

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN LONG STAY GUEST OLEH RECEPTIONIST DI JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK HOTEL BALI



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2021

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK IN LONG STAY GUEST OLEH RECEPTIONIST DI JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK HOTEL BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Kadek Arvin Berliana Putri
NIM 1915823161

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

**BADUNG
2021**

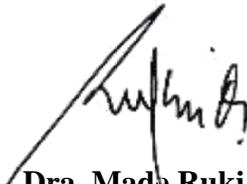
**PENANGANAN CHECK IN LONG STAY GUEST
OLEH RECEPTIONIST DI JAMBULUWUK OCEANO
SEMINYAK HOTEL BALI**

Oleh
Ni Kadek Arvin Berliana Putri
NIM 1915823161

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Made Ruki, M.Par
NIP 196210061990102001

Pembimbing II,



Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb.
NIP 197205072005012001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernayati, MA/ M., Ph.D.
NIP 196312281990102001



**KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN 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 : Ni Kadek Arvin Berliana Putri

NIM : 1915823161

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK IN LONG STAY GUEST
OLEH RECEPTIONIST PADA JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK
HOTEL BALI”**

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, 7 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama: Ni Kadek Arvin Berliana Putri

NIM: 1915823161

PS: DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul, “Penanganan *Check-In Long Stay Guest* Oleh *Receptionist* Di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali” ini dengan tepat waktu. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan pendidikan DIII Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, petunjuk, dan dukungan dari berbagai pihak secara material dan spiritual. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih untuk pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, diantaranya adalah:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah mengantur dan memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu pada program studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan serta izin dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata yang telah mendukung dan memberikan izin dalam penulisan tugas akhir ini
5. Dra. Made Ruki, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah mendukung, membimbing, serta memberikan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb.selaku Dosen Pembimbing II atas ketulusannya untuk memberikan motivasi dan semangat, hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Ibu Ni Made Sriasih, selaku *General Manager* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penulisan tugas akhir berdasarkan informasi pada Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali.
8. Ibu Dwi Febriana, selaku *Executive Assistant Manager* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali karena telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melakukan penulisan tugas akhir berdasarkan informasi pada Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali.
9. Bapak I Wayan Agus Wilantara, selaku *Front Office Manager* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali yang dengan baik hati memberikan arahan dan pengalaman bagi penulis untuk dapat melaksanakan penulisan tugas akhir pada Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali

10. Seluruh staf Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel khususnya pada *Front Office Department* dan rekan *trainee* karena selalu memberikan arahan dan pengalaman yang baru pada penulis hingga memberikan motivasi agar dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir
11. Bapak I Made Teddy Suandi Atmaja, Ibu Ketut Tirta, kakak, dan adik, selaku keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini
12. Teman-teman Program Studi Perhotelan, yang selalu memberikan dukungan, motivasi satu sama lain dalam penulisan tugas akhir ini.

Serta seluruh pihak lainnya, yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan partisipasinya dalam penyusunan Tugas Akhir ini, besar harapan agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Serta diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun hingga dapat menyempurnakan tugas akhir ini. Demikian yang dapat disampaikan, akhir kata penulis berharap agar tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 7 Juli 2022

Penulis

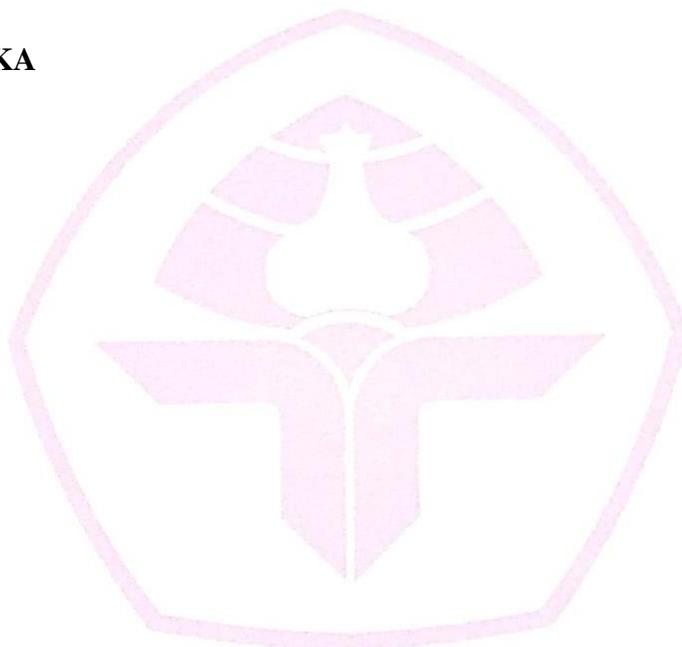
DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	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 Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Front Office Department.....	10
1. Pengertian Front Office Department	10

2. Bagian-bagian Front Office Department.....	11
C. Pengertian Check in	12
D. Pengertian Tamu (Guest)	12
1. Pengertian Tamu (<i>Guest</i>)	12
2. Jenis-jenis Tamu.....	13
E. Pengertian Long Stay Guest	14
F. Pengertian Receptionist.....	15
G. Tahap-tahap Penanganan Check in	15
H. Pengertian Penanganan	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	17
1. Lokasi Perusahaan.....	17
2. Sejarah Perusahaan.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	19
1. Bidang Usaha	19
2. Fasilitas	20
C. Struktur Organisasi	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Penanganan <i>Check-in Long Stay Guest</i> oleh <i>Receptionist</i> pada Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali	29
1. Tahap Persiapan	30
2. Tahap Pelaksanaan.....	32
3. Tahap Akhir	41
B. Kendala dan Cara Mengatasi Penanganan Check-In Long Stay Guest oleh Receptionist pada Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali.....	42

BAB V PENUTUP	45
A. Simpulan	45
1. Tahapan Penanganan Check-In Long Stay Guest	45
B. Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 2.1. Tahap-tahap penanganan check in.....	16
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Front Office Department	24
Gambar 4.1. Fruits Platter & Welcome Letter.....	34
Gambar 4.2. Reservasi tamu pada sistem PowerPro.....	36
Gambar 4.3. Menyiapkan room key pada Tessa system	38
Gambar 4.4. Update guest registration pada PowerPro.....	42



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Kerja

Lampiran 2: *Expected Guest Arrival*

Lampiran 3: *Registration Card*

Lampiran 4: *Voucher Breakfast, Spa, dan Guest Card*

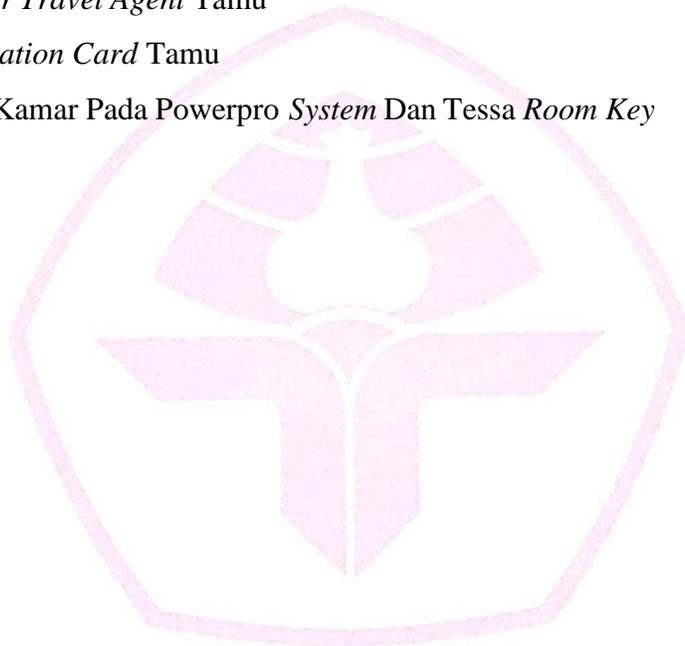
Lampiran 5: *Complimentary Form*

Lampiran 6: *Voucher Travel Agent Tamu*

Lampiran 7: *Registration Card Tamu*

Lampiran 8: Status Kamar Pada Powerpro System Dan Tessa Room Key

Lampiran 9: *Docket*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu pulau dengan pariwisata menjadi sumber penghasilan utama. Dengan adanya hotel sebagai tempat akomodasi wisatawan selagi mereka berlibur di daerah yang bukan asalnya. Keberadaan hotel menjadi kemudahan tersendiri bagi wisatawan, karena wisatawan dapat tinggal dengan nyaman dan aman, tentu juga mendapatkan pelayanan jasa yang baik. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa tempat tinggal dan pelayanan makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang diberikan untuk memuaskan keinginan tamu.

Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang bertaraf internasional, kepuasan tamu merupakan tujuan utama dari hotel ini. Letaknya yang strategis dekat dengan pusat perbelanjaan dan mudah ditemui oleh banyak orang menjadi nilai tambah bagi hotel ini. Kualitas pelayanan yang baik juga terus ditingkatkan untuk mendapatkan kesan yang bagus dari tamu yang datang setiap harinya. Salah satunya pada departemen *front office* yang juga diwajibkan untuk selalu siap memberikan pelayanan yang baik bagi tamu, seperti melayani tamu, memiliki penampilan yang rapi, pengetahuan yang baik dalam memberikan informasi pada tamu, juga keahlian untuk menangani berbagai macam tamu di hotel. Adapun

jenis-jenis tamu seperti, *Domestic tourist*, FITS (*Free Independent Travellers*), GITs (*Group Inclusive Tours*), SITs (*Special Interest Tours*), CIPs (*Commercially Important Persons*), SPATTs (*Special Attention Guests*), VIP (*Very Important Persons*), dan *Regular guest*. Dalam kategori VIP yang termasuk didalamnya adalah tamu-tamu seperti, selebriti, pejabat, *repeater guest*, hingga *long stay guest*. Pada hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali tamu yang menginap dalam jangka waktu lebih dari 7 (tujuh) hari atau 7 (tujuh) malam disebut *long stay guest* dan akan diberikan pelayanan yang lebih spesial yaitu mendapatkan *fruits plater* dan *welcome letter*. Perlakuan ini diberikan selain untuk mempertahankan kualitas pelayanan juga untuk menjadi acuan awal agar tamu tersebut merasa nyaman selama tamu menginap di hotel.

Pada umumnya penanganan *check in* dilakukan tidak lebih dari 3 menit, agar tamu tidak perlu menunggu terlalu lama pada saat registrasi. Penanganan *check in long stay guest* juga berbeda dengan penanganan *check in regular guest*, dikarenakan seorang *receptionist* perlu untuk mengisi *complimentary form* terlebih dahulu untuk memesan *fruits plater* kemudian mengantarkannya pada pihak *food & beverage service* dan *product* yang kemudian akan diberikan khusus hanya untuk *long stay guest* dan *VIP guest*.

Oleh karena itu, penanganan yang diberikan pada saat *check-in long stay guest* juga perlu ketelitian bagi *receptionist*. Hal ini dikarenakan, *receptionist* harus mengetahui satu hingga dua hari sebelum tamu melakukan *check-in*. Sehingga pada

saat *long stay guest* melakukan *check-in*, *receptionist* dapat siap melayani tamu dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis pun tertarik untuk mengangkatnya menjadi judul tugas akhir, yaitu Penanganan *Check-in Long Stay Guest* Oleh *Receptionist* Di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah yang akan menjadi pokok permasalahan dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *check-in long stay guest* oleh *receptionist* pada Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali?
2. Apa saja kendala yang dapat ditemui saat menangani *check in long stay guest* pada Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui penanganan *check-in long stay guest* yang diterapkan oleh *receptionist* pada Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali.

- b. Untuk mengetahui kendala yang dapat ditemui *receptionist* pada saat menangani *check-in long stay guest* pada Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Penulisan Tugas Akhir ini menjadi salah satu syarat kelulusan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan menjadi perbandingan mengenai teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan yang didapat pada saat praktik lapangan kerja. Serta menjadi salah satu bukti nyata bahwa mahasiswa mampu melaksanakan pekerjaan yang ada pada saat melaksanakan praktikkerja lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi sumber bacaan baru di perpustakaan serta menjadi referensi untuk menambah pengetahuan dosen dan mahasiswa mengenai penanganan *check-in* yang berlaku pada saat praktik kerja lapangan.

c. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan dan pertimbangan bahwa ada hal-hal lain mungkin yang dapat dikembangkan untuk memberikan kualitas pelayanan pada hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pada metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan langsung secara sistematis berdasarkan hal yang sedang diteliti. Metode ini dilakukan guna untuk melihat langsung dan merasakan langsung kejadian-kejadian yang terjadi pada lingkup pekerjaan dan kegiatan. Metode observasi ini menjadi awal mula dari penulisan tugas akhir yang dibuat oleh penulis, dan penulis pun mengobservasi mengenai bagaimana hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak menangani *check-in long stay guest*, dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanannya.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara adanya komunikasi hingga diskusi antara dua hingga beberapa orang. Pada metode wawancara ini, penulis kiranya akan memberikan beberapa pertanyaan kepada beberapa staf *receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali yang mungkin tidak bisa ditemukan pada saat melaksanakan metode observasi dengan beberapa orang terkait masalah pelayanan khususnya pada departemen *front office*.

c. Studi Kepustakaan

Metode ini merupakan pengumpulan data yang bertujuan untuk mencari data, informasi melalui dokumen-dokumen, seperti dokumen tertulis, maupun gambar seperti foto-foto. Hasil dari metode ini semakin mendukung keaslian atau keyakinan sebagaimana permasalahan yang diangkat oleh penulis pada tugas akhir.

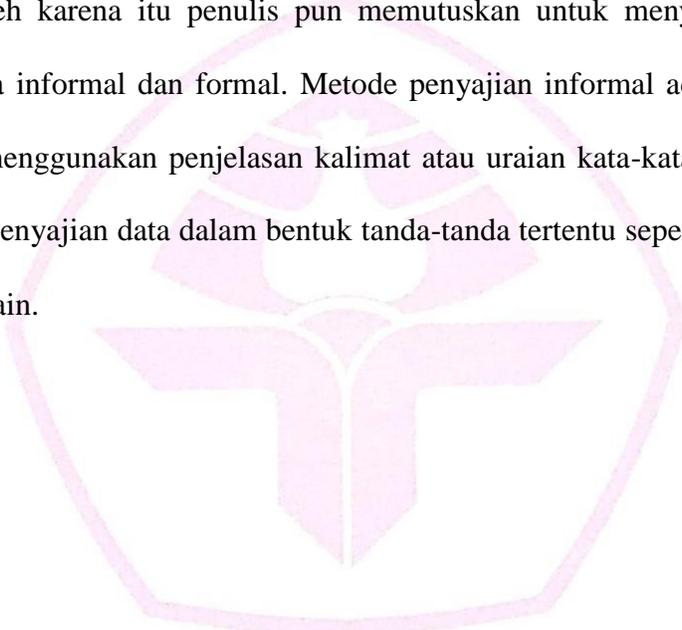
2. Metode dan Teknik Analisis Data

Pada metode dan teknik analisis data, penulis memutuskan untuk menggunakan metode dan teknik analisis data deskriptif, yaitu menjelaskan dengan rinci mengenai

informasi dan data-data yang telah didapatkan selama kegiatan berlangsung dan kemudian akan dimuat pada laporan tugas akhir.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Akhir

Sebagai mana metode pengumpulan data hingga analisis data telah dilaksanakan dan dipaparkan, oleh karena itu penulis pun memutuskan untuk menyajikan hasil analisis dengan data informal dan formal. Metode penyajian informal adalah bentuk penyajian dengan menggunakan penjelasan kalimat atau uraian kata-kata, sedangkan formal merupakan penyajian data dalam bentuk tanda-tanda tertentu seperti, foto-foto, lampiran, dan lain-lain.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di bab IV pada Tugas Akhir yang berjudul Penanganan *Check-In Long Stay Guest* Oleh *Receptionist* Pada Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali dapat penulis tarik beberapa simpulan berdasarkan dengan beberapa tahapan yang perlu dilalui serta kendala yang ditemui oleh seorang *receptionist*, sebagai berikut:

1. Tahapan Penanganan Check-In Long Stay Guest

- a. Tahap persiapan merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh seorang *receptionist* sebelum memulai pekerjaannya. Tahap persiapan ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan sebelum kerja. Dimulai dari seorang *receptionist* melakukan absensi, memperhatikan penampilan diri, hingga mengikuti *overhand* dengan rekan *shift* sebelumnya.
- b. Tahap pelaksanaan merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh seorang *receptionist* pada saat menangani *check in long stay guest*. Dimulai dari menyiapkan *complimentary form* yang dibutuhkan untuk menyiapkan *fruit platter* dan *welcome letter*, menyambut tamu yang akan *check in*, melakukan proses registrasi, menjelaskan *hotel policy* dan fasilitas hotel, memberikan kunci kamar pada tamu, hingga mengucapkan terima kasih pada tamu.

Tahap akhir merupakan proses akhir dalam penanganan *check in long stay guest*, yaitu seorang *receptionist* akan meng-*update guest registration card* pada sistem PowerPro dan menyimpan file tamu pada *docket* sesuai dengan nomor kamar tamu tersebut.

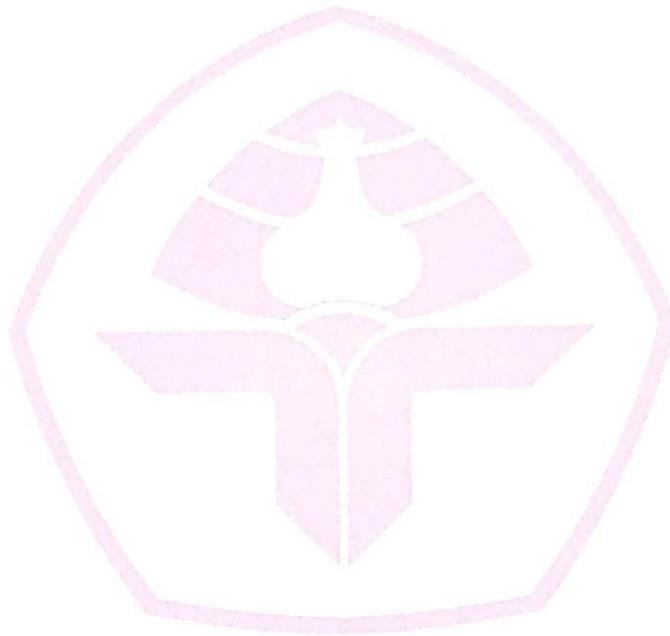
2. Kendala dan Cara Mengatasi Penanganan Check-In Long Stay Guest

Dalam melaksanakan pekerjaannya tentu saja seorang *receptionist* pun mengharapkan hasil yang baik. Akan tetapi, walau sudah melaksanakan pekerjaan dengan tahapan-tahapan sesuai standar, kendala-kendala pun masih tetap dapat ditemui pada saat penanganan *check in long stay guest*. Seperti tamu menginginkan *early check in*, kamar tamu belum siap, hingga tamu tidak menyukai kamar yang dipesannya. Untuk mengatasi kendala tersebut, penting bagi seorang *receptionist* memiliki keterampilan berkomunikasi agar dapat menjelaskan pada tamu dengan tenang dan tetap sopan, kendala-kendala lainnya pun dapat dikoordinasikan pada pihak departemen terkait masalah tersebut, seperti departemen *housekeeping* dan pihak reservasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil praktik kerja lapangan selama 6 (enam) bulan pada bagian *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali terdapat saran yang mungkin dapat dipertimbangkan bagi perusahaan, yaitu terus memberikan layanan yang terbaik pada tamu, memiliki staf yang dapat berbahasa asing selain bahasa Inggris agar dapat berkomunikasi dengan lancar dengan tamu dari negara Korea

Selatan, Jepang, dan China, melakukan pemeriksaan menyeluruh pada kamar, dan menyiapkan kamar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andri. 2019. *Sistem Koordinasi Kerja Front Office Department Dalam Penanganan Check-In dan Check-Out di Allium Batam Hotel*. Jurnal Online Mahasiswa. Diakses pada 25 Juni 2022
<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/20695>.
- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Aji, Prasetyo. 2017. *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. 2015. *Pengertian Hotel*
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Jakarta: Alfabeta
- Bagyono, Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Faisal. 2017. *Peranan Front Office Dalam Melayani Tamu Check In dan Check Out di Front Office Department Hotel Emerald Garden Medan*. Repositori Institusi-Universitas Sumatera Utara
- Glosarium Online. 2022. *Pengertian Long Stay Guest*. Diakses pada 6 Juni 2022.
<https://glosarium.org/arti-long-stay-guest-di-travel-perhotelan/>.
- KBBI Online. 2022. *Pengertian Penanganan*. Diakses pada 1 Juli 2022.
<https://kbbi.web.id/penanganan/>
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management (Manajemen Hotel)*. Jakarta: Gramedia.
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci. 2017. *Buku Ajar Reception*. Denpasar: Swasta Nulus
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi
- Sujatono, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi
- Suwithi, Ni Wayan. 2008. *Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid I*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia

