

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN HOUSE GUEST OLEH ESCORTER
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Devy Ayu Novita Sari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN HOUSE GUEST OLEH ESCORTER DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Devy Ayu Novita Sari

NIM 2015823121

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN IN HOUSE GUEST OLEH ESCORTER
DI THE APURVA KEMPISKI BALI**

Oleh

Devy Ayu Novita Sari

NIM 2015823121

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Solihin, SST Par., M.Par
NIP 196206121989031002

Pembimbing II,



Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum
NIP. 199511062022032010

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN 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 dibawah ini:

Nama : Devy Ayu Novita Sari

NIM : 2015823121

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul;

PELAYANAN IN HOUSE GUEST OLEH ESCORTER DI THE APURVA KEMPISKI 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, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Nama : Devy Ayu Novita Sari

NIM : 2015823121

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

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 yang berjudul PELAYANAN IN HOUSE GUEST OLEH ESCORTER DI THE APURVA KEMPINSKI BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan in House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempiski Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan 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 yang telah memberikan

kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Solihin, SST Par. M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
8. Stefhannie Elicia selaku Front Office Manager yang telah banyak memberikan informasi, nasehat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Pihak Manajemen The Apurva Kempinski Bali khususnya di bagian Front Office Departemen yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam tugas akhir ini.
10. Kusnan dan Liswati sebagai orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna

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

Badung, 28 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ISI	Halaman
HALAMA JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR ORISINALITASTUGAS AKIR.....	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	3
C.Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1 Metode Dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Jenis-jenis Hotel.....	9
B. Front Office.....	12
1. Penertian Front Office.....	12
2. Bagian-bagian Front Office.....	12
C. Guest Relation Officer.....	13

D. Lobby Ambassador.....	14
E. Escorter.....	15
F. Pelayanan.....	15
1. Pengertian Pelayanan.....	15
2. Jenis-jenis Pelayanan.....	15
G. Tamu (Guet).....	16
1. Pengertian Tamu.....	16
2. Jenis-jenis Tamu.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel.....	19
1. Lokasi Perusahaan/Hotel.....	19
2. Sejarah Perusahaan/Hotel.....	20
B. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel.....	22
1. Bidang Usaha Perusahaan Hotel.....	22
2. Fasilitas Perusahaan/Hotel.....	22
C. Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
A. Pelayanan in House Guest oleh Escorter di The Apuva Kempinski Bali.....	36
1. Tahap Persiapan.....	36
2. Tahap Pelaksanaan.....	41
3. Tahap Akhir.....	53
B Hambatan-hambata yang dialami Escorter dalam Pelayanan in House Guest di The apurva Kempinski Bali.....	56
1. Perbedaan Bahasa yang digunakan Tamu.....	56
2. Fasilitas Tamu Lansia dan Tamu Difabel.....	57
BAB V PENUTUP.....	58

A. Simpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office.....	31
Gambar 4.1 Uniform Front Office.....	38
Gambar 4.2 Welcome Drink.....	39
Gambar 4.3 Key Jcket yang sudah dibersihkan.....	40
Gambar 4.4 Mesin Slider Kertas.....	41
Gambar 4.5 Voucher Refresment.....	43
Gambar 4.6 Kunci kamar dan Key Jacket.....	51
Gambar 4.7 Gelas Welcome Drink kotor.....	54
Gambar 4.8 Oshibori kotor.....	54
Gambar 4.9 Cara menggulung Oshibori.....	55
Gambar 4.10 Oshibori yang sudah digulung.....	55
Gamba 4.11 Luggage Store.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jenis-jenis kamar di The Apurva Kempinski Bali
- Lampiran 2 : Restaurant dan Bar
- Lampiran 3 : Fasilitas Pendukung Lainnya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan industri yang cukup besar dengan perkembangan yang sangat pesat. Kekayaan alam, suku, dan budaya menjadi daya tarik sendiri bagi pariwisata di Indonesia. Perkembangan pariwisata yang sangat pesat dapat meningkatkan devisa negara dan dapat memperluas lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat dalam mengatasi pengangguran di daerahnya.

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terkenal akan sektor pariwisatanya. Keindahan alam, budaya, dan aneka ragam kuliner yang unik menjadi daya tarik sendiri bagi wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung dan melakukan perjalanan wisata. Jenis-jenis tempat wisata di bali yaitu pantai, kawasan hutan, danau, gunung, air terjun, serta wisata budaya seperti desa adat. Oleh sebab itu tidak dapat dipungkiri bahwa sektor pariwisata menjadi salah satu sumber perekonomian mayoritas masyarakat di bali.

Hotel merupakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian yang dimilikinya, hotel akan memberikan jasa seperti pelayanan untuk penginapan, penyediaan makanan dan minuman dan jasa-jasa lainnya yang diperuntukan oleh masyarakat umum dan dikelola secara komersial.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah hotel bintang lima yang terletak di kawasan Nusa Dua Bali. Hotel ini memiliki 475 kamar dengan tipe kamar yang berbeda-beda, dan lokasi yang strategis di tepi pantai dan dekat dengan bandara I Gusti Ngurah Rai. The Apurva Kempinski bali cukup populer

dikalangan wisatawan lokal maupun mancanegara dikarenakan memiliki desain hotel yang megah dan mewah bertemakan kebudayaan Indonesia.

Maiziva (2017:4) menyatakan bahwa “Front Office berasal dari Bahasa Inggris Front yang artinya depan dan Office berarti kantor, jadi Front Office merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan”. Selain itu Front Office merupakan departemen yang bisa dikatakan menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel, oleh sebab itu dalam bertugas, Front Office harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel.

Guest Relation Officer (GRO) adalah suatu jabatan di Front Office yang bertugas sebagai perantara atau jembatan antara tamu, terutama tamu VIP dengan hotel. Pada The Apurva Kempinski Bali Guest Relation Officer dikenal sebagai Lady in Red yang dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh Lobby Ambassador.

Lobby Ambassador merupakan bagian dari Guest Relation Officer yang merupakan garda terdepan dari hotel, Lobby Ambassador yang bekerja di area lobby biasanya melakukan kontak langsung dengan tamu agar dapat mengetahui yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu. Lobby Ambassador memiliki tugas menyambut tamu ketika baru sampai di hotel serta melakukan escorting tamu dari mulai proses check in hingga masuk kamar. Maka dari itu seorang Lobby Ambassador diharuskan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan memiliki pengetahuan lebih banyak tentang hotel. Di The Apurva Kempinski Bali Lobby Ambassador bukan hanya menyambut dan mengantar tamu ke kamar saja, tetapi

juga bertugas memberikan pelayanan kepada tamu selama di hotel hingga tamu meninggalkan hotel. Lobby Ambassador dibagi atas 2 bagian yaitu escorter mengantarkan tamu menuju kamar, dan jalak menyambut tamu serta memeriksa setatus pemesanan kamar.

Escorter merupakan salah satu bagian dari departemen Front Office dan berada di bawah naungan Lady In Red. Escorter bertugas memberikan pelayanan kepada tamu. Adapun Pelayanan yang diberikan Escorter yaitu menyambut tamu pada saat tiba di *lobby area*, mengantar tamu ke Receptionist untuk proses *check in*, memberikan *welcome drink* dan *oshibori*, mengantar tamu ke Selasar Deli Restoran apabila kamar belum siap saat tamu sudah selesai *check in*, mengantar tamu ke kamar, menangani *request* tamu, menangani keluhan tamu, menyerahkan kunci kamar kepada tamu, dan *showing room*.

Dari pemaparan pelayanan di atas bisa dilihat bahwa seorang Escorter memiliki tugas lebih banyak dalam melayani tamu dan interaksi dengan tamu lebih lama, sehingga seorang Escorter diharuskan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan mengetahui lebih banyak tentang hotel. Dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk menulis “ Pelayanan In House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempiski Bali “.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Pelayanan in House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam Pelayanan in House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan in House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan Pelayanan in House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Front Office.

- 2) Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai Pelayanan in House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi 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.
- 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 Pelayanan in House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempinski Bali.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak hotel dalam Pelayanan in House Guest.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam Pelayanan in House Guest.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian akan dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

a. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) “metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain”. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pengelihatian secara langsung oleh penulis di dalam kegiatan perusahaan yang sedang dilakukan, berupa pelayanan In House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempinski Bali agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat dilakukan pengolahan informasi untuk melengkapi pembuatan tugas akhir.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2014) “wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu’. Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan dengan Escorter di The Apurva Kempinski Bali sebagai narasumber.

c. Studi Kepustakaan

Sugiyono (2018:291) mengatakan bahwa “ studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang

berhubungan dengan topik tugas akhir yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang telah didapatkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempiski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir oleh penulis berupa:

- a. Metode penyajian secara formal dengan pemaparan data berbentuk tanda atau lambang seperti gambar, bagan, tabel, dan sebagainya yang bersifat teknis.
- b. Metode penyajian secara informal dengan penyusunan rangkaian kalimat yang disusun sedemikian rupa berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan bab sebelumnya, simpulan yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan tamu in House Guest oleh Escorter di The Apurva Kempinski Bali
 - a. Tahap Persiapan: Dalam tahap persiapan, yang dilakukan yaitu persiapan diri dan persiapan di area kerja.
 - b. Tahap Pelaksanaan: Dalam tahap ini Escorter memberikan pelayanan yaitu menyambut tamu pada saat tiba di area lobby, mengantar tamu ke Receptionist untuk proses *check in*, memberikan *welcome drink* dan *oshibori*, mengantar tamu ke Selasar Deli Restaurant apabila kamar belum siap saat tamu sudah selesai *check in*, mengantar tamu ke kamar, menangani *request* tamu, *room move*, reservasi restoran, menangani keluhan tamu, menyerahkan kunci kamar kepada tamu, *showing room*.
 - c. Tahap Akhir: Pada tahap akhir ini, Escorter akan melakukan inventory, mencuci gelas kotor *welcome drink*, mengirim *oshibori*, kotor ke Laundry, menggulung *oshibori*, membersihkan area Luggage Store
2. Hambatan-hambatan yang dialami Escorter dalam Pelayanan in House Guest di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya
 - a. Perbedaan bahasa yang digunakan tamu

Perbedaan bahasa sering kali menjadi hambatan Escorter, solusinya adalah menggunakan bahasa tubuh dan *google translate* atau berkomunikasi dengan Tour Guide.

b. Fasilitas untuk tamu lansia dan tamu difabel

Tamu lansia dan difabel sering ditemui Escorter dan menyebabkan kesulitan dalam mengantar ke kamar, solusi yang bisa dilakukan yaitu dengan menawarkan tamu kursi roda dan kamar khusus difabel.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan selama melaksanakan praktek kerja lapangan pada hotel The Apurva Kempiski Bali, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Escorter sebaiknya bisa menguasai Bahasa Asing selain Bahasa Inggris seperti Bahasa Jepang dan Bahasa Mandarin. Untuk menunjang hal tersebut, akan lebih baik apabila hotel dapat memberikan pelatihan Bahasa Asing untuk Escorter agar dalam melayani tamu akan lebih maksimal.
2. Pihak hotel sebaiknya menambahkan fasilitas untuk tamu lansia dan difabel, seperti kursi roda dan kamar khusus untuk tamu difabel agar memudahkan tamu lansia dan difabel yang menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawaar. (2013). *Pengertian tamu dan jenis-jenis tamu*. Diakses pada 16, 13.45 dari <https://elib.unikom.ac.id/download.php?id=229029>.
- Dewi, I Wayan Karuna. (2022). *Peran Lobby Ambassador dalam Meningkatkan Sustainable Product Knowledge Wisatawan pada The Apurva Kempiski Bali*. Skripsi. Badung. Politeknik Negeri Bali.
- Kurniasari, Verni. (2017). Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Aditya Sentana Agro). *Jurnal Agora* 5 (1) 3
- Kurniasih, Wida. (2021). *Pengertian Hotel, Jenis dan Karakteristiknya*. Diakses pada 16, 17.04. <http://e-journal.uajy.ac.id/2217/3/2TA12453.pdf>.
- Maiziva, D. R & Sulistyani, A. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Manurip, N.R & Suwetja, G.I. (2022). Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 5 (2), 433-440.
- Riadi, Muchlisin. (2020). *Pengertian, jenis dan klarifikasi hotel*. Diakses pada 16,14.05. <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>.
- Soewarno, Edy. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Abadi di Pangkalan Bun*. Skripsi. Jakarta Selatan. Universitas Nasional.
- Sofiah, R & Suhartono. 2020. Analisis karakteristik sains teknologi masyarakat (STM) sebagai model pembelajaran: sebuah studi literatur. *Jurnal penelitian Pendidikan*. 7 (1)4
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta. Gramedia.
- Yuda, D.I & Setiyariski, R. (2020) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*. 2 (1), 17.