senggigi adalah Merumatta Senggigi Lombok. Hotel ini merupakan hotel bintang empat yang menawarkan suasana asri dan rindang di tepi pantai. Merumatta Senggigi Lombok memiliki fasilitas diantaranya dua kolam renang yang terbagi atas dua tipe, yaitu kolam renang umum, dan kolam renang khusus tamu kamar pool villa club, lapangan tennis yang sudah termasuk dengan peralatan bermain, kamar dengan berbagai tipe total berjumlah 166 kamar, terdiri dari 16 villa, 46 bungalow, dan 104 bangunan

hotel. Kegiatan operasional di Merumatta Senggigi Lombok didukung oleh beberapa departemen, yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Capital Department*, *Engineering Department*, *Spa*, dan lainnya.

Front Office Department merupakan salah satu departemen yang ada di Merumatta Senggigi Lombok. Departemen ini menjadi pusat informasi bagi para tamu yang menginap maupun, menjadi pusat pertukaran informasi antar departemen yang menjadi pendukung dalam kelancaran operasional kerja. Dikutip dari Abbot & Lewry (2011) menjelaskan bahwa *Front office* adalah *section* di hotel untuk mencakup berbagai bagian yang menangani alokasi kamar, penerimaan tamu, penagihan, dan pembayaran. *Front Office* merupakan tempat berlangsungnya kegiatan penyambutan tamu, penerimaan tamu, pemesanan kamar, pelayanan tamu, penanganan komplain, pembayaran, dan pusat pertukaran informasi dari semua departemen. *Front Office* di hotel ini merupakan wajah dari pelayanan yang diberikan oleh Merumatta Senggigi Lombok, sebagai *first and last impression* bagi para tamu yang datang. *Front Office Department* yang ada di Merumatta Senggigi Lombok, dipimpin oleh *Front Office Manager* yang didukung oleh sekretaris dan *Assistant Front Office*. *Front Office Department* dibagi atas beberapa *section*, seperti *Guest Service Agent (GSA)*, *Guest Relation Officer (GRO)*, and *Concierge*, yang bertugas untuk menerima tamu *check-in*, *check-out*, dan *complaint*. hanya saja untuk *section* reservasi di hotel, ditangani oleh departemen *sales and marketing*.

Guest Service Agent (GSA) ini bertugas menangani tamu *check-in, check-out, VIP (Very important person), repeater, villa guest, long staying guest, walk-in, complain*, memberikan informasi kepada tamu, melayani pembayaran, penitipan barang dan lainnya. *Guest service agent (GSA)* atau biasa juga disebut dengan *receptionist*, harus memiliki *product knowledge* yang baik mengenai Merumatta Senggigi Lombok agar mudah dalam melayani tamu.

Check-in merupakan salah satu proses pelayanan penerimaan tamu ke hotel, dengan mengikuti prosedur-prosedur yang berlaku. Saat penanganan ini biasanya tamu terbagi atas dua, yaitu yang sudah memiliki reservasi dan yang belum memiliki reservasi. Tamu yang sudah memiliki reservasi adalah tamu yang sebelumnya sudah melakukan pemesanan kamar baik melalui website hotel, *Online Travel Agent (OTA)*, telepon, e-mail, dan lainnya. Sedangkan tamu yang belum memiliki reservasi, disebut *walk-in guest* dan biasanya akan melakukan reservasi secara langsung di *front desk*.

Penulis tertarik untuk mengangkat penelitian terkait dengan penanganan *check-In* tamu *walk-In* atau tanpa reservasi oleh *guest service agent (GSA)* di Merumatta Senggigi Lombok. Hal ini dikarenakan *check-in* dengan cara *walk-in* dapat membangun *chemistry* dan *image* yang baik antara tamu dengan *guest service agent* sehingga lebih berkesan untuk tamu.

Pada Tugas Akhir (TA) pembandingan pertama yang sebelumnya telah ditulis oleh Swandewi pada tahun 2023 dengan judul "Penanganan Tamu Check-In Walk-In Guest Oleh Customer Service Agent Di Legian Beach Hotel", terdapat persamaan antara TA Swandewi dengan TA penulis. Persamaannya yaitu, sama-

sama melakukan penanganan tamu *check-in* dengan langkah *walk-in*, sedangkan untuk perbedaannya yaitu hotel. Penanganan tamu yang sudah memiliki reservasi dan belum memiliki reservasi tentunya berbeda. Tamu yang sudah memiliki reservasi akan lebih mudah dalam melakukan *check-in*, karena berbagai keperluan dan data sudah disiapkan sehari sebelumnya. Sedangkan dalam penanganan *walk-in guest* ini, cenderung lebih memakan waktu karena belum melakukan reservasi.

Pada TA kedua sebagai pembandingan yang telah ditulis oleh Tyara pada tahun 2024 dengan judul "Penanganan Check In Tamu Retreat Oleh Guest Happiness Di Hotel Soulshine Bali" menemukan bahwa dalam menangani *check-in* harus mempersiapkan *grooming* yang baik, meliputi persiapan kerja, peralatan dan perlengkapan agar dapat memberikan kesan dan pesan yang baik kepada tamu. Terdapat kesamaan pada TA Tyara dengan TA penulis, persamaannya yaitu sama-sama membahas penanganan *check-in* tamu yang dilakukan oleh *Front Desk Agent*, sedangkan untuk perbedaannya terletak pada hotel.

Atas dasar hal tersebut, pada pelayanan *walk-in guest* ini, *guest service agent* harus memeriksa ketersediaan kamar terlebih dahulu dan berkoordinasi dengan departemen *housekeeping* apakah kamar tersebut dapat digunakan, menawarkan apakah ingin melakukan *room inspection*, kecocokan harga kamar kepada tamu, dan menyepakati harga kamar. Untuk harga kamar *walk-in*, melihat dari promosi dan tinggi atau tidaknya *occupancy* penjualan kamar pada saat itu. Pada saat proses registrasi, *guest service agent* harus membuat reservasi baru secara langsung pada sistem, memblock kamar, dan menginformasikan ke departemen *housekeeping*. Dengan demikian, penanganan *walk-in* yang ada di hotel harus disesuaikan dengan

standar operasional prosedur yang berlaku di setiap hotel. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap hotel. *Guest service agent* (GSA) harus memberikan pelayanan terbaik serta kepuasan kepada tamu.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka diangkat judul “Penanganan Check-In Tamu Walk-In Oleh Guest Service Agent Di Merumatta Senggigi Lombok”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *check-in* tamu *walk-in* oleh *guest service agent* di Merumatta Senggigi Lombok?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *guest service agent* dalam menangani *check-in* tamu *walk-in* di Merumatta Senggigi Lombok dan cara mengatasinya?

POLITEKNIK NEGERI BALI

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penanganan *Check-In* Tamu *Walk-In* Oleh *Guest Service Agent* Di Merumatta Senggigi Lombok adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan tentang prosedur penanganan *check-in* tamu *walk-in* oleh *guest service agent* di Merumatta Senggigi Lombok.
- b. Mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi oleh *guest service agent* dalam menangani *check-in* tamu *walk-in* di Merumatta Senggigi Lombok.

2. Manfaat

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini terbagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Manfaat untuk Mahasiswa
 - 1) Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan D-III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata.
 - 2) Sebagai tolak ukur penerapan teori serta praktik yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan apa yang diperoleh di industri secara langsung
 - 3) Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai penanganan tamu *Walk-In*
- b. Manfaat untuk Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai suatu sumber informasi bagi para pembaca dan mahasiswa

- 2) Menjadi sebuah referensi bacaan dalam membuat atau mengambil judul mengenai penanganan *Check-In*

c. Manfaat untuk Perusahaan

- 1) Tugas Akhir ini berguna sebagai bahan masukan di *Front Office Department* khususnya pada Penanganan *Check-In* Tamu *Walk-In* Oleh *Guest Service Agent* Di Merumatta Senggigi Lombok.
- 2) Tugas Akhir ini menjadi sumber informasi tambahan bagi hotel Merumatta Senggigi Lombok.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode teknik pengumpulan data, yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung pada saat terjadi penanganan *check-in* tamu *walk-in* oleh *guest service agent* di Merumatta Senggigi Lombok. Dalam proses pelayanan ini, hal yang diamati adalah prosedur penanganan *walk-in*, pembuatan reservasi pada *system power pro*, dan prosedur pembayaran apakah sesuai dengan prosedur di Merumatta Senggigi Lombok. Adapun peralatan yang

diperlukan dalam pelayanan penjualan kamar *walk-In* antara lain, *registration form, pulpen, Mesin EDC (Electronic Data Capture), key card, key jacket, cash receipt, luggage tag, printer* dan *computer*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung maupun tidak kepada narasumber mengenai penanganan *check-in* tamu *walk-in* oleh *guest service agent* di Merumatta Senggigi Lombok, seperti: *Front Office Manager, Supervisor Guest Service Agent, dan Guest Service Agent (GSA)*. Adapun pertanyaan yang penulis ajukan dalam penulisan tugas akhir ini antara lain, bagaimana cara melakukan penanganan *check-in* tamu *walk-in* oleh *guest service agent* di Merumatta Senggigi Lombok, kendala yang dihadapi dalam pelayanan *walk-in guest* dan cara penanganannya, cara pembuatan reservasi di *Sytem Power Pro* untuk *walk-in guest*, dan penanganan pembayaran kamar.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode teknik pengumpulan data yang masuk kedalam jenis metode penelitian kualitatif. Pada tahap ini dilakukan pengolahan data atau pengutipan referensi untuk ditampilkan sebagai temuan penelitian, diabstraksikan untuk mendapatkan informasi yang utuh, dan diinterpretasi hingga menghasilkan pengetahuan untuk penarikan kesimpulan (Darmalaksana, 2020).

Dalam hal ini dapat dilakukan penelaahan terhadap buku, laporan hasil penelitian, jurnal, dan lainnya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Pada tugas akhir ini penulis memilih metode deskriptif, yaitu teknik yang menjelaskan serta memberikan informasi mengenai suatu kejadian atau fenomena yang terjadi. Analisis data yang digunakan sendiri diperoleh melalui hasil wawancara (bertanya kepada narasumber), observasi (pengamatan secara langsung), ataupun studi pustaka (jurnal, laporan dan sebagainya) sehingga menghasilkan data secara deskriptif (naratif).

b. Penyajian Hasil

1) Metode Formal

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

2) Metode Informal

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah disampaikan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *check-in* tamu *walk-in* Merumatta Senggigi Lombok terdiri dari tiga tahap yaitu:
 - a. Tahap persiapan, terdiri dari persiapan diri, persiapan area kerja, dan peralatan kerja.
 - b. Tahap pelaksanaan, yaitu tahap ketika melayani *check-in* tamu *walk-in*.
 - c. Tahap Akhir, yaitu tahap pemeriksaan kembali terkait data tamu yang sudah selesai melakukan *check-in* secara detail.
2. Kendala yang dihadapi oleh *guest service agent* dalam melayani tamu *walk-in check-in* yaitu:
 - a. Ketersediaan kamar dapat menjadi kendala. Hal ini disebabkan karena kita tidak dapat memastikan kebutuhan tamu *walk-in* yang tidak dapat diduga kedatangannya,.
 - b. Ketidaksesuaian ekspektasi tamu terhadap kamar hotel. Hal ini terjadi karena berbagai faktor, mulai dari fasilitas yang tidak sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan oleh tamu.
 - c. Tamu menunggu dalam proses *check-in*. Hal ini dikarenakan *room attendant* akan memastikan kembali fasilitas di kamar

sesuai dengan *standard*, ataupun mengerjakan permintaan khusus dari tamu yang membutuhkan waktu dalam pengerjaannya.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang disampaikan diatas maka dapat disampaikan beberapa saran terkait dengan kendala yang dihadapi kepada departemen *front office* khususnya *section guest service agent (GSA)* dalam penanganan *check-in* tamu *walk-in* di Merumatta Senggigi Lombok:

1. *Guest service agent* harus menjelaskan secara baik mengenai kondisi kamar yang tersedia, termasuk fasilitas, ukuran, dan *view*, sebelum tamu *check-in*. Jika kamar yang diinginkan oleh tamu tidak tersedia, maka tawarkan tipe kamar lain dengan kelebihan masing-masing, dan sertakan kompensasi bila perlu. Gunakan visualisasi dan deskripsi yang jelas saat reservasi agar ekspektasi tamu sesuai kenyataan.
2. Saat tamu menunggu dalam proses *check-in*, *guest service agent* harus memberi tahukan estimasi waktu yang tepat kepada tamu, dan menyampaikan dengan cara yang sopan. *Guest service agent* harus memberikan kenyamanan kepada tamu sembari menunggu, seperti menawarkan *welcome drink*, memberikan akses Wi-Fi, ataupun sembari mengajak berbincang ringan untuk mencairkan suasana. Selain itu juga departemen *front office* harus memperkuat koordinasi dengan

departemen *housekeeping*, demi memastikan kepuasan tamu dan kelancaran pelayanan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abbot, P., & Lewry, S. (2011). *Front Office Procedures, social skills, yield and management* (Second).
- Damayanti, W., & Yulianto. (2014). *Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain untuk Memberikan Kepuasan Tamu DI Mawar Asri Hotel Jogja. V(2), 1–9.*
- Kesuma, K. A., Wirya, I. M. S., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2021). Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Pada Saat Check-In Oleh Bellboy Di Hotel Conrad Bali Resort And Spa Nusa Dua. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS), 1.*
<https://doi.org/https://doi.org/10.51713/jotis.v1i1.50>
- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic, 2(2), 76–86.* <https://doi.org/10.36594/jtec/zb1n8a14>
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. 4(2), 212–225.*
<https://doi.org/10.37339/jurnal>
- Nawawi, I. (2018). *Front Office Hotel First Impression to The Guest* (Nawawi Ichsan, Ed.). Duta Pustaka Ilmu-Gedung Catur FPMIPA IKIP Mataram.
- Nugraha, R. N., Ananda, A., & Djandri, M. Z. (2022). *PERAN RECEPTION DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PENGUNJUNG HOTEL MERCURE JAKARTA PANTAI INDAH KAPUK. 6(1), 283–290.*
- Sari, N. K. C., Susyarini, N. P. W. A. S., Suarja, I. K., & Sudiarta, M. (2020). *Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality. 1, 1–10.*
<https://ejournal.catuspata.com/index.php/injogt>
- Swandewi, I. A. V. (2023). *Penanganan Tamu Check-In Walk-In Guest Oleh Customer Service Agent Di Legian Beach Hotel.* Politeknik Negeri Bali.
- Tyara, N. G. A. M. (2024). *Penanganan Check In Tamu Retreat Oleh Guest Happiness Di Hotel Soulshine Bali.* In *Politeknik Negeri Bali.* Politeknik Negeri Bali.

Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 4(1), 62–71.

Wulantari, N. K. C. (2023). *Penanganan Check In Free Individual Traveler Oleh Guest Relation Officer Di Apurva Kempinski Bali*.

Yoeti, H. O. A. (2013). *Manajemen Wisata Konvensi*. PT, Perca.



POLITEKNIK NEGERI BALI