

**PERAN DAN TUGAS RESEPSIONIS PADA HOTEL
KARMA JIMBARAN RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Wayan Devan Jonpriyana

NIM 2215713014

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PERAN DAN TUGAS RESEPSIONIS PADA HOTEL
KARMA JIMBARAN RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Wayan Devan Jonpriyana

NIM 2215713014

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

DAFTAR ISI

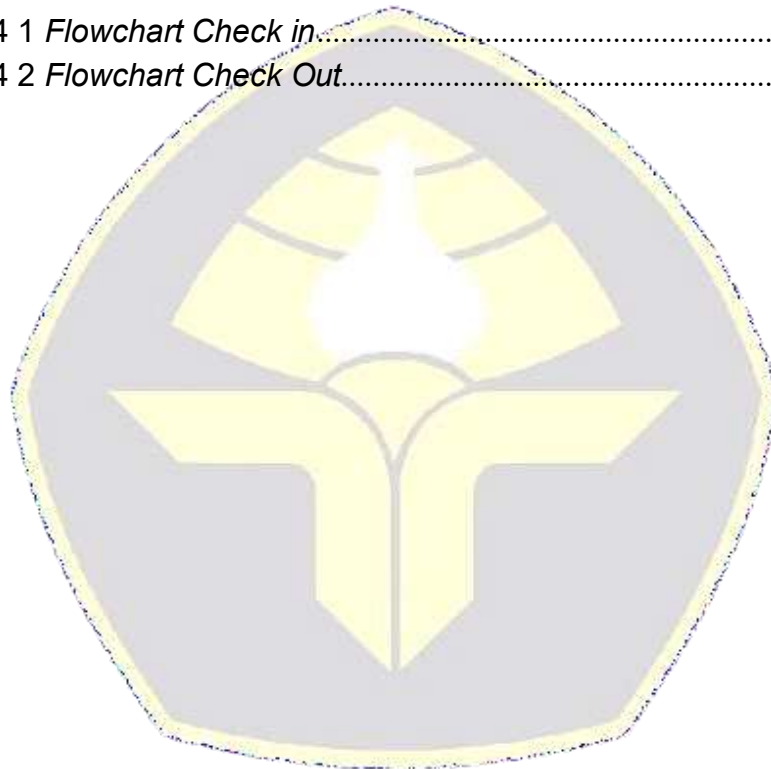
PRAKATA	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
BAB II Landasan Teori	12
A. Hotel	12
B. Front Office	13
C. Resepsionis	14
1. Peran Resepsionis	15
2. Tugas Resepsionis	15
D. Pelayanan Prima	16
E. Flowchart	17
BAB III Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	19
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	19
B. Bidang Usaha	22
C. Struktur Organisasi	28
BAB IV Hasil dan Pembahasan	36
A. Kebijakan Perusahaan	36
B. Analisis dan Interpretasi Data	37
1. Tugas Resepsionis	37

2. Peran Respsionis	43
2. Kendala dalam Tugas Respsionis Karma Jimbaran Resort.....	44
BAB V Simpulan dan Saran	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49



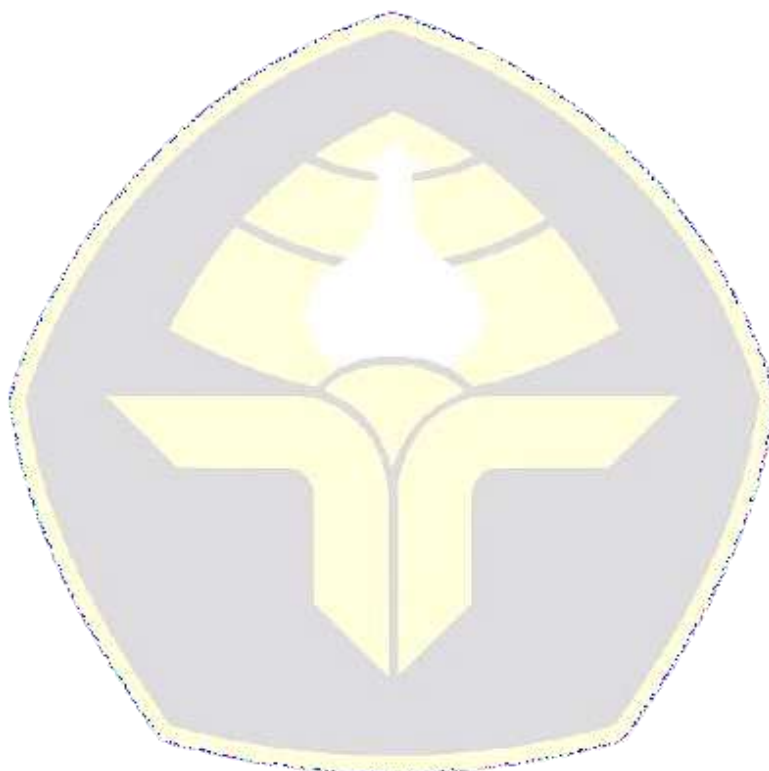
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Karma Jimbaran Resort.....	19
Gambar 3. 2 <i>Four Bedroom Valley View Superior Pool Villa</i>	25
Gambar 3. 3 <i>The Bay Restaurant</i>	26
Gambar 3. 4 <i>Gym</i>	27
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Karma Jimbaran Resort.	28
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi <i>Front Office Departement</i> Karma Jimbaran Resort.....	29
Gambar 4 1 <i>Flowchart Check in</i>	38
Gambar 4 2 <i>Flowchart Check Out</i>	41



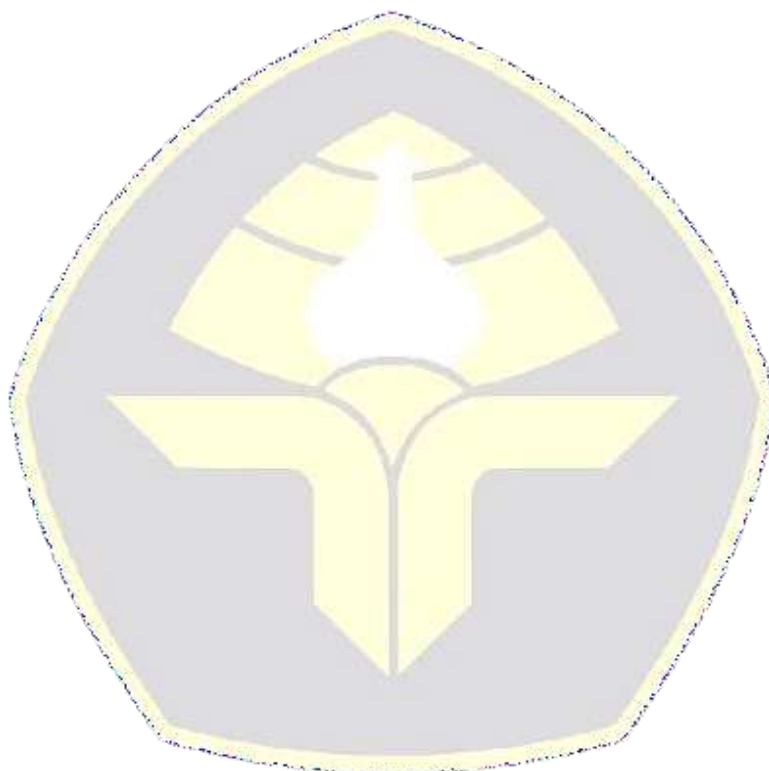
DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Data Kunjungan Tamu pada Karma Jimbaran Resort	2
Tabel 2 1 Simbol-Simbol Flowchart.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Luaran Penelitian	49
Lampiran 2 Daftar Wawancara	51
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara.....	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang paling banyak diminati oleh wisatawan baik lokal maupun internasional. Bali juga kerap kali menjadi tuan rumah dalam acara-acara penting baik yang berskala nasional maupun internasional. Karena keindahan alamnya serta tradisi yang unik, menjadi daya tarik wisatawan untuk datang ke Bali. Salah satu daerah di Bali yang kerap kali menjadi *list* tempat wisata yang wajib dikunjungi ialah Jimbaran.

Salah satu Hotel yang banyak diminati oleh wisatawan saat berlibur ke Bali ialah Karma Jimbaran *Resort*. Karma Jimbaran *Resort* merupakan Hotel berbintang 5 yang berlokasi di Jalan Bukit Permai, Jimbaran Kecamatan. Kuta Selatan Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini berjarak kurang lebih 20 menit dari Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Karma Jimbaran *resort* sendiri menawarkan villa dengan suasana sejuk dan nyaman yang di fasilitasi kolam renang pribadi. Selain itu fasilitas umum yang ditawarkan seperti *gym*, *restaurant*, *spa* yang memanjakan para wisatawan yang menginap. Hotel Karma Jimbaran *Resort* juga memberikan pelayanan yang terbaik mulai dari *butler* hingga resepsionis yang siaga melayani kebutuhan tamu 24 jam. Hotel Karma Jimbaran *resort* juga memiliki *department team* yang saling terkait didalamnya seperti *department housekeeping department*, *food & beverage department*,

engineering department, accounting department, sales & marketing department, purchasing department, front office department. Pelayanan yang diberikan oleh Karma Jimbaran Resort kepada tamu sesuai dengan kebutuhan atau permintaan tamu, mulai dari menyambut mereka dengan senyum baik dan ramah siap memberikan informasi yang akurat tentang layanan serta kegiatan yang tersedia di tempat tersebut.

Menurut Linda, 2021 dalam (Anandana dkk., 2024) bahwa peran seorang resepsionis di dalam sebuah hotel sangat penting karena seksi resepsionis mempunyai kesempatan untuk bertemu dan berbicara langsung dengan tamu serta memberikan pelayanan yang berkualitas untuk kenyamanan tamu selama menginap. Peran resepsionis yaitu sebagai wakil manajemen hotel karena pelayanan yang diberikan sangat menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan dari seluruh departemen di dalam hotel, karena kesan pertama dan terakhir tamu untuk hotel terdapat pada kualitas pelayanan dari seorang resepsionis.

Adapun Jumlah kunjungan tamu yang datang Karma Jimbaran *resort* dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1 1 Data Kunjungan Tamu pada Karma Jimbaran Resort
Periode Agustus – Januari 2024/2025

NO	Bulan	Jumlah Tamu
1	Agustus	125
2	September	175
3	Oktober	135

4	November	160
5	Desember	210
6	Januari	225
TOTAL		1.030

Sumber : Karma Jimbaran Resort

Berdasarkan pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah tamu Karma Jimbaran *Resort* yang datang menginap selama periode Agustus – Januari 2024/2025. Pada bulan agustus, tamu yang menginap sebanyak 125 orang. Kemudian pada bulan september mengalami kenaikan jumlah Tamu sebanyak 175 orang. Pada bulan oktober kunjungan tamu yang menginap mengalami penurunan menjadi 135 orang. Namun pada bulan November, Karma Jimbaran resort mengalami kenaikan tamu sebanyak 160 orang, dan pada bulan Desember mengalami peningkatan sebanyak 210 orang, pada bulan januari mengalami kenaikan sebanyak 225 orang dikarenakan banyak tamu yang berlibur di tahun baru.

Berdasarkan data jumlah tamu pada bulan Agustus – Januari 2024/2025, total tamu yang datang dan menginap yaitu sebanyak 1.030 orang. Melihat banyaknya jumlah tamu yang berkunjung dan menginap setiap bulannya, memerlukan pelayanan yang cepat dan tanggap dari para resepsionis sebagai garda terdepan dari Karma Jimbaran resort.

Resepsionis sendiri merupakan representasi pertama dari Karma Jimbaran resort. Selain menerima tamu, mereka juga bertanggung jawab dalam membangun suasana nyaman dan dapat memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Oleh karena itu resepsionis harus

memiliki keterampilan dalam berkomunikasi, berpenampilan yang baik, serta mampu memberikan pelayanan yang prima kepada tamu yang datang di Karma Jimbaran resort.

Permasalahan yang saat ini terjadi pada Karma Jimbaran Resort pada saat ini ialah terjadi ketidakseimbangan pembagian tugas antara resepsionis dan bell driver, dimana resepsionis yang saat itu bertugas turut dalam mengantarkan tamu menuju kamar. Hal ini menyebabkan berkurangnya jumlah staf resepsionis yang berjaga di area meja resepsionis, sehingga pelayanan terhadap tamu lainnya menjadi terhambat. Kondisi ini menyebabkan tamu yang akan melakukan proses check in menjadi menunggu lebih lama yang tentunya menimbulkan ketidaknyamanan dan dapat menurunkan citra hotel.

Berdasarkan penjabaran diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “ **PERAN DAN TUGAS RESEPSIONIS PADA KARMA JIMBARAN RESORT**” Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pengetahuan akan peran serta tugas dari resepsionis serta bagaimana pengimplementasian dalam dunia kerja khususnya pada bidang *hospitality*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan seperti berikut :

1. Bagaimanakah peran dan tugas Resepsionis pada Karma Jimbaran Resort ?

2. Bagaimana pengaruh ketidakseimbangan pembagian tugas antara resepsionis dan bell driver terhadap kualitas pelayanan tamu di Front Office Karma Jimbaran Resort

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah Peran dan Tugas Resepsionis pada Hotel Karma Jimbaran Resort.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketidakseimbangan pembagian tugas antara *belldriver* dan respsonianis

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Diploma III (DIII) pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
 - b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya tentang Peran dan Tugas Resepsionis pada Karma Jimbaran *Resort*.
2. Bagi Politeknik Negeri bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengambil suatu kebijakan dan mengkaji teori yang ada dengan praktek dilapangan,

sehingga dapat lebih disempurnakan. Serta sebagai tambahan bagi mahasiswa lain untuk pihak lain untuk acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang sejenis atau sama

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan dengan harapan sebagai bahan masukan dan saran bagi Perusahaan, sebagai bahan pertimbangan sehingga hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi dalam mengevaluasi Peran dan Tugas Resepsionis pada Karma Jimbaran *Resort*.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Karma Jimbaran Resort, yang beralamat di Jalan Bukit Permai, Jimbaran Kecamatan. Kuta Selatan Kabupaten Badung, Bali. Telp. (0361) 708800

2. Objek Penelitian

Sesuai dengan Judul penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Peran dan Tugas Resepsionis pada Karma Jimbaran *Resort*.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan bersifat kualitatif, Menurut Winarni, 2021 dalam (Fahriana

Nurrisaa, Dina Herminab, 2025) Kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis mendalam. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Kualitatif juga di tafsirkan sebagai penelitian yang mengarah pada pengkajian pada latar alamiah dari berbagai peristiwa sosial yang terjadi

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa angka-angka melainkan berupa penjelasan-penjelasan, keterangan-keterangan, atau informasi yang dapat memberikan Gambaran Umum Perusahaan dan Sejarah berdirinya Perusahaan pada Hotel Karma Jimbaran *Resort*.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1) Data Primer

Menurut Laia et al., 2022 dalam (Undari Sulung, 2024) Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama, baik individu maupun kelompok. Peneliti menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan data primer, seperti wawancara, observasi, dan survei.

Dalam penelitian ini data primer berupa hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan yang di peroleh melalui wawancara dengan Reseprionis pada hotel Karma Jimbaran *Resort*.

2) Data Sekunder

Menurut Ariyaningsih et al., 2023 dalam (Undari Sulung, 2024) Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk dokumen, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, dan internet. Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data sekunder, seperti mencari dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian.

Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan Pustaka, literatur, penelitian, buku serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Wani et al., 2024 dalam (Kuesioner, 2025) Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, fenomena, atau perilaku

di lapangan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mencatat apa yang mereka lihat dalam situasi sebenarnya, tanpa campur tangan atau perubahan dari pihak peneliti.

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan atau observasi secara langsung selama 1 bulan dimulai dari tanggal 2 Februari – 2 Maret 2025 Yang dilakukan di Hotel Karma Jimbaran Resort pada bagian Resepsionis. Observasi yang dilakukan guna mengetahui bagaimana peran dan tugas Resepsionis pada Hotel Karma Jimbaran *Resort* dan mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

2) Wawancara

Menurut Charismana et al., 2022 dalam (Kuesioner, 2025) wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pendapat, perasaan, dan pengalaman pribadi responden.

Wawancara ini dilakukan pada tanggal 10 Maret 2025 di Karma Jimbaran *Resort* sebanyak 2 kali, dengan 2 staff Karma Jimbaran *Resort* yang bernama ibu Jro Wardani sebagai HRD Karma Jimbaran *Resort* dan bapak Mahendra temaja sebagai Manajer Resepsionis. Teknik wawancara ini

dilakukan secara langsung dengan menyiapkan pertanyaan terstruktur dengan daftar pertanyaan yang telah disediakan.

3) Dokumentasi

Menurut Creswell, 2014 dalam (Ardiansyah¹, Risnita², 2023)

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Studi dokumentasi memberikan wawasan tentang konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan perkembangan yang relevan dengan fenomena yang diteliti.

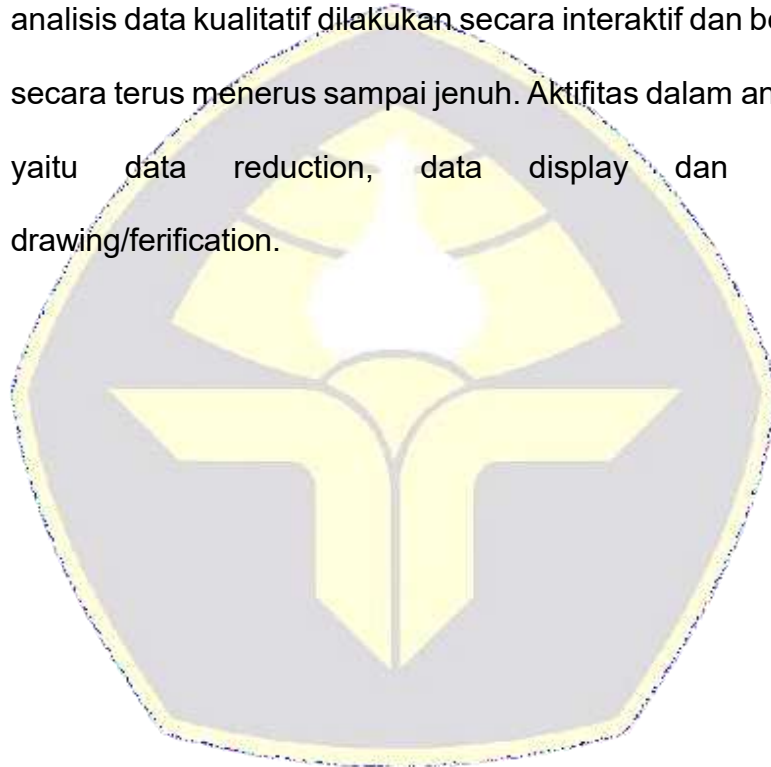
Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu kegiatan mengenai tugas Resepsionis pada Karma Jimbaran Resort.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Helaluddin & Wijaya, 2019 dalam (Fahriana Nurrisaa, Dina Herminab, 2025) Analisis Data Kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang

dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain

Menurut Fadilla & Wulandari, 2023 dalam (Fahriana Nurrisaa, Dina Herminab, 2025) Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat proses pengumpulan data berlangsung Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Peran dan Tugas Resepsionis pada Hotel Karma Jimbaran Resort, maka dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut

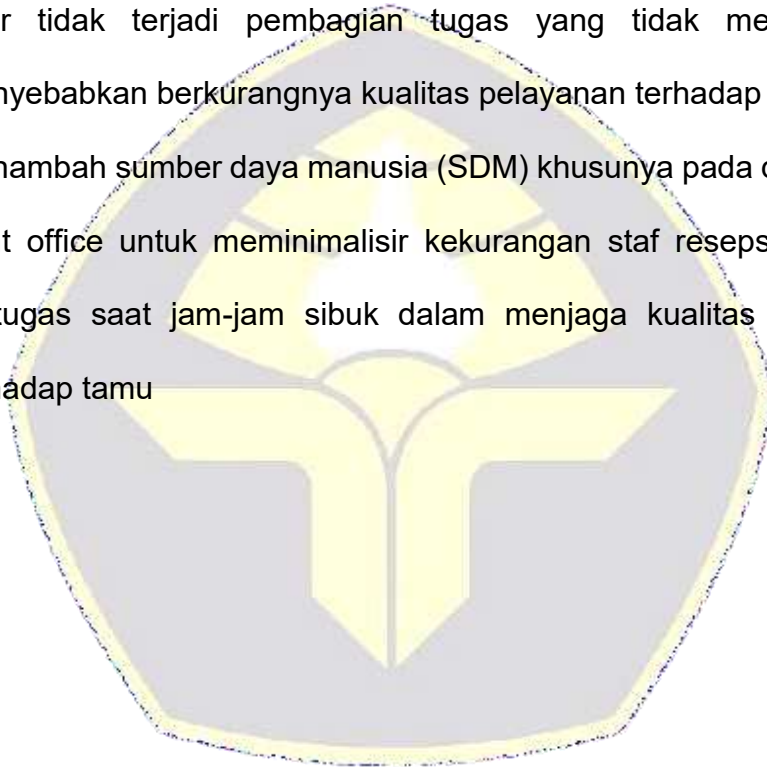
Peran respsionis merupakan elemen yang sangat penting dalam operasional hotel dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Respsionis tidak hanya bertugas untuk menyambut tamu tapi juga memberikan bantuan, arahan serta solusi dari segala permasalahan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh tamu tersebut. Respsionis memiliki tugas utama yaitu dalam segala proses check in dan check out hingga pada proses penyiapan dokument-dokument yang dibutuhkan, mengelola reservasi, menjawab segala pertanyaan tamu via telepon, serta membangun komunikasi yang baik dengan berbagai *department* terkait lainnya.

Kinerja respsionis yang baik maka akan berdampak kepada kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu dalam menunjang kepuasan dalam pelayanan pada *Departement Fornt Office*, peran dan tugas respsionis harus dijalankan dengan keterampilan yang memadai dan didukung dengan sistem kerja dan pembagian tugas yang jelas dan struktur.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh Karma Jimbaran Resort guna meningkatkan kualitas pelayanan resepsionis ialah sebagai berikut :

1. Optimalisasi pembagian tugas antara resepsionis dengan bell driver agar tidak terjadi pembagian tugas yang tidak merata yang menyebabkan berkurangnya kualitas pelayanan terhadap tamu
2. Menambah sumber daya manusia (SDM) khususnya pada department front office untuk meminimalisir kekurangan staf resepsionis yang bertugas saat jam-jam sibuk dalam menjaga kualitas pelayanan terhadap tamu



DAFTAR PUSTAKA

Alif Resky Pratama, Devid Trinaldo Simatupang, Okki Kurnia, N. L. 2024.

"Peranan Receptionist Untuk Memperlancar Proses Check In Dan Check Out Di Asialink Hotel By Prasanthy", 19.

Anandana, I. P., Guna, A., dkk. 2024. Wellbeing Dalam Meningkatkan Pelayanan

Aprilianti, P., dan Levia, T. O. 2022. Sistem Informasi Penjualan Dan Instalasi Produk Pengolahan Air Pada PT. Cakra Naga Prasetya Kota Palembang Berbasis Web.

Ardiansyah¹, Risnita², M. S. J. 2023. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif".

Desthiani, U., dan Ernawati, E. 2020. "Peran Pelayanan Prima Kasir Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aeon Indonesia Tangerang".

Fahriana Nurrisaa, Dina Herminab, N. 2025. "Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis DataNo Title", 02.

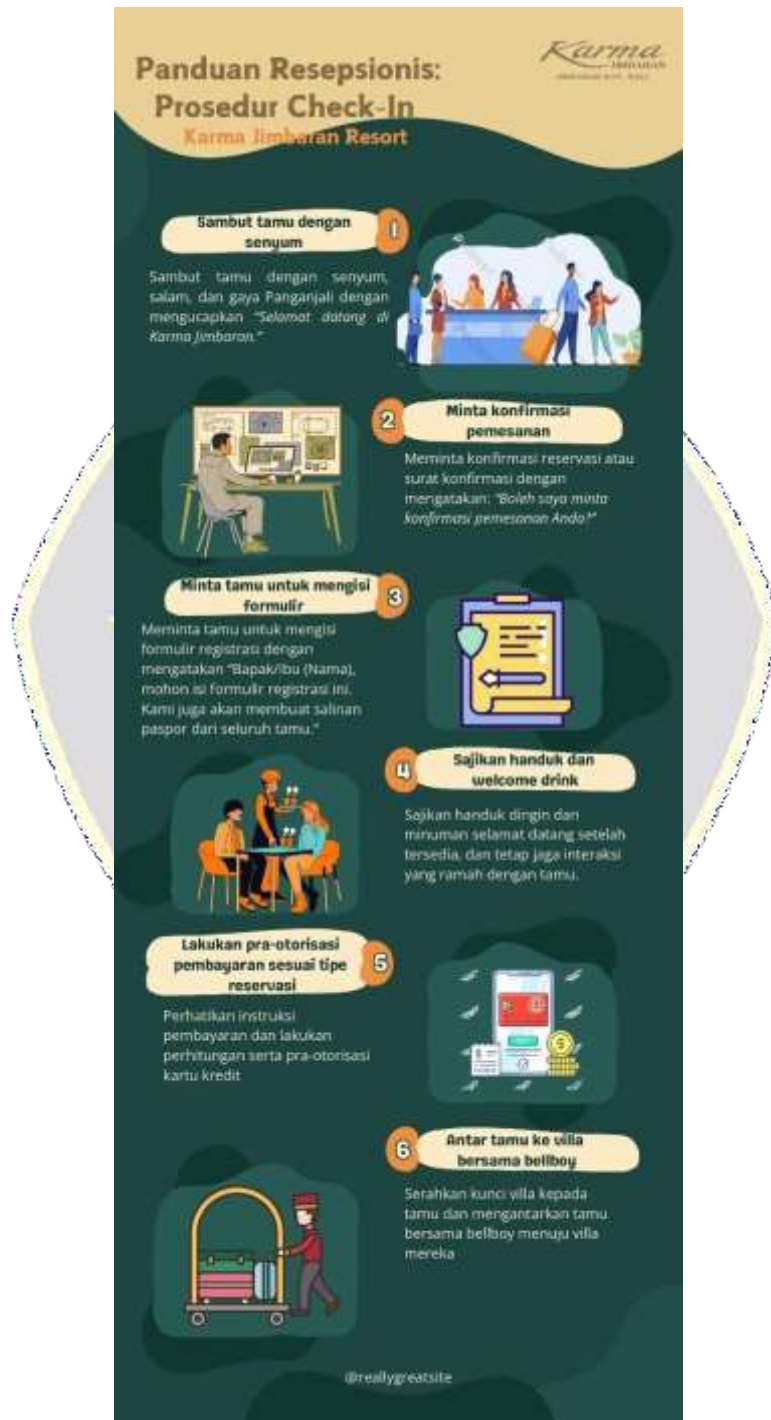
Haski, D. P., dan Agiyani, G. 2025. "Perancangan Sistem Informasi Resepsionis Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Palembang".

I Ketut Suardana, dan Muhamad Fauzan Sulistya 2024. "Strategi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Kualitas Dan Produktivitas Kinerja BellboyDi Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta". Jurnal

- Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan), 7(1), 45–48.
- Kuesioner, W. D. A. N. 2025. "Teknik Pengumpulan Data", 3(1), 39–47.
- Oktavianus Nong Sandry, Intan Mustafa, M. K. R. 2024. "Penerapan Stándar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office Di Hotel Capa Resort Maumere", 4.
- Sari, A. N., Respati, R. D., dkk. 2025. "Peran dan Tantangan Receptionist sebagai Representasi Utama di Lanta Nice Beach Resort", 21(1975).
- Sohilait, Helinvia Charis Noijs, Paulina Anggelina Wemaf, Ode Astri Nurdianty, W., Safriyani, Stepalia Haumahu, Hasna Yusuf, Karmila Tomagola, Wa Rindi La Ana, T., dkk. 2023. "Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Untuk Analisis Siklus Pendapatan Pada Orantata Celullar Menggunakan DFD Dan Flowchart". Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN), 1.
- Undari Sulung 2024. "Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier". Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier, 5.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Luaran Penelitian



Panduan Resepsionis: Prosedur Check-Out Karma Jimbaran Resort

Karma
JIMBARAN
RESORT

1 Siapkan surat perpisahan & update tagihan

Satu hari sebelum tamu checkout, Resepsionis harus mempersiapkan surat perpisahan dan pembaruan terakhir tagihan incidental.



2 Konfirmasi transportasi

Resepsionis wajib mengecek transportasi yang akan digunakan oleh tamu, apakah menggunakan mobil hotel atau pengemudi pribadi.



3 Susun folio tagihan dengan lengkap & rapi

Resepsionis menyiapkan folio tamu, dengan tagihan yang disusun rapi, rinci, akurat, dan dilengkapi semua bukti transaksi (dockets).



4 Serahkan tagihan dan dokumen dalam amplop.

Setelah tagihan diperlihatkan kepada tamu, resepsionis menanyakan metode pembayaran (kartu kredit atau tunai). Setelah proses selesai, tagihan dan seluruh dokumen tamu diserahkan dalam amplop secara sopan.



5 Pastikan semua bagasi dikenali oleh tamu.

Untuk menghindari kebingungan, setiap bagasi harus diidentifikasi oleh tamu sendiri, terutama jika ada bagasi yang masih tertinggal di vila saat proses check-out berlangsung.



6 Ucapkan selamat jalan & ajak kembali ke Karma Jimbaran

Untuk memberikan kesan terakhir yang baik, resepsionis mengucapkan selamat jalan kepada tamu dan memberikan undangan untuk kembali ke Karma Jimbaran Resort.



Lampiran 2 Daftar Wawancara

Narasumber :

- 1) Bapak Nyoman Mahendra Temaia (*Guestservices Manager Dapartment*)
- 2) Ibu Ni Made Wardani (*Human Resources*)

Pewawancara : I Wayan Devan Jopriyana

Pewawancara : Apa saja yang menjadi tugas dari resepsionis?

Narasumber : Yang menjadi tugas dari resepsionis yaitu dimulai dari menyiapkan dokumen yang dibutuhkan pada saat *check-in* maupun *check-out* hingga membantu segala hal dalam proses *check-in* dan *check-out*. Selama melakukan tugasnya resepsionis memiliki SOP yang harus diikuti untuk memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Pewawancara : Apa saja yang menjadi peran seorang resepsionis?

Narasumber : Resepsionis menjadi wajah dari hotel Karma Jimbaran Resort dimana resepsionis juga menjadi pusat informasi bagi tamu yang ingin mengetahui segala informasi bagi tamu yang ingin atau memerlukan informasi yang berkaitan dengan hotel maupun tempat-tempat yang harus di kunjungi selama dibali.

Pewawancara : Dalam menjalankan tugas dan perannya apa saja yang menjadi kendala bagi seorang resepsionis?

Narasumber : Mungkin yang menjadi kendala bagi seorang resepsionis dalam menjalankan tugasnya ialah pembagian tugas yang masih belum seimbang antara resepsionis dengan *bell driver*, dimana resepsionis harus tetap mengantarkan tamu hingga ke villa padahal mereka pun masih untuk menjelaskan segala fasilitas yang ada pada villa mereka.

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

