

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY
PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DI HOTEL PRAMA SANUR BEACH**



I Putu Dodi Sutrisna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY
PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DI HOTEL PRAMA SANUR BEACH**



**Oleh:
I Putu Dodi Sutrisna
NIM 2015823212**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023**

HALAMAN PENGESAHAN
PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY pada
FRONT OFFICE DEPARTEMENT
di HOTEL PRAMA SANUR BEACH

Oleh:

I Putu Dodi Sutrisna

Nim : 2015823212

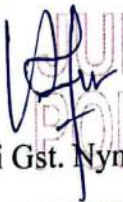
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata


Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Dra Ni Gst. Nym.Suci Murni, M.Par
NIP. 196405251990032001

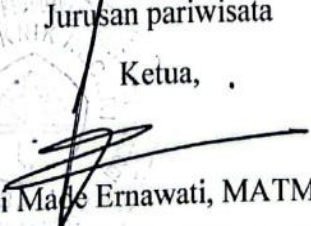

Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana,
S.Pd.,M.Hum.

NIP.

Disahkan oleh

Jurusan pariwisata

Ketua,


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.

NIP 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, 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 : I Putu Dodi Sutrisna

NIM : 2015823212

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar, dengan ini menyatakan tugas akhir yang berjudul :

**“ PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY
PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DI HOTEL PRAMA SANUR BEACH”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya
bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

I Putu Dodi Sutrisna

NIM : 2015823212

PS : DIII Perhotelan, Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali Kampus Gianyar

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul PENANGANAN BARANG TAMU OLEH BELLBOY pada FRONT OFFICE DEPARTEMENT di HOTEL PRAMA SANUR BEACH dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk mengurai Penanganan Barang Tamu Oleh Bellboy Pada Front Office Departement di Hotel Prama Sanur Beach.

Dalam penulisan tugas akhir ini banyak diperoleh hambatan atau kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. Dra Ni Gusti Nyoman Suci Murni selaku dosen pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
6. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd.,M.Hum. selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. Gusti Nyoman Aryasta, selaku *supervisor* yang sudah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Prama Sanur Beach untuk mendukung tugas akhir ini.
8. Seluruh senior-senior di departemen *Front Office* yang selama ini telah banyak membantu serta memberikan bimbingan dan informasi untuk menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.
9. Orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman – Teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari tidak sempurnaan. Oleh karena itu,

saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Gianyar, Agustus 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| BAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar belakang | 1 |
| B. Rumusan masalah..... | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulis..... | 4 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Pengertian Pariwisata..... | 8 |
| B. Hotel..... | 8 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 8 |
| 2. Jenis-jenis hotel dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa faktor..... | 9 |
| C. Front Office..... | 12 |
| D. Bell Boy | 13 |
| E. Jenis-Jenis Barang Bawaan Tamu..... | 14 |
| F. Teknik Penanganan Barang Bawaan Tamu | 15 |
| G. Jenis-Jenis Tamu | 17 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 19 |
| A. Sejarah Berdirinya Perusahaan | 19 |
| B. Kegiatan Usaha | 22 |
| 1. Jenis Kamar | 22 |
| 2. <i>Restaurant</i> dan Bar | 24 |
| 3. <i>Room Service</i> | 27 |
| 4. <i>Banquet</i> | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 5. <i>Lagoon Pool</i> | 28 |
| 6. <i>Splash Zone</i> | 28 |
| 7. <i>Fitness Center</i> | 28 |
| 8. Prama Spa..... | 29 |
| 9. <i>Kids Club</i> | 29 |
| 10. <i>Water Sport</i> | 29 |
| 11. <i>Bicycle Rental</i> | 30 |
| 12. <i>Meeting Room</i> | 30 |
| 13. <i>Sport Venue</i> | 30 |
| 14. <i>Open Stage</i> | 30 |
| C. Struktur Organisasi | 31 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. PENANGANAN BARANGTAMU OLEH BELLBOY pada FRONT OFFICE DEPARTEMEN di PRAMA SANUR BEACH..... | 34 |
| B. Kendala Yang Ditemukan Seorang Bellboy Pada Saat Melakukan Penanganan Barang Tamu Yaitu:..... | 48 |
| BAB V PENUTUP..... | 51 |
| A. Simpulan | 51 |
| B. Saran..... | 52 |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Logo Prama Sanur Beach..... | 19 |
| Gambar 2 Tirta Restoran..... | 25 |
| Gambar 3 Bamboo Bar..... | 27 |
| Gambar 4 Front Office Prama Sanur Beach | 34 |
| Gambar 5 Prama Café & Lounge..... | 39 |
| Gambar 6 Lada Restaurant..... | 39 |
| Gambar 7 Megibung at <i>Lada Resto</i> | 40 |
| Gambar 8 Basilico Restoran | 41 |
| Gambar 9 Bamboo Bar..... | 41 |
| Gambar 10 Event Pop Rock..... | 42 |
| Gambar 11 <i>Tropical Beach Party</i> | 42 |
| Gambar 12 <i>Reggae Music Event</i> | 43 |
| Gambar 13 Tirta Restoran..... | 43 |
| Gambar 14 Poolside Bar | 44 |
| Gambar 15 Bima Stage | 45 |
| Gambar 16 Event di Bima Stage..... | 46 |

JURUCAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------------------------|----|
| Tabel 1 Sejarah Nama Hotel | 21 |
| Tabel 2 Struktue Organisasi | 31 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: wawancara Staf *Front office*

Lampiran 2: wawancara dengan senior *bellboy*

Lampiran 3: sistem pada *concierge* yang digunakan *bellboy* untuk mengecek status kamar



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor utama yang diharapkan semakin maju dan berkembang pesat. Potensi yang besar ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan untuk meningkatkan pendapatan negara. Sasaran utama dari industri pariwisata ini adalah menarik wisatawan domestik maupun wisatawan asing sebanyak mungkin dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pariwisata yang ditawarkan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai subyek penentu keberhasilan industri pariwisata. Dengan perkembangan dunia pariwisata maka industri pariwisata merupakan pendukung serta komponen pokok dalam dunia pariwisata saat ini.

Seiring dengan berkembangnya dunia perhotelan, maka di kota-kota besar di Indonesia telah banyak berdiri hotel baik di kelas melati maupun berbintang, seperti juga di Sanur, Badung, Bali, sebagai kota budaya dan pariwisata telah banyak berdiri hotel-hotel salah satunya “Prama Sanur Beach”.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya dan dikelola secara komersil untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu.

Prama Sanur Beach merupakan hotel berbintang lima, sehingga dalam menjalankan operasionalnya harus saling terkait antara departemen satu dengan departemen lainnya serta saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Berdirinya hotel Prama Sanur Bali Beach Hotel dimulai dari Perusahaan penerbangan Garuda Indonesia *Airways* (GIA) bekerjasama dengan perusahaan penerbangan Belanda (KLM) melakukan penjagaan ke Bali dengan tujuan untuk mendirikan hotel di Bali. Hal itu dikarenakan berlangsungnya konferensi PATA (*Pasific Areal Travel Asosiation*) yang akan di adakan di Bali. Pada saat itu sudah banyak hotel yang berdiri namun jumlah kamar hotel berbintang yang tersedia belum mencukupi. Maka dari itu, pada tahun 1972 kedua perusahaan penerbangan tersebut mendirikan hotel yang untuk sementara dinamakan Garuda KLM Hotel Sistem. Setelah adanya kesepakatan untuk melakukan Kerjasama, maka proyek pembangunan hotel yang berlokasi di banjar Semawang Sanur mulai dilaksanakan. Pelaksanaan pengelolaan hotel dipercayakan kepada PT. Mirtasari Hotel *Development Corporation* dengan mendapatkan izin pendirian usaha dari instansi terkait. Pelaksanaan pembangunan hotel memakan waktu 2 tahun. Pada tanggal 2 juli 1974 dilaksanakan *Grand Opening* (Acara Pembukaan Hotel). Acara ini diresmikan oleh Bapak Prof Dr. Emil Salim yang pada saat itu menjabat sebagai Menteri Perhubungan. Pada saat *Grand Opening* Hotel Sanur Beach Bernama Hotel Sanur *Beach and Sea Side Bungalows*.

Pada tahun 1979 pengelolaan Hotel Sanur Beach berganti dari PT. Aero *Pasific Hotel Development Corporation* diserahkan kepada PT. Aerowisata. Selanjutnya pada tahun 1982 perusahaan patungan ini sepenuhnya diambil alih oleh

Garuda dan statusnya berubah menjadi BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang sebelumnya berstatus sebagai perusahaan PMA (Penanaman Modal Asing). Pada tahun 1989 dimulai era baru bagi Hotel Sanur Beach dengan menghilangkan 26 unit *bungalows* dan diganti dengan bangunan berlantai empat dengan penambahan kamar 133 unit dengan tipe kamar *Suite Room* dan *Deluxe Room* yang sekarang diberi nama *Krisna Wing*. Pengoprasian *Krisna Wing* ini dimulai pada bulan maret 1990 yang diresmikan oleh Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi yang pada saat itu dijabat oleh Bapak Susilo Soedirman pada tanggal 30 April 1990. Sejak tahun 2015, hotel ini bersalin nama menjadi Prama Sanur *Beach* Hotel.

Kegiatan operasionalnya dibantu oleh *front office*, *bellboy*, dan staf yang lainnya. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, tidak hanya dituntut memiliki penampilan yang bagus tetapi juga memiliki sikap perilaku, pengetahuan dan kualitas pelayanan yang baik dalam melayani tamu. Pada hotel Prama Sanur, sebagian besar tamu yang menginap membawa barang dalam jumlah yang cukup besar, sehingga memerlukan sistem penanganan yang terstruktur agar pelayanan menjadi maksimal. Seorang *bellboy* diperlukan untuk menangani barang bawaan tamu dari mulai masuk ke hotel sampai mengantarnya ke kamar. Selain itu, dengan diberikan pelayanan pengantaran barang ke kamar, tamu akan merasa terlayani dengan maksimal dan memiliki kesan yang baik pada pelayanan hotel. Dengan pelayanan yang maksimal, tamu akan merasa lebih puas dan membuat tamu tersebut kembali datang ke Prama setiap liburan ke Bali.

Berdasarkan hal tersebut, kemampuan penanganan barang tamu sangat penting dan harus dimiliki oleh seorang *bellboy* karena sangat berperan dalam

menentukan kepuasan tamu dalam menghadirkan kesan yang baik di mata tamu itu sendiri. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis akan mengambil judul tentang “**Penanganan Barang Tamu Oleh *Bellboy* pada *Front Office Departement di Hotel Prama Sanur Beach*”.**

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana prosedur penanganan barang tamu oleh *bellboy* pada *front office departement* di Prama Sanur Beach?
2. Apa kendala dalam menangani barang tamu oleh *bellboy* pada *front office departement* di Prama Sanur Beach?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulis

1. Ada pun tujuan dari penulisan Tugas Akhir yaitu :
 - a. Mengetahui cara penanganan barang tamu oleh *bellboy* pada *front office departement* di Hotel Prama Sanur Beach.
 - b. Mengetahui kendala yang dihadapi *bellboy* dalam menangani barang tamu pada *front office departement* di Hotel Prama Sanur Beach.
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir
 - a. Bagi Mahasiswa
Mempraktekan dari materi yang telah diterima di bangku kuliah.
 - b. Bagi Prama Sanur Beach
Sebagai salah satu referensi yang bersifat membangun sehingga perbaikan yang lebih baik dalam upaya meningkatkan produktivitas.

c. Bagi Industri

Meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan agar dapat selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur di bidang industri lain khususnya bidang jasa perhotelan.

d. Bagi Politeknik

Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan pembelajaran yang menyangkut mengenai materi Penanganan barang tamu oleh *bellboy* pada *Front Office Departement*. bagi mahasiswa jurusan pariwisata politeknik negeri bali cabang gianyar maupun bagi pihak lain yang membutuhkan guna menambah wawasan pengetahuan di bidang *Front Office*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode yang penulis gunakan untuk menyusun tugas akhir dalam memperoleh data diantaranya:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung seperti melihat cara kerja *bellboy* pada saat melayani tamu dan menangani barang tamu. Adapun hal yang diobservasi yaitu area *belldesk* dan fasilitas yang ada di *belldesk*.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah mengumpulkan data dengan cara melakukan kegiatan tanya jawab secara langsung kepada karyawan senior yang ada di Hotel Prama Sanur Beach yang terkait secara langsung dengan *bellboy* di hotel tersebut. Ada beberapa pertanyaan yang dapat ditanyakan kepada para karyawan khususnya kepada para senior mengenai semua prosedur yang harus dilakukan oleh *bellboy* seperti cara melayani tamu dengan baik , menangani barang tamu, melakukan sesuai SOP hotel dan prosedur yang ditetapkan oleh hotel.

2. Metode Dan Teknik Analisis

Setelah rangkaian data terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis data dengan prosedur dan teknis pengolahan berikut :

- a. Melakukan pemilihan dan penyusunan klasifikasi data .
- b. Melakukan penyunting data untuk membangun kinerja analisis data.
- c. Melakukan konfirmasi data yang memerlukan pendalaman data .
- d. Melakukan analisis data sesuai dengan konstruksi pembahasan hasil penelitian.

3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik yang digunakan dalam penyajian hasil analisis tugas akhir menggunakan

- a. Metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, gambar dan foto yang terkait.
- b. Metode informal yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai prosedur penanganan .



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian bab 4 disimpulkan bahwa dalam penanganan barang tamu terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan. Pada bab ini penulis dapat menarik simpulan bahwa dalam penanganan barang tamu terdapat beberapa langkah yaitu :

1. Membukakan dan menutup pintu kendaraan tamu.
2. Menyambut dan meberikan salam kepada tamu.
3. Menanyakan apakah mereka membawa barang bawaan.
4. Setelah diberi izin, segera keluarkan barang bawaan tamu secara hati-hati dari bagasi mobil.
5. Tempatkan barang pada tempat yang aman di area *main entrance*
6. Mempersilahkan tamu ke *lobby*.
7. Persilahkan tamu ke lobby untuk melakukan registrasi kamar yang telah *dibookingnya*.
8. Kemudian bawa barang bawaan tamu ke *lobby*. Tempatkan barang bawaan tamu berada dekat dengan tamu agar mudah diawasi.
9. Untuk menghindari tertukarnya barang bawaan tamu dengan tamu yang lain, gantungkan *luggage tag* pada setiap barang bawaan tamu.
10. Meminta kunci kamar.
11. Mengantarkan tamu ke kamar.

12. Memasuki kamar tamu dan menjelaskan fasilitas kamar
13. Meninggalkan kamar tamu , setelah selesai, berikan *guest card* dan kunci kamar kepada tamu, kemudian meminta izin untuk meninggalkan kamar.

Selain menangani barang bawaan tamu, *bellboy* juga memiliki beberapa kendala yang di hadapi saat menangani barang bawaan tamu adalah sebagai berikut:

1. Bahasa antara tamu dan *bellboy*
2. Barang yang sama terkadang agak sulit membedakan
3. Barang tamu yang rusak sebelum tiba dari hotel dikomplain tamu
4. Banyaknya barang bawaan tamu sehingga kekurangan tenaga *staff* dan *trolley*
5. Terkadang sebagai sumber informasi kita tidak bisa menjawab pertanyaan dari tamu.
6. Barang tamu yang bisa rusak/pecah

B. Saran

Setelah penulis melakukan pengamatan di Prama Sanur Beach, penulis dapat memberi saran yakni: perlunya tambahan alat operasional *bellboy* sehingga *operasional* dalam menangani tamu *check-in* dapat dilakukan dengan baik tanpa adanya hambatan, serta perlunya *staff* yang cukup karena pada saat *high season* perusahaan kekurangan *staff* dan terlalu mengandalkan orang-orang *training*.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryani, Iswi. 2021. *Buku Pintar Bisnis & Investasi Properti di Era Revolusi Industri 4.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Isdarmanto, 2018. *Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.
- Pasaribu, Y. S. 2019. “Sistem Pendukung Pemeliharaan Hotel Bintang Lima Terbaik Di Kota Medan Menggunakan Metode Promethee”. *Jurnal Pelita Informatika*, hal: 395-403. Medan: STMIK Budi Darma
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta. Deepublish.
- Revida, Erika, et al. 2018. *Pengantar Pariwisata*. Medan. Yayasan Kita Menulis
- Riani, N. 2021. “Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2”. *Jurnal Inovasi Penelitian*, hal. 1470. Mataram. Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram.
- Sambodo, Agus . 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makasar. Nas Media Pustaka.
- Suharnoto, S. 2019. Hotel Bisnis Di Kota Pontianak. *Jurnal Mosaik Arsitektur*, hal. 16-25. Pontianak: Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
- Suryantari, P.2012. *Concierge: Penanganan Barang Bawaan Tamu*. Retrieved from <http://anyglip.com/apxfl/brso/basic>.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI