

**TUGAS-TUGAS *CONCIERGE* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Nanda Putri Angelica
NIM 2115713153

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

**TUGAS-TUGAS *CONCIERGE* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Nanda Putri Angelica

NIM 2115713153

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Putri Angelica

NIM : 2115713153

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

"Tugas-Tugas *Concierge* Pada *Front Office Department* di Padma Resort Legian"

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini and disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan



Nanda Putri Angelica

NIM 2115713153

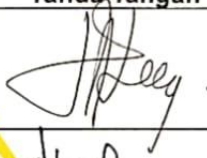
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**TUGAS-TUGAS CONCIERGE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI PADMA RESORT LEGIAN**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Nanda Putri Angelica
NIM 2115713153

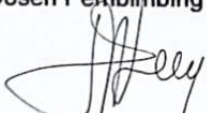
Badung, 16 Agustus 2024
Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Lily Marheni, SH., MH NIP. 196407091991032002	
Dosen Penguji 1, Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb NIP. 196403131990032003	
Dosen Penguji 2, I Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom NIDN. 0018108809	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Lily Marheni, SH., MH
NIP 196407091991032002


Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP 196409191989032002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


I Made Widiantara, S.Psi., M.Si
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Tugas-Tugas *Concierge* Pada *Front Office Department* di Padma Resort Legian”. Adapun tujuan penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari bapak dan ibu dosen pembimbing serta pihak yang membantu sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Ps.,M.Di selaku Ketua Program Studi Diploma III Aadministrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

4. Ibu Lily Marheni, SH., MH selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat pada waktunya.
5. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M. selaku coordinator Magang Kerja yang memberikan arahan dalam melaksanakan Magang Kerja
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dorongan dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Kristanti Tannady selaku Hotel Manager Padma Resort Legian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Magang Kerja.
9. Ibu Ni Putu Ari Dewinta selaku Human Resource Training Officer Hotel Padma Resort Legian yang telah banyak memberikan pengarahan dan ilmu selama magang kerja.

10. Bapak I Gusti Ngurah Ari Arda Artika selaku Chief Concierge Padma Resort Legian yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama melaksanakan kegiatan magang kerja di Padma Resort Legian serta telah memberikan informasi dan data yang diperlukan selama penelitian Tugas Akhir ini.

11. Seluruh karyawan Padma Resort Legian yang telah banyak membantu dalam menjalani kerja sama selama penulis melakukan penelitian.

12. Kepada orang tua yang saya cintai, Bapak Purwanto dan Ibu Desak Made Lindawati yang telah membantu dan memberikan semangat, masukan, kritik dan dorongan moral maupun material selama penyusunan Tugas Akhir ini.

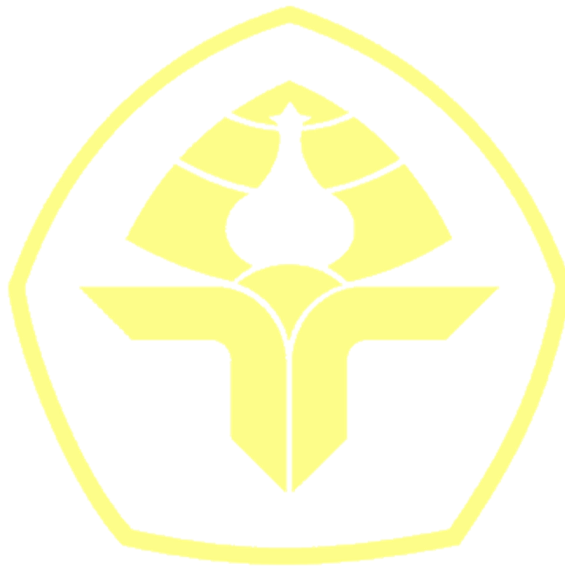
13. Sahabat, teman-teman dan pasangan yang telah membantu dan memberikan masukan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Untuk semua yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga semuanya mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Laporan Tugas Akhir ini sudah dibuat dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangannya oleh karena itu jika ada kritik dan saran apapun yang bersifat membangun bagi penulis, dengan senang hati akan penulis terima demi kesempurnaan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih dan semoga dengan adanya laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembacanya.

Badung

penulis



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

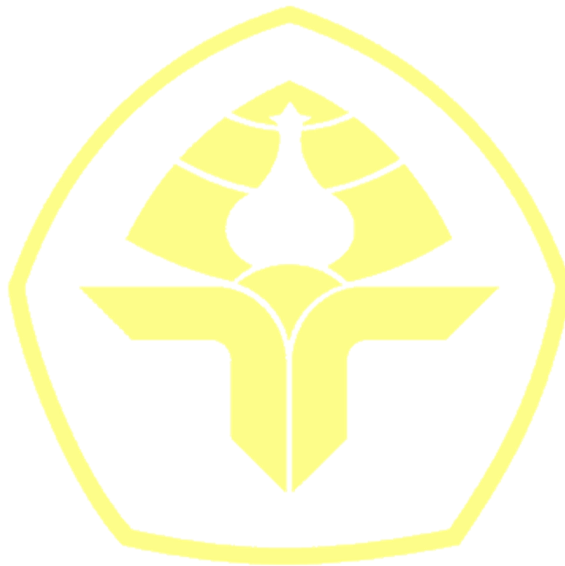
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
<i>Lembar Persetujuan dan Pengesahan</i>	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Tugas akhir.....	5
D. Manfaat Tugas akhir.....	5
E. Metode Tugas akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Sumber Daya Manusia.....	10
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	10
2. Tujuan Sumber Daya Manusia.....	11
3. Fungsi Sumber Daya Manusia.....	13
B. <i>Customer Service</i>	15
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	15
2. Syarat-Syarat <i>Customer Service</i>	16
3. Tugas <i>Customer Service</i>	18
4. Peran <i>Customer Service</i>	20
C. <i>Front Office Department</i>	21

1. Pengertian <i>Front Office Department</i>	21
2. Peranan <i>Front Office Department</i>	22
3. Fungsi <i>Front Office Department</i>	22
D. Concierge	23
1. Pengertian <i>Concierge</i>	23
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Concierge</i>	25
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI TUGAS AKHIR	26
A. Sejarah Perusahaan	26
B. Bidang Usaha	28
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Kebijakan Perusahaan	55
B. Analisis dan Interpretasi Data	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
A. Simpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Padma Resort Legian	26
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Front Office Department	40



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Report VIP Arrival

Lampiran 2 Summary Cake Flower Fruit

Lampiran 3 Report Courtesy Order

Lampiran 4 Dietary

Lampiran 5 Babysitter Request Form

Lampiran 6 Wawancara Dengan Chief Concierge

Lampiran 7 Formulir Proses Bimbingan I

Lampiran 8 Fromulir Proses Bimbingan II

Lampiran 9 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

Lampiran 10 Keterangan Perubahan Judul Projek Akhir

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk liburan atau rekreasi dalam jangka waktu yang panjang maupun pendek. Di Indonesia, pariwisata merupakan salah satu pendapatan yang paling besar dan mampu menaikkan devisa negara dan juga sangat berpengaruh kepada perekonomian masyarakat. Pariwisata juga mampu meningkatkan lapangan pekerjaan yang luas sehingga masyarakat dapat menjadikan pariwisata sebagai salah satu mata pencaharian yang baik.

Indonesia memiliki banyak kekayaan alam yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai industri, salah satunya pariwisata di Bali. Bali merupakan pulau yang memiliki banyak sektor pariwisata seperti pegunungan, pantai serta beragam flora dan fauna yang menjadi ciri khasnya. Bali telah menjadi salah satu tujuan liburan utama bagi para wisatawan. Ini karena kekayaan alamnya yang luar biasa dan tradisi unik yang dimilikinya sehingga menarik banyak

wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Dimana salah satu fasilitas yang paling umum dikenal menjadi penunjang dalam industri pariwisata adalah hotel.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang banyak digunakan tamu baik tamu wisata maupun bisnis sebagai tempat menginap sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap. Di hotel berbintang, seorang tamu akan mendapatkan semua kebutuhan yang diinginkan, karena semua hotel umumnya memiliki fungsi yang sama yaitu memuaskan kebutuhan tamunya (Firdaus & Andriani, 2014). Salah satu hotel yang mewah dan banyak pengunjungnya yaitu Padma Resort Legian yang berlokasi di tepi pantai yang strategis di jantung kota Legian. Sebagai salah satu hotel Bintang lima yang ada di Bali, tentunya Padma Resort Legian memiliki satu departemen yang berfungsi untuk melayani tamu dari awal masuk *lobby* hotel hingga masuk ke kamar adalah departemen *front office*.

Front Office Department adalah suatu bagian yang ada di hotel yang bertugas membantu tamu dalam proses *check-in* maupun *check-out* dan memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh tamu. *Front Office* memberi kesan pertama dan terakhir tamu yang datang. Selain memberi kesan yang baik pada tamu, *Front Office* juga merupakan sumber informasi dan hampir semua kegiatan tamu hingga menampung keluhan tamu. *Front*

Office Department di Padma Resort Legian terdiri dari beberapa section, diantaranya yaitu *Guest Service Officer, Guest Relation Officer, Padma Residence Officer, Guest Service Centre, Club Lounge, Concierge, Bell, dan FO Administration* .

Concierge section, bertugas memastikan dan mempersiapkan semua preferensi, permintaan tamu, penjemputan atau transport terorganisir dengan baik sebelum tamu datang, memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu, pindah kamar, serta memberikan informasi yang ada di hotel maupun luar hotel kepada tamu yang membutuhkan. Untuk itu, seorang *concierge* harus menguasai berbagai informasi dan harus selalu up date dengan hal-hal terkini, terutama yang ada di dalam hotel maupun di luar hotel seperti tempat wisata, tempat kuliner, tempat perbelanjaan, dan berbagai acara yang sedang berlangsung. Hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk setiap tamu yang datang, terutama kualitas jasa yang ada pada *concierge section*. Tamu akan mencari *concierge* bilamana menghadapi masalah. Apabila tamu menghendaki informasi lain seputar hotel maupun informasi apa saja yang dibutuhkannya, maka sumber yang dihubungkannya adalah *concierge*. Dalam *front office, concierge section* merupakan pusat pelayanan.

Pelayanan yang memuaskan juga dapat memberikan citra baik hotel dimata tamu. Kepuasan pelanggan menjadi topik yang

cukup penting. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan loyalitas konsumen, yang membandingkan dengan apa yang mereka dapat dengan apa yang mereka harapkan. Dalam industri pariwisata, kualitas sangat penting bagi perusahaan dan konsumen. Pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen akan menciptakan kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan kembali lagi dan mempromosikan kepada orang lain. Kualitas jasa menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Konsumen akan membandingkan harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, penulis menemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada *section concierge*. Permasalahan yang sering terjadi pada section ini adalah kurangnya koordinasi sehingga terdapat miskomunikasi antar staff atau departemen. Contoh miskomunikasi tersebut yaitu adanya diskrepansi data pada *room service* dikarenakan kesalahan mencatat informasi sehingga kamar tamu tidak di *set-up* sesuai permintaan tamu, adanya keterlambatan dari *babysitter* untuk menjaga anak tamu, dan adanya keterlambatan mengirim *welcome card* yang harusnya sudah diantar oleh *room service*. Dengan adanya miskomunikasi tersebut menyebabkan kesalahpahaman dan kinerja yang tidak maksimal. Oleh karena itu, *concierge* harus bisa

berkomunikasi dengan baik untuk memastikan operasional *front office* berjalan lancar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka disusun tugas akhir ini dengan judul : Tugas-Tugas *Concierge* Pada *Front Office Department* di Padma Resort Legian.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka pokok masalah pada tugas akhir ini adalah:

Bagaimanakah Tugas-Tugas *Concierge* Pada *Front Office Department* di Padma Resort Legian?

C. Tujuan Tugas akhir

Berdasarkan pokok masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini adalah:

Untuk mengetahui Tugas-Tugas *Concierge* Pada *Front Office Department* di Padma Resort Legian.

D. Manfaat Tugas akhir

1. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi mahasiswa agar dapat meningkatkan keterampilan atau potensi diri sehingga dapat menjadi tenaga kerja yang berkualitas.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk menambah materi khususnya mata kuliah *customer service* di Administrasi Bisnis dan dapat menjadi tambahan informasi untuk membantu para mahasiswa yang akan melakukan tugas akhir yang sejenis.

3. Bagi Padma Resort Legian

Tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja dalam mengoptimalkan fungsi dan tugas concierge.

E. Metode Tugas akhir

1. Lokasi Tugas akhir

Penulis mengambil lokasi tugas akhir di Padma Resort Legian yang berlokasi di Jl. Padma No. 1 Legian, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung.

2. Objek Tugas akhir

Sugiyono (2012:13) menyatakan bahwa objek tugas akhir adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu yang objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal. Dalam tugas akhir ini, yang menjadi objek tugas akhir adalah “Tugas-Tugas *Concierge* Pada *Front Office Department* di Padma Resort Legian”.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah Data Kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:13) data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka-angka maupun bilangan melainkan berupa keterangan informasi dan menyajikan dalam bentuk kata-kata.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek tugas akhir dilakukan (Sugiyono, 2018). Tugas akhir ini dilakukan di Padma Resort Legian, data primer yang diperoleh penulis seperti hasil diskusi dan wawancara dengan pegawai Padma Resort Legian.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) data sekunder merupakan sumber data yang memberikan data secara tidak langsung kepada pengumpul data, yang dapat diperoleh oleh orang lain atau dokumen. Pada tugas akhir ini, data diperoleh dari buku-buku di perpustakaan, jurnal tugas akhir

terdahulu, website resmi perusahaan serta artikel yang berkaitan dengan peran atau tugas *concierge*.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Metode Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan melakukan pengamatan secara langsung kedalam perusahaan untuk mendapatkan bukti-bukti yang dapat mendukung dan melengkapi hasil tugas akhir. Dalam hal ini, perusahaan yang dituju yaitu departemen *front office* pada Padma Resort Legian.

2) Metode wawancara

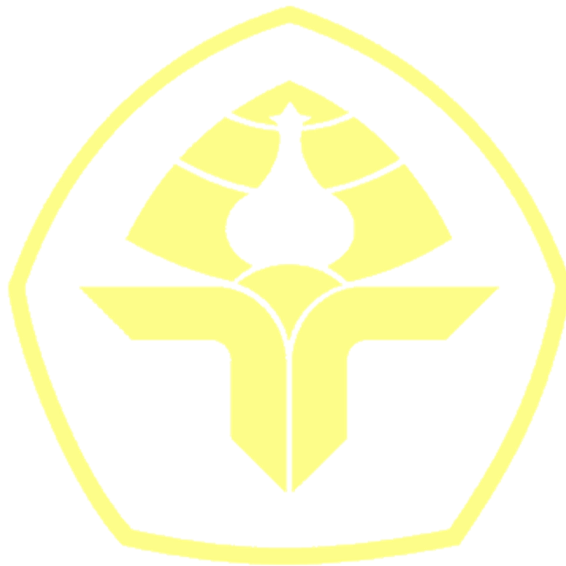
Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2019). Wawancara dilakukan oleh penulis dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan staff *front office* mengenai topik permasalahan.

3) Studi Pustaka

Di dalam metode ini penulis melengkapi data-data yang diperoleh dengan membaca dan mempelajari berbagai buku dan referensi jurnal di internet yang berhubungan dengan judul tugas akhir penulis.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif, Dimana peneliti selain mengolah dan menyajikan data juga melakukan analisis data kualitatifnya. Hal ini dimaksudkan agar dapat mensinergikan antara beberapa data yang telah didapatkan dengan berbagai literatur maupun data-data lain yang telah dipersiapkan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

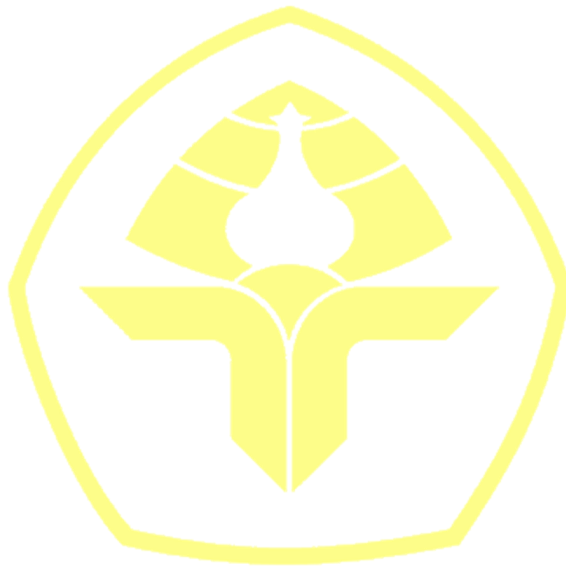
Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa tugas-tugas *concierge* yaitu membuat *report VIP arrival* untuk tiga hari kedepan, membuat *report courtesy order* untuk tiga hari kedepan, mengupdate *report VIP arrival* dan *report courtesy order* untuk keesokan harinya, membuat *summary cake, flower & fruit*, mempersiapkan *dietary* sesuai permintaan tamu, membuat *babysitter request form* bagi tamu yang membutuhkan layanan penitipan anak dan menghandle *third party excursion booking*.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Adapun saran yang diberikan kepada Padma Resort Legian khususnya di bagian *room service* guna meningkatkan kinerja dalam pengiriman *welcome card* atau kartu acara spesial agar tidak terjadi

keterlambatan mengirim adalah dengan melakukan monitoring, meningkatkan perencanaan jadwal dan memperkuat komunikasi antara *front office* dan *room service* untuk memastikan bahwa *welcome card* atau kartu acara spesial diterima dan diproses dengan tepat waktu.

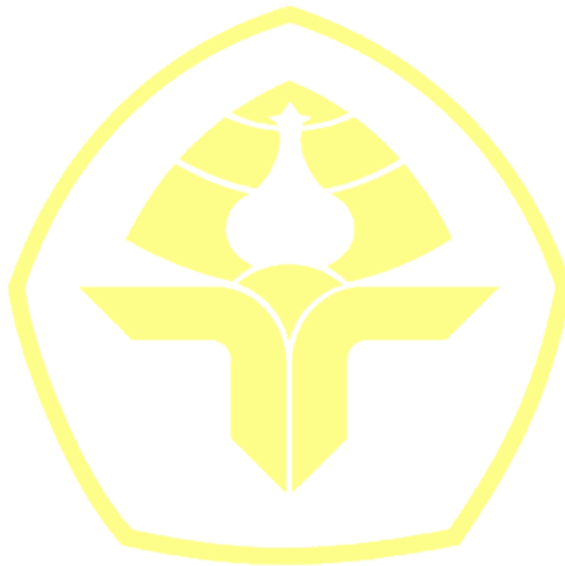


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, R. F. (2014). Peranan Cook di Event Kitchen Hotel Hyatt Regency Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 1-8.
- Alya Ratna Nurjanah, D. G. (2022). Tinjauan Operasional Front Office Department di Hyatt Regency Yogyakarta.
- Aulia Pratiwi, R. T. (2021). Peranan Concierge Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan Tahun 2021.
- Insani, Y. D. (2020). Meningkatkan kualitas Pelayanan Front Office Department melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 14-28.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persadda.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukti, A. N. (2020). Analisis Kerja dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel.
- Ratnasari, N. F. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja karyawan Bagian Marketing di PT. Diparanu Rucitra Property Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia*, 12-22.
- Ristyanadi, Y. R. (2018). Analisi Pelayanan CS (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan. *Jurnal E K B I S / V o l . X I X / N o . 1*.
- S, P. A. (2017). *Peran Concierge Dalam Pelayanan barang Bawaan Tamu Untuk Meningkatkan Kelancaran Operasaional di Hotel Aryaduta Medan*. Retrieved from Scribd.
- Selamet, I. W. (2022). Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali. *Journal of tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 177-184.
- Sihite. (2000). *Front Office (Kantor Depan)*. Surabaya: SIC.

- Sugianto, S. w. (2023). Analisis Peranan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 750-761.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). *Alfabeta*.
- Sutrisno. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Kencana Prenada Media Group*.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Expected Occupancy : 92.41%
 Due outs : 66 ROOMS
 Arr : 55 ROOMS
 V2 Arr : 5 ROOMS
 V2 Dep : 8 ROOMS
 V3 ARR: NONE
 V3 DEP: NONE
 All Inclusive : NONE
 MOUNTAIN & BEACH PACKAGE: NONE

VIP ARRIVAL 69/01/2023															
No	Room Type	Name	VIP	VIP status	Room	Room status	Arrival Date & Time	Departure Date & Time	Arrival Time	Flight/ pick up arr.	Guest Preference	No. of pax	No. of visit	Padma Resident	Remark
1	NGK	Andrews, Mr Jasmyrn	VIP 1	GC, RG, PREFERRED	522	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	14-Jan-24	10:35	AP--JQ110	AP, GC, NS, RG	2 / 0	2X	PRE	
2	FMG	atkinson, Mrs samantha	VIP 2	ROYAL	156	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	16-Jan-24	TBA	AP- EMAIL SENT	AP, NS, RG	2 / 2	7X	ROY	It is our 10 year wedding anniversary we are celebrating with our kids. if we could possibly be located close to the pool that would be greatly appreciated // GUEST NEEDS ROOM ON SECOND FLOOR DUE TO HER CHILD REALLY NEEDS TO BE LOOKED AFTER (AUTISM)- DIAS
3	NCK	Blake, Ms Hannah	VIP 1	RG, PREFERRED	619	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	11-Jan-24	12:55	AP - JQ43	AP, NS, RG	1 / 1	2X	PRE	POINT 0, JOIN MEMBER BY OWN
4	DLK	BONE, Mr PIP	VIP 1	HONEYMOONERS	602	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	15-Jan-24	TBA	OWN ARR		2 / 0			
5	NCK	Bourne, Mrs Tamara	VIP 1	PREFERRED	577	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	10-Jan-24	TBA	OWN ARR		2 / 0	3X	PRE	POINTS 0 - NEW MEMBER - JOIN BY SELF
6	SJS	Collie, Mrs Bianca	VIP 2	GC. BOOKED SJS	714	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	16-Jan-24	12:00	AP- P/U FROM VILLA SAWAH SEMINYAKACK RESA	AP, BC, GC, NS	2 / 0			
7	NCK	GRAHAME, Mr CHRISTIAN	VIP 1	RG, PREFERRED	524	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	14-Jan-24	TBA	AP- EMAIL SENT	ADI, AP, NS, RG	1 / 1	3X	PRE	
8	NCK	GRAHAME, Mr CHRISTIAN	VIP 1	RG, PREFERRED	526	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	14-Jan-24	TBA	AP- EMAIL SENT	ADI, AP, NS, RG	1 / 1	3x	PRE	
9	NCT	Haslam, Ms Sharon	VIP 1	RG, PREFERRED	705	VD	09-Jan-24	14-Jan-24	TBA	AP- EMAIL SENT	AP, LF, NS, RG, TW	2 / 0	4x	PRE	
10	FMG	Hawkins, Mr Andrew	VIP 2	ROYAL	155	VD	09-Jan-24	16-Jan-24	10:15	AP-JQ31	AP, NS, RG	2 / 2	5x	ROY	We would prefer room 153 or 154 if possible
11	PQT	Hayes, Ms Natasha	VIP 1	RG, PREFERRED	118	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	13-Jan-24	TBA	AP- EMAIL SENT	AP, NS, RG	2 / 1	2x	PRE	POINT 0, JOIN MEMBER BY OWN --- MUST BE ON THE GROUND FLOOR AS I AM STAYING WITH A SMALL CHILD
12	NCK	Husain, Mr Arqam	VIP 1	HONEYMOONERS	716	VD	09-Jan-24	12-Jan-24	TBA	AP-OWN ARR	AP, NS	2 / 0			
13	NCK	KIM JI SUN, Ms SOPHIA	VIP 1	XPERIENCE STAY - PINCOCK KOREA (ON BEHALF OF KOREA TRAVEL BALI)	625	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	10-Jan-24	TBA	OWN ARR	KZ	2 / 0			EXPERIENCE STAY - PINCOCK KOREA (ON BEHALF OF KOREA TRAVEL BALI)
14	LGR	King, Emma	VIP 1	GC	131	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	13-Jan-24	15:20	AP - QZ 535	AP, GC, NS, RG	2 / 0	4x		Could we please have a room with a nice view, and special arrangements for our anniversary.
15	DLK	Kwon, Mr Hyun Sook	VIP 1	HONEYMOONERS	585	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	13-Jan-24	TBA	OWN ARR	KZ	2 / 0			
16	FMG	McKeon, Mr Tara KATE	VIP 1	RG, PREFERRED	152	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	11-Jan-24	TBA	OWN ARR	AP, BC, NS, RG	2 / 0	3X	PRE	POINT EXP (2.442.440) LAST VISIT 28/02/2020
17	SSC	Moon, Mr Dennis	VIP 2	RG, PREFERRED, BOOKED SSC	773	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	14-Jan-24	TBA	AP- EMAIL SENT	AP, GC, NS, RG	2 / 1	6X	PRE	SEE 546/548
18	NCK	Morgan, Mr Brent	VIP 1	RG, PREFERRED	518	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	15-Jan-24	14:40	AP - VA91	AP, NS, RG	1 / 0	3X	PRE	
19	DLK	Navid, Mr saeed	VIP 1	RG, PREFERRED	415	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	14-Jan-24	10:45	AP - OD192	ADI, AP, NS, RG	2 / 0	2X	PRE	
20	DLK	Navid, Mr saeed	VIP 1	RG, PREFERRED	413	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	14-Jan-24	10:45	AP / OD192	ADI, AP, NS, RG	2 / 0	2X	PRE	
21	NCK	Paschewitz, Mr Benjamin	VIP 1	RG, PREFERRED	528	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	15-Jan-24	10:35	AP - JQ110	AP, NS, RG	3 / 0	7X	PRE	POINT 0 (ALREADY REDEEM), DOWNGRADE FROM PR TO PP // King size bed please and a day bed for our 9 year old son.
22	NGK	Plant, Ms Karen	VIP 2	ROYAL	638	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	12-Jan-24	TBA	AP- EMAIL SENT	AP, GC, NS, QUITE, RG	2 / 0	16X	ROY	if possible and there is a chalet available closest to the Padma Street and Cub complex area, that would be great. We just found that the chalets on the other side of the resort that we stayed last year were a little noisy
23	FMR	Smith, Ms Jasmine	VIP 1	RG, PREFERRED	252	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	16-Jan-24	TBA	AP- EMAIL SENT	AP, NS, RG	2 / 2	2X	PRE	POINT EXP (1.727.110) LAST VISIT 06/2/2019
24	LGR	Spatara, Mr Domenic	VIP 1	GC	109	OCC TILL 12:00	09-Jan-24	15-Jan-24	15:00	AP-OWN ARR FRM GRNAD HYATT	AP, GC, SMK	2 / 1			

Lampiran 1 Report VIP Arrival

Sumber : Padma Resort Legian

COURTESY ORDER
DATE : 04 JANUARY 2024

No	ROOM	ETA	GUEST NAME	AGENT	CAKE	FRUITS & FLOWERS	REMARK	F/U
1	353	In-House	GILES, Mrs KARA	FLIGHT CENTRE	CHOCH CAKE		SEND TO THE ROOM AT 10:00 AM	DONE
2	422	In-House	RAYBOULD, Ms LOUISE	FLIGHT CENTRE	CHOCH CAKE		SEND TO THE ROOM AT 10:00 AM	DONE
3	Reserved	TBA	Milligan, Mrs Chloe	WEBHOTELIER	CHOCH CAKE		SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
4	Reserved	TBA	O'Neill, Mr Allison	WEBHOTELIER	CHOCH CAKE		SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
5	Reserved	TBA	Berry, Mrs Linda	WEBHOTELIER		V2 FRUIT SET UP & PRALINE	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
6	Reserved	14:40	Melkie, Mrs Deborah	WEBHOTELIER	CH-CH CAKE (WELCOME)	V2 FRUIT SET UP & PRALINE	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
						ANIMAL TOWEL		DONE
7	Reserved	14:40	Melkie, Mrs Deborah	WEBHOTELIER	CH-CH CAKE (WELCOME)	V2 FRUIT SET UP & PRALINE	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
						ANIMAL TOWEL		DONE
8	Reserved	TBA	Muller, Ms Andrea	WEBHOTELIER		V2 FRUIT SET UP & PRALINE	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
9	Reserved	14:00	Rider, Kerry	WEBHOTELIER		V2 FRUIT SET UP & PRALINE	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
10	Reserved	TBA	Setiono, Mr Mulyadi	WEBHOTELIER		V2 FRUIT SET UP & PRALINE	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
11	Reserved	21:50	Whittle, Ms Janelle	WEBHOTELIER		V2 FRUIT SET UP & PRALINE	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
12	Reserved	13:45	Dempsey, David	HotelBeds		V2 FRUIT SET UP & PRALINE	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
13	Reserved	13:00	Doab, Ms Natasha	WEBHOTELIER		V3 FRUIT SET UP WINE AND NUTS	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
14	Reserved	TBA	O'Neill, Mr Allison	WEBHOTELIER	3PCS DONUT SKEWER		SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
15	Reserved	11:00	Osborne, Mr Glenn	WEBHOTELIER	3PCS DONUT SKEWER		SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
16	325	TBA	Castaldi, Mrs. Nadia	VIVA HOLIDAYS	CHOCH CAKE		SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
17	523	In-House	De Fazio, Mr. Anthony	INTERNET / FIT RATE	CHOCH CAKE		SEND TO THE ROOM AT 10:00 AM	DONE
18	452	In-House	Krowitz, Mr. Dean	WEBHOTELIER	APOLOGY SWEET		SEND TO THE ROOM AT 10:00 AM	DONE
19	252	In-House	Louise, Mrs. Anne	WEBHOTELIER	APOLOGY SWEET		SEND TO THE ROOM AT 10:00 AM	DONE
20	255	In-House	Newing, Mr Steven	WEBHOTELIER	CHOCH CAKE		SEND TO DONBU UPON BREAKFAST AND SING A BIRTHDAY SONG	DONE
21	416	In-House	DE RUVO, Mr PHILIP	FLIGHT CENTRE	CHOCH CAKE		SEND TO DONBU UPON BREAKFAST AND SING A BIRTHDAY SONG	DONE
22	453	10:35	Osborne, Mr. Glenn	WEBHOTELIER	RED VELVET	SWAN TOWEL	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE
23	452	In-House	Krowitz, Mr. Dean	WEBHOTELIER	APOLOGY SWEET		SEND TO THE ROOM AT 10:00 AM	DONE

RECORDED BY : RESTU

HIS HER COOKIES (HONEYMOON)	
CHOCOLATE CAKE (BIRTHDAY)	8
RED VELVET (ANNIVERSARY)	1
CHOCOLATE CAKE (WELCOME)	
OWL CHOCOLATE SACHER (WELCOME KIDS)	
FRUIT PLATTER	
DONUT SKEWER (FAMILY ROOM)	2
DEEP STRAW&LAPS LEGIT(APOLOGY 2)	3
NEW V3 FRUIT SET UP	
V3 FRUIT, WINE & NUTS	1
CHOCOLATE CHIP (APOLOGY 3/KIDS)	
SAVOURY CHEESE (APOLOGY 1)	
PRALINE (VIP 2)	8
COMP FLOWER	

Lampiran 2 Summary Cake Flower Fruit

Sumber : Padma Resort Legian

COURTESY ORDER
DATE : 10 JANUARY 2023

NO	GUEST NAME	ROOM	AGENT	ARRIVAL TIME	PERIOD OF STAY		REQUEST		WORDING	REMARKS	AFTERNOON CHECK
					ARRIVAL	DEPARTURE	CAKE	FRUITS/ FLOWERS			
1	LACUSSO, Mrs ELIZABETH	135	BALI RES CENTRE - FUSION HOLIDAYS	10:35	10-01-2024	15-01-2024	CHOCH CAKE		HAPPY 60TH BIRTHDAY MRS. ELIZABETH	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
2	Robinson, Mr Andrew	528	WEBHOTELIER	TBA	10-01-2024	19-01-2024	RED VELVET	SWAN TOWEL	HAPPY 20TH WEDDING ANNIVESARY	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
3	Wardi, Rudiyanto	548	WEBHOTELIER	TBA	10-01-2024	12-01-2024	RED VELVET	SWAN TOWEL	HAPPY WEDDING ANNIVESARY	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
4	Weaver, Mr Millicent	205	WEBHOTELIER	21:10	10-01-2024	17-01-2024	RED VELVET	SWAN TOWEL	HAPPY ANNIVERSARY	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
5	Amy, Mr Antoinette	612	WEBHOTELIER	12:55	10-01-2024	17-01-2024	RED VELVET	SWAN TOWEL	HAPPY 20TH WEDDING ANNIVESARY	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
6	Papadopoulos, Mr Steven	645	WEBHOTELIER	15:20	10-01-2024	20-01-2024	CHOCH CAKE		HAPPY 50TH BIRTHDAY	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
7	OMAR, AIYA	597	WEBHOTELIER	In-house	08-01-2024	15-01-2024	CHOCH CAKE		HAPPY BIRTHDAY	SEND TO THE ROOM AT 10:00 AM	DONE CHECK BY SARI
8	Mckeen, Mr BRODIE	152	WEBHOTELIER	In-house	27-12-2023	09-01-2024	3 LB CHOCH CAKE	ANIMAL TOWEL	HAPPY 6TH BIRTHDAY	SEND TO THE ROOM AT 15:00	DONE CHECK BY SARI
9	Ramondetta, Mrs Geraldine	595	WEBHOTELIER	09:55	10-01-2024	27-01-2024	CHOCH CAKE	FLOWER ARR	HAPPY BIRTHDAY MAM, WISHING YOU A WONDERFUL DAY FILLED WITH JOY, RELAXATION AND UNFORGETTABLE MOMENT REGARDS DEDDY	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
10	Fyles, Mrs Natasha	655	WEBHOTELIER	TBA	10-Jan-2024	13-Jan-2024		V2 FRUIT SET UP & PRAINE	CARD	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
11	Kurniawan, Mr Gede Bayu	546	PADMA BALI	TBA	10-Jan-2024	13-Jan-2024		V2 FRUIT SET UP & PRAINE	CARD	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
12	GILES, Mrs KARA	353	FLIGHT CENTRE	TBA	10-01-2024	11-01-2024	3PCS DONUT SKEWER		CARD	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI
13	Sutton, Mr Jason	356	WEBHOTELIER	09:05	10-01-2024	19-01-2024	3PCS DONUT SKEWER		CARD	SEND TO THE ROOM UPON ARRIVAL	DONE CHECK BY SARI

Lampiran 3 Report Courtesy Order

Sumber : Padma Resort Legian



Lampiran 4 Dietary

Sumber : Padma Resort Legian



P A D M A
LEGIAN

BABYSITTER REQUEST FORM

Misc. Bill No : _____
Date / Time : _____
Guest Name : Giulia Steeman
Room Number : 351 Requested Date : 10/07/2024
Start Time : 5:30 pm End Time : 9:30 pm
Number of Children: 2 Age : 32570
Meeting Point : room
Remarks : _____
(special attention)
Guest Signature : look through phone

Please be informed, that the babysitting service is subject to availability. A notification will be sent to your room once it is confirmed.

Request taken by : SAKI
(staff name)

Note:

- > Babysitter request needs to be submitted to the Front Desk Staff **12 hours** prior to the requested time
- > The Minimum reservation is **three (3) hours**
- > Cancellation needs to be made **three (3) hours** prior to the requested time, otherwise two (2) hours service will be charged as cancellation fee
- > Payment for babysitting service will be charged to the room
- > For any reservation longer than eight (8) hours, guests are obligated to provide duty meal for the baby sitter(s)
- > Each baby sitter can accommodate a maximum of two (2) children
- > Toddler under the age of **three (3)** years old must be accompanied by a minimum of one (1) baby sitter

CC: HKP/HAM/Baby Sitter and delivered immediately to HKP

Lampiran 5 Babysitter Request Form

Sumber : Padma Resort Legian



Lampiran 6 Wawancara dengan Chief Concierge

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PROSES BIMBINGAN

PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Nanda Putri Angelica
NIM : 2115713153
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Judul Projek Akhir : "Peran Concierge Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department di Padma Resort Legian"

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1.	19/03/24	Bab I Revisi	
2.	28/03/24	Bab I ACC	
3.	9/04/24	Bab II Revisi	
4.	25/04/24	Bab II ACC	
5.	13/05/24	Bab III Revisi	
6.	23/05/24	Bab III ACC	
7.	14/06/24	Bab IV Revisi	
8.	26/06/24	Bab IV ACC	
9.	2/07/24	Bab V Revisi	
10.	9/07/24	Bab V ACC	

Badung, 9 Juli 2024
Pembimbing,



Lily Marheni, S.H., MH
NIP 196407091991032002

Lampiran 7 Formulir Proses Bimbingan I

PROSES BIMBINGAN

PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Nanda Putri Angelica
NIM : 2115713153
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Judul Projek Akhir : "Peran Concierge Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department di Padma Resort Legian"

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1.	18-4-24	Bab I, II Revisi	
2.	13-5-24	Bab I, II, III Revisi	
3.	31-5-24	Bab I, II, III acc	
4.	24-6-24	Bab IV Revisi	
5.	1-7-24	Bab IV acc	
6.	8-7-24	Bab V acc	

Badung, 8-7-2024
Pembimbing,


Dra. Saqung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP 196409191989032002



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

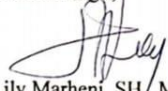
SURAT KETERANGAN
PENYELESAIAN PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Proyek Akhir Prodi Administrasi Bisnis,
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Nanda Putri Angelica
Nomor Induk : 2115713153
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Judul Tugas/Proyek Akhir : **"Peran Concierge Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Front Office Department di Padma Resort Legian"**

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif
Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,


Lily Marheni, SH, MH
NIP 196407091991032002

Badung, 10 Juli 2024
Pembimbing II,


Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP 196409191989032002

Disetujui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP 197902182003121002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL PROJEK AKHIR

Dengan Surat Keterangan ini dinyatakan bahwa:

Judul awal proyek akhir:

“Peran *Concierge* Dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di Padma Resort Legian ”

Oleh

Nama : Nanda Putri Angelica

NIM : 2115713153

Diubah menjadi judul baru:

“ Tugas-Tugas Concierge Pada Front Office Department di Padma Resort Legian”

Atas saran (*pilih satu*)

- ☐ Pembimbing I selama masa pembimbingan
- ☐ Pembimbing II selama masa pembimbingan
- ☒ Penguji pada saat ujian proyek akhir

Dengan alasan

Antara judul dan pembahasan kurang sesuai

Mengetahui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



J Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

Badung, 08 Agustus 2024
Pembimbing/Penguji

Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb
NIP. 196403131990032003

Lampiran 10 Keterangan Perubahan Judul Proyek Akhir