

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK IN  
TAMU VIP AMBASSADOR MEMBERSHIP  
OLEH CLUB LOUNGE OFFICER DI CLUB LOUNGE  
PADA PADMA RESORT LEGIAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Ketut Gayatri Kusuma Wardani**

---

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN CHECK IN  
TAMU VIP AMBASSADOR MEMBERSHIP  
OLEH CLUB LOUNGE OFFICER DI CLUB LOUNGE  
PADA PADMA RESORT LEGIAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Ketut Gayatri Kusuma Wardani  
NIM 2215823049**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN CHECK**  
**TAMU VIP AMBASSADOR MEMBERSHIP**  
**OLEH CLUB LOUNGE OFFICER DI CLUB LOUNGE**  
**PADA PADMA RESORT LEGIAN**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Ketut Gayatri Kusuma Wardani**  
**NIM 2215823049**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan *Check- In* Tamu VIP oleh *Club Lounge Officer* di *Club Lounge* pada Padma Resort legian Penanganan *Check- In* Tamu VIP *ambassador membership* oleh *Club lounge Officer* di *Club Lounge* pada Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Langkah- langkah menangani tamu VIP serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh

pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

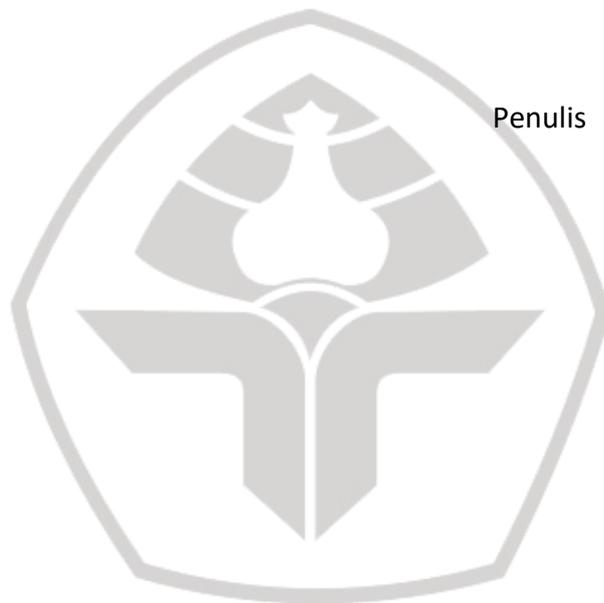
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini
7. Ibu Kristanti Tannady, selaku Hotel Manager di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Padma Resort Legian untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Human Resource Training Officer di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini
9. Bapak Sumei Widiyanto, selaku Outlet Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir. Seluruh Staf Padma Resort Legian yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan

10. Nengah Wiryasa dan Ni Nyoman Parini , kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 31 Januari 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel .....	8
B. Klasifikasi Hotel .....	9
C. Front Office .....	13
D. Check-In .....	14
E. Tamu .....	14
F. Receptionist .....	16
G. Ambassador Membership .....	17
H. Penanganan .....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	19
A. Lokasi dan Sejarah Padma Resort Legian .....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Padma Resort Legian .....	21
C. Struktur Organisasi Padma Resort Legian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	46
A. Penanganan Check- In Tamu VIP Ambassador Membership Oleh Club Lounge Officer di Club Lounge.....	46
B. Kendala yang Dihadapi pada saat menangani tamu VIP Ambassador membership dan Solusinya .....	58
BAB V PENUTUP.....	59
A. Simpulan.....	59
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar Padma Resort Legian.....	28
Tabel 3.2 Dining Outlets Padma Resort Legian.....	31
Tabel 3. 3 Nama Ballroom Padma Resort Legian.....	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Padma Resort Legian .....	19
Gambar 3. 2 Deluxe Room .....	21
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View Room.....	22
Gambar 3. 4 Deluxe Chalet Room .....	22
Gambar 3. 5 Premier Double Double Room.....	23
Gambar 3. 6 Lagoon Access Room .....	23
Gambar 3. 7 Family Room.....	24
Gambar 3. 8 Garden Club Chalet Room .....	24
Gambar 3. 9 Junior Suite Room.....	25
Gambar 3. 10 Studio Suite Room .....	25
Gambar 3. 11 One Bedroom Balcony Suite Room.....	26
Gambar 3. 12 Two Bedroom Balcony Suite Room .....	26
Gambar 3. 13 Deluxe Suite Room .....	27
Gambar 3. 14 Presidential Suite Room.....	27
Gambar 3. 15 Donbiu Restaurant.....	28
Gambar 3. 16 Tenkai Nikkei Japanase Restaurant.....	29
Gambar 3. 17 The Deli Restaurant.....	29
Gambar 3. 18 The Barong Pool Bar & Café .....	30
Gambar 3. 19 The Seruni Sunken Pool Bar ( Grilled & Snacks Items).....	30
Gambar 3. 20 In Room Dining.....	31
Gambar 3. 21 Ballroom.....	32
Gambar 3. 22 Family Pool .....	33
Gambar 3. 23 Fitness Center.....	34
Gambar 3. 24 Wolly Kids Club.....	35
Gambar 3. 25 The Spa.....	35
Gambar 3. 26 Struktur Organisasi Padma Resort Legian .....	36
Gambar 3. 27 Struktur Organisasi Front Office Departement .....	37
Gambar 4.1 Grooming Front Office.....	48
Gambar 4.2 Mesin EDC .....	49
Gambar 4.3 Memeriksa Kebersihan Kamar Tamu .....	50
Gambar 4.4 Guest Pasport.....	52
Gambar 4.5 Guest Reserve di sistem .....	52
Gambar 4.6 Registration Card.....	53
Gambar 4.7 Welcome card club access.....	54
Gambar 4.8 Key pocket kunci kamar tamu.....	55
Gambar 4.9 Data Pembayaran tamu Di System.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Padma Resident Brosur .....	63
Lampiran 2 Welcome Letter Padma Resident .....	63
Lampiran 3 Luggage Tag .....	63
Lampiran 4 Gambar Map Resort .....	64



POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Padma Resort Legian adalah salah satu hotel bintang 5 populer yang ada di Bali. Hotel ini beralamat di Jl. Padma No.1, Legian, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Terletak di kawasan pantai Legian, lokasinya cukup strategis karena letaknya yang tidak jauh dari pusat kota. Jika dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, hanya memerlukan waktu sekitar 20 hingga 25 menit apabila jalanan tidak macet. Sepanjang jalanan di sekitar hotel ini, kita bisa dengan mudah menjumpai berbagai toko yang menjual segala macam pernik-pernik souvenir seperti baju, tas anyaman, hiasan dinding dan masih banyak lagi.

Di Padma Resort Legian terdapat beberapa departement yang berperan penting dalam menunjang keberhasilan operasional di hotel ini. Salah satu departement yang juga penting dan berperan besar dalam melayani tamu yang datang dan menjadi *the first face of hotel* adalah *front office departement*. *Front office* di Padma Resort legian sering juga disebut *Guest Service Agent* merupakan pusat informasi dan juga hampir segala kegiatan tamu seperti proses pemesanan kamar, proses registrasi pada saat *check-in*, penanganan barang bawaan tamu, pengiriman dan penerimaan *e-mail*, penanganan pembayaran *bill* tamu saat *check-out*, menampung keluhan tamu dan menindaklanjutinya, dan juga memberikan informasi, baik informasi dari dalam maupun dari luar hotel yang dibutuhkan oleh tamu. Saat tamu baru tiba di hotel untuk melakukan proses *check- in*, tamu berhubungan dengan *Guest Service Agent*, begitu juga saat tamu *check- out*, ketika tamu melakukan pembayaran, tamu juga berhubungan dengan *Guest Service Agent* . Sehingga kesan pertama dan terakhir tamu akan tercipta di departemen *front office*

Padma Resort Legian memiliki 2 layanan untuk melayani *check-in* tamu yaitu *Guest Service Agent* dan juga *Club Lounge*. *Club Lounge* merupakan tempat atau lounge untuk melaksanakan *check-in* dan *check-out* tamu VIP yang memesan kamar dengan *benefit club lounge* para tamu yang mendapatkan akses *check-in* ke *club lounge* akan mendapatkan *benefit* yang tidak didapatkan oleh tamu dengan *check-in* biasa di *Guest Service Agent*. dapat Ada beberapa kamar yang dapat melaksanakan atau mendapatkan akses *check-in* di *club lounge* antara lain yaitu *Lagoon Access Room, Balcony Suite Room, Junior Suite, Studio Suite, New Chalet Garden Club*, dan juga *Presidential Suite* dan tingkatan membership di *club lounge* terdiri dari *Preffred, Royal, dan Ambassador*.

Adapun beberapa tugas akhir perbandingan yang digunakan di tugas akhir ini dengan judul “*Penanganan check-in* tamu individu oleh *Receptionist* di Bali Niksosma Hotel” oleh (Desitha Triafni, ) tugas akhir ini memiliki perbedaan dimana judul yang saya ambil berkaitan dengan tamu VIP sedangkan tugas akhir sebelumnya hanya fokus ke tamu biasa selain itu terletak juga pada penyambutan tamu yang dilakukan pada judul ini dilakukan seperti biasanya sedangkan judul penulis penyambutan dilakukan oleh manager yang bertugas di hari itu, dan memiliki persamaan yaitu memiliki tugas akhir yang berkaitan dengan penanganan *check-in* tamu.

Tugas akhir yang kedua yang menjadi perbandingan di tugas akhir ini dengan judul *Penanganan “Check in Tamu Free Individual Traveller (FIT) oleh Guest Relation Officer pada Conrad Bali”* oleh (Apralia,2018) tugas akhir ini memiliki perbedaan dengan tugas akhir penulis dimana tugas ini juga membahas penanganan *check in* tamu biasa sedangkan penulis membahas penanganan *check-in* Tamu VIP dan juga pada tugas akhir sebelumnya penanganan *check-in* dilakukan oleh *Guest Relation Office*. Dan Persamaan yang dimiliki yaitu kedua tugas akhir ini sama- sama membahas *Penanganan check-in* dan juga memiliki *system* pemesanan yang sama yaitu menggunakan *Voucher Travel Agent/ online*

Proses penanganan *check-in* yang didapatkan antara tamu biasa berbeda dengan tamu VIP, dimana tamu VIP *club lounge* mendapatkan penanganan yang berbeda, *benefit* yang

didapatkan oleh tamu VIP juga berbeda berbeda antara lain Pelayanan check-in dan check-out ,pemilihan restoran untuk sarapan bisa dilakukan di club lounge ( A'La carte & buffet menu) dan donbiu restaurant ( only Buffet Menu), tamu dapat menikmati daily refreshment pukul (11.00 AM – 23:00 PM) dan juga evening cocktails dimulai pukul (17:00 PM- 19:00 PM) hanya untuk usia 14 tahun keatas, satu kali pelayanan untuk laundry service ( maksimum 5 pcs) satu kali layanan gratis untuk minibar pada saat tamu baru check-in, dan diskon 10% untuk theme buffet dinner di donbiu restaurant.

Club Lounge Officer juga harus mempunyai kemampuan serta pengetahuan tentang *product knowledge* yang baik untuk disampaikan kepada tamu agar membuat tamu yang melakukan *check-in* di *club lounge* puas dan terkesan dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis tertarik mengambil judul tugas akhir “Penanganan *Check-In* Tamu VIP *Ambassador Membership* Oleh *Club Lounge Officer* di *Club Lounge* Pada Padma Resort Legian”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penanganan *check-in* tamu VIP *ambassador membership* Oleh *Club Lounge Officer* di *club lounge* Pada Padma Resort Legian?
2. Apa sajakah hambatan saat Penanganan *check-in* tamu VIP *ambassador membership* Oleh *Club Lounge Officer* di *club lounge* Pada Padma Resort Legian dan solusinya?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan *check-in* Tamu VIP *ambassador membership* Oleh *Club Lounge Officer* di *club lounge* Pada Padma Resort Legian adalah sebagai berikut.

## 1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk Menjelaskan Penanganan *check-in* tamu VIP *ambassador membership* oleh Club Lounge Officer pada *club lounge* di Padma Resort Legian
- b. Untuk mengidentifikasi apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Penanganan *check-in* tamu VIP *ambassador membership* oleh Club Lounge Officer di *club lounge* Pada Padma Resort Legian dan solusinya.

## 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali
  - 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang pelayanan dan pengetahuan dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan
  - 3) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Front Office Departement*
  - 4) Mampu Untuk mengetahui tahapan Penanganan *check-in* tamu VIP. Oleh Club Lounge Officer
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Menjadi refrensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Front Office* khususnya mengenai Penanganan *check-in* tamu VIP

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Penanganan *check-in* tamu VIP



POLITEKNIK NEGERI BALI

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh *Club Lounge Officer* khususnya dalam Penanganan *check-in* tamu VIP
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Penanganan *check-in* tamu VIP

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi Kepustakaan

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan melakukan langsung bagaimana *Club Lounge Officer* berperan dalam Penanganan *check-in* tamu VIP. Mengamati hambatan yang terjadi saat melakukan *check-in* bersama tamu serta menentukan solusi yang tepat atas masalah tersebut

b. Wawancara

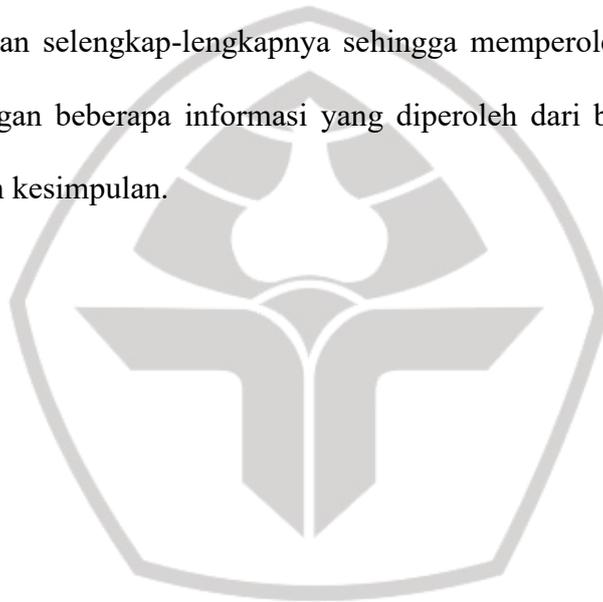
Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan *Manager* dan *Supervisor Club Lounge* di *Padma Resort Legian* dengan menggunakan teknik mencatat dan melihat media yang digunakan khususnya yang berkaitan penanganan *check-in* tamu VIP

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, dokumen tertulis, serta jurnal yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam tugas akhir ini.

## **2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapannya sehingga memperoleh data yang baik serta mengkaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehingga dapat menarik sebuah kesimpulan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Dari pembahasan bab IV yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penanganan *check -in* tamu *VIP ambassador membership* oleh *Club Lounge Officer* di Padma Resort Legian terbagi atas 3 tahapan yaitu: tahapan persiapan yang mencakup yaitu pembagian *work shift* kerja yang dibagi menjadi 3 shift yaitu *shift morning, middle, dan afternoon shift*, Persiapan diri yang mencakup kebersihan diri, sanitasi dan *hygiene staff* dan *grooming staff* saat melayani tamu dan juga persiapan perlengkapan dan area kerja seperti *registration form* untuk melayani *check- in*, mesin *EDC*, pulpen, kalkulator.

Yang kedua yaitu Pada tahap pelaksanaan yang sudah memasuki proses *check-in* yang dimulai dari *welcoming guest* kemudian dilanjutkan dengan *offering welcome drink, scan guest passport, check the reserve guest, registration proses* meliputi : *fill the registration form, explain about the reserve guest, explain about benefit membership and club lounge, explain about facilities in the map, ask guest to put deposit during stay, check the status room in the system, issuing the room key, dan escorting guest to the room*

Dan yang terakhir yaitu tahap akhir ini *Club Lounge Officer* memasukkan semua data-data tamu setelah *check-in* ke dalam *system* seperti data identitas, pembayaran, *special notes*, dll dan juga melakukan *control sheet after check in* kepada tamu melalui telepon maupun bertemu langsung pada *breakfast time, daily refreshment, dan cocktail hours*.

Pada penanganan *check-in* tamu *VIP ambassador membership* tentunya *Club Lounge Officer* mengalami suatu kendala seperti kamar tamu yang belum siap untuk dihuni dan Kesalahan pada reservasi tamu namun kendala tersebut dapat diselesaikan dengan cara kerjasama dan komunikasi yang baik antar departemen terkait, agar tamu tidak *complain* dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di *club lounge*

## B. Saran

Dari pembahasan yang sudah diuraikan diatas penulis menuliskan sedikit saran untuk kendala yang dialami saat melayani penanganan *check-In* tamu VIP *Ambassador membership* yaitu diperlukan komunikasi yang baik antara departement lain seperti *housekeeping departement* dalam menyiapkan dan memprioritaskan kamar Tamu VIP *ambassador membership* agar tamu bisa langsung beristirahat di kamarnya dan juga juga komunikasi yang baik antara team *reservation* dalam pembuatan reservasi tamu *ambassador membership* agar informasi selama tamu menginap bisa jelas dan benar agar tidak menimbulkan perasaan kecewa terhadap tamu VIP *ambassador membership*..



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Andra Riantasa Wijaya. (2018). *check in Andra Riantasa Wijaya*.
- Apralia, N., Marhen, E., & Pariwisata, J. (2018). *TUGAS AKHIR PROSEDUR PENANGANAN CHECK-IN TAMU FREE INDIVIDUAL TRAVELLER (FIT) DENGAN VOUCHER TRAVEL AGENT OLEH GUEST RELATION OFFICER PADA CONRAD BALI RESORT AND SPA*.
- CAHYA GILANG ANANDA K.P. (2023). *1079-Article Text-4477-1-10-20230319*.
- Damayanti, W., & Yulianto, D. (2014). *PERANAN HOUSEKEEPING DALAM MENANGANI KOMPLAIN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI MAWAR ASRI HOTEL JOGJA* (Issue 2).
- Desitha Triafni, K. (n.d.). *TUGAS AKHIR PROSEDUR PENANGANAN CHECKIN TAMU INDIVIDU OLEH GUEST SERVICE AGENT (RECEPTIONIST) PADA HOTEL BALI NIKSOMA BOUTIQUE BEACH RESORT LEGIAN BALI*.
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Ferdinand Lamberthus. (2020). *TAMU1*.
- I Gede Agus Mahendra. (2022). *pengertian check in*.
- Junaedi, E., & Ramadhan Damanik, A. (2024). PERAN RECEPTIONIST DALAM MENANGANI KELUHAN CUSTOMER PADA HOTEL D'PRIMA JAKARTA AIRPORT 2. *Jurnal Sekretari* |, 11(1).
- Nawing, A. Y., Yardina Telaumbanua, S., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2023). ISSN (Online) 2597-5323 Aditya Yuwana Nawing. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)-JN* (Vol. 6, Issue 1). Selvi Yardina Telaumbanua. <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara47>
- Rona, D., Conselor, M., Sulistyani, A., & Sc, S. S. M. (2017a). PERANAN RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL GRAND ZURI PEKANBARU. In *JOM FISIP* (Vol. 4, Issue 2).
- Rona, D., Conselor, M., Sulistyani, A., & Sc, S. S. M. (2017b). PERANAN RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL GRAND ZURI PEKANBARU. In *JOM FISIP* (Vol. 4, Issue 2).
- Zefanya Ega Setiawan. (2019). *receptiniost 2019 Ze Setiawan*.