

PERANAN RECEPTIONIST PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT HOTEL GRAND ZURI PEKANBARU

By : Drie Rona Maiziva
Conselor : Andri Sulistyani, S.S. M.Sc
Email : drieronamaiziva@yahoo.com

Tourism Department
Faculty of Social and Political Science
University of Riau

ABSTRACT

Grand Zuri Hotel Pekanbaru is part of PT. Zuri Hospitality Management (ZHM). This hotel has the highest level of guest complaints at the front office department. This is caused by a problem in the receptionist. This study was conducted to determine the role of the receptionist and the problems faced by receptionists at the front office department. Data were obtained from in-depth interviews with front office managers, front office supervisors, receptionists and regular guests, as well as direct observation and documentation. Then the data obtained were analyzed using an interactive model consisting of three steps: data reduction, data presentation, and conclusion. Research shows that the receptionist at this hotel works as an operator, reservation, cashier and informant. This causes the receptionist can not work optimally and the hotel often received complaints from guests.

Keywords: Role, Receptionist, Front Office, Hotel

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan kemajuan ekonomi memberikan warna tersendiri dalam wajah dunia saat ini. Demikian juga yang terjadi dalam dunia kepariwisataan. Dunia pariwisata dimasa lalu memang juga telah memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu negara, tetapi saat ini porsinya menjadi semakin besar. Kebutuhan akan wisata telah menjadi wabah yang mendunia. Demikian pula yang di alami Indonesia.

Saat ini kepariwisataan dinegara kita telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, transportasi, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinder

mata dan biro perjalanan serta membuat undang-undang tentang pariwisata dan mendukungnya sebagai sektor yang ditangani secara profesional dalam skala departemen, (Sugiarto:1997).

Hotel termasuk usaha bisnis yang menekankan pada penjualan jasa. Hotel dapat diartikan sebagai sebuah bangunan, perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Pemasaran hotel pada umumnya sama dengan cara pemasaran produk, dimana pada proses penjualannya bertujuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Salah satu kegiatan yang dilakukan hotel untuk mencapai sasaran penjualan adalah dengan

menerapkan pelayan yang baik dan efisien terhadap konsumen. Tanpa pelayanan semacam ini upaya meningkatkan volume penjualan sangat sulit karena ketatnya persaingan.

Perkembangan pariwisata ini sudah mewabah hampir kepenjuru kota dan daerah yang ada di Indonesia. Begitupula dengan Kota Pekanbaru yang merupakan kota berkembang dengan rutinitas yang padat. Kota Pekanbaru memerlukan aspek pariwisata untuk memperkuat

kota yang sedang berkembang ini, salah satunya dengan mendirikan hotel yang dilakukan oleh para pengusaha. Karena di dalam daerah yang memiliki banyak potensi wisata harus memiliki tempat dimana para wisatawan bisa beristirahat dan menginap, untuk itu tempat akomodasi sangat dibutuhkan oleh para wisatawan yang datang berkunjung ke Pekanbaru. Berikut Data Hotel Bintang 4 di Pekanbaru tahun 2016 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Hotel Bintang 4 Di Pekanbaru Tahun 2016

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, 2016.

No	Nama Hotel	Klasifikasi Bintang	Alamat
1	Hotel Pangeran	Bintang 4	Jl. Jend Sudirman No. 371-373, Pekanbaru 28151, Riau
2	Hotel Premiere	Bintang 4	Jl. Jend Sudirman No. 389, Riau 28116, Indonesia
3	Hotel Mutiara Merdeka	Bintang 4	Jl. Yos Sudarso No. 12-A, Pekanbaru 28154, Riau
4	Hotel Grand Central	Bintang 4	Jl. Jend Sudirman No. 01, Pekanbaru 28287, Riau
5	Hotel Grand Elite	Bintang 4	Jl. Riau, Kompleks Riau Business Centre, Pekanbaru, Riau
6	Hotel Grand Zuri	Bintang 4	Jl. Teuku Umar No. 07, Pekanbaru 28141, Riau

Berdasarkan pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Kota Pekanbaru memiliki beberapa hotel bintang 4. Perkembangan hotel bintang 4 di Kota Pekanbaru semakin berkembang dengan pesat dan salah satunya yaitu Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Hotel ini menawarkan pelayanan yang cemerlang dengan segala perlengkapan yang menyenangkan bagi pelancong. Hotel ini sangat cocok untuk diteliti karena memiliki tingkat keluhan pada *front office department*.

Penghematan biaya membuat bagian *front office* hanya memiliki

12 (dua belas) karyawan pada tahun 2016. Hal itu membuat bagian *front office* tidak lagi bekerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing bagian (*job description*). *Front office department* Hotel Grand Zuri Pekanbaru hanya terdiri dari bagian *receptionist* dan *bellboy*. Sementara tugas bagian operator, reservasi, informasi dan kasir dirangkap oleh bagian resepsionis.

Melihat dari kondisi yang ada penulis tertarik untuk mengetahui dan mengangkatnya dalam penulisan skripsi dengan judul **Peranan**

Receptionist Pada Front Office Department Hotel Grand Zuri Pekanbaru.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *receptionist* pada *front office department* Hotel Grand Zuri Pekanbaru?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *receptionist* pada *front office department* Hotel Grand Zuri Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui peranan *receptionist* pada *front office department* Hotel Grand Zuri Pekanbaru
1. Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *receptionist* pada *front office department* Hotel Grand Zuri Pekanbaru

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat untuk:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang perhotelan, khususnya pada *front office department*
2. Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya
3. Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman atau sumber untuk melakukan penelitian berikutnya

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Peranan

Menurut Soekanto (2002) peran, yaitu aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.

Konsep tentang peran (*role*) menurut Komarudin (2004), dalam buku “ensiklopedia manajemen” mengungkapkan sebagai berikut:

- a. Bagian dari utama yang harus dikelola manajemen
- b. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai status
- c. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok
- d. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang apa adanya
- e. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat

Perhotelan

Badan Pusat Statistik Provinsi Riau (2015) mengatakan bahwa usaha akomodasi atau perhotelan merupakan suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, dan setiap orang dapat menginap, makan serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lain dengan pembayaran. Secara garis besar, akomodasi dibedakan menjadi dua golongan yaitu hotel berbintang dan usaha akomodasi lainnya.

Agus (2010), mengungkapkan hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang dapat dikatakan sebagai suatu usaha

akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas sebagai berikut :

1. Kamar tidur (kamar tamu)
2. Makanan dan minuman
3. Pelayanan penunjang lain :
 - a. Tempat rekreasi
 - b. Sarana olahraga, *laundry*

Dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seorang atau sekelompok orang yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi. Seiring dengan perkembangannya zaman dan teknologi membuat hotel memiliki kelas yang disebut dengan sebutan bintang.

Pengertian *Front Office*

Menurut Bagyono (2006) dalam bukunya yang berjudul *Hotel Front Office*, mengatakan bahwa *front office* berasal dari bahasa Inggris "*front*" yang artinya depan dan "*Office*" berarti kantor. Jadi *front office* merupakan kantor depan. dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen dihotel yang letaknya dibagian depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk dihotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

Adapun peran penting *front office* menurut Sugiarto dalam buku *Operasional Kantor Depan Hotel* (1997) yaitu:

- a. Wakil manajemen (*Management Representative*)
Dalam keadaan tertentu kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk

menghadapi/menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen. Hal ini biasanya sering terjadi ketika masalah terjadi diluar jam kantor, ketika manajemen tidak sempat menyelesaikan masalahnya, terutama dimalam hari atau tiba-tiba tamu yang sangat penting (para pejabat tinggi) datang kehotel untuk keperluan pribadi.

- b. Mampu menjual (*Sales Person*)

Mampu dijual disini maksudnya mampu menjual kamar dan fasilitas hotel lainnya. Setiap orang yang berada dibagian *front office* harus mampu dan memiliki *salesmanship*, karena bagian *front office* lebih banyak berhubungan dengan tamu dibandingkan departemen lainnya.

- c. Pemberi Informasi (*Information Giver*)

Bagian *front office* harus mampu memberikan informasi atau keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas hotel serta produk yang dijual di hotel. Selain itu bagian *front office* juga harus mengetahui kejadian-kejadian yang berlangsung dihotel ataupun peristiwa-peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan dengan kebutuhan tamu.

- d. Penyimpan Data (*Record Keeper*)

Front office department merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari dihotel. Semua data dan laporan akan di rekap dari bagian lain lalu di

- record oleh *front office* dalam bentuk laporan-laporan dan data statistic. *Front office* juga menyimpan data riwayat tamu.
- e. **Diplomatis (*Diplomatic Agent*)**
Bagian *front office* diharapkan mampu melakukan tindakan diplomatis dalam menjaga dan menetralsir suasana dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.
 - b. **Pemecah Masalah (*Problem Solver*)**
Sebagai *the hub of activities*, *front office* merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan tamu. Hal yang wajar bila bagian *front office* sering mendapat keluhan yang sebenarnya masalah departemen lain.
 - c. **Wakil dari hubungan masyarakat (*Public Relations Agent*)**
Front office harus mampu berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama pengunjung hotel. Sehingga memberikan citra yang baik kepada tamu hotel.
 - d. **Koordinator kegiatan pelayanan (*Service Coordinator*)**
Kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan. Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui kantor depan. Terutama pada saat ada tamu rombongan dan adanya kegiatan konvensi yang melibatkan tamu dan pengunjung hotel.

Resepsionis

Reception atau bagian penerimaan tamu merupakan bagian

operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima tamu, (Sugiarto:2006). Sedangkan *receptionist* menurut Robert J. Martin (2004) merupakan petugas yang pertama kali menyambut dan memberikan salam kepada setiap tamu yang datang kehotel.

Selanjutnya, *receptionist* menurut Bagyono (2006) merupakan petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Adapun proses registrasi pada saat *check-in* sebagai berikut:

- a. **Menyiapkan Kedatangan Tamu**
Merupakan proses sebelum kedatangan tamu. Pada bagian ini resepsionis melakukan pemeriksaan pada daftar kedatangan tamu dan menyiapkan kamar sesuai dengan pesanan tamu. Hal ini sudah jarang dilakukan, karena pada umumnya hotel sudah mempunyai *registration form* yang akan diisi oleh tamu pada saat *check-in*.
- b. **Menyambut Tamu**
Merupakan proses penerimaan tamu. Pada bagian ini resepsionis harus menyambut tamu dengan sopan, ramah dan harus terlihat rapi.
- c. **Mendaftarkan Tamu**
Merupakan proses penerimaan tamu (*check-in process*). Pada bagian ini resepsionis harus melengkapi prosedur pendaftaran dengan menentukan kamar mana tamu menginap serta memberikan harga kamar dan memastikan sistem pembayaran (*establishing the method of payment*). Harga kamar hotel

bervariasi tergantung pada kamar mana tamu menginap. Selanjutnya, resepsionis memberikan kunci kamar (*issuing the room key*). Pada

aktivitas ini resepsionis harus dapat menjelaskan dengan rinci tentang kamar dan kelebihanannya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki dengan interpretasi yang rasional dan akurat, (Nawawi;2003).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Hotel Grand Zuri Pekanbaru yang beralamat di Jalan Teuku Umar No 7 Pekanbaru, Riau. Telp (0761) 857888, fax (0761) 858999 dengan status bintang 4.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2017 sampai dengan bulan Mei 2017, mulai dari observasi, proses pengumpulan data dan pengolahan data.

Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah *key informan*. *Informan* adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. *Key informan* dalam penelitian ini yaitu, *front office manager, front office supervisor, receptionist* dan tamu regular yang sering menginap di Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini, pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara mendalam. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada *front office manager, front office supervisor, receptionist* dan tamu regular yang sering menginap di Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari beberapa jurnal, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan. Sumber sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa sejarah singkat Hotel Grand Zuri Pekanbaru, struktur organisasi, gambaran umum perusahaan. Data ini berbentuk arsip dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian serta berupa buku dan internet sebagai media pendukung.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mengamati lebih dalam aktivitas *receptionist* pada *front office department* Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Selain itu digunakan juga lembar observasi sebagai lembar pengamatan yang berfungsi untuk mengamati aktivitas

yang terjadi di tempat penelitian. Pengamatan juga dilakukan pada semua fasilitas pelengkap yang dimiliki oleh Hotel Grand Zuri Pekanbaru.

Wawancara Mendalam

Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam sebagai cara untuk mendapatkan pemahaman mengenai peranan *receptionist* pada *front office* Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Dalam melakukan wawancara, peneliti membutuhkan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Jawaban wawancara didapat langsung dari informan kunci yaitu, *front office manager*, *front office supervisor*, *receptionist* dan tamu reguler yang sering menginap di Hotel Grand Zuri Pekanbaru

Studi Dokumen

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, (Sugiyono:2011). Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa foto, gambar dan data yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep Miles & Huberman (1992) yaitu, *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah sebagai berikut:

Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyerdehanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara, observasi dan studi dokumen.

Penyajian Data (*Display Data*)

Data ini disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bagian teks naratif yang terkait dengan penyajian data.

Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Dalam penelitian ini akan diungkap makna dari data yang dikumpulkan. Data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang masih kabur, tentatif, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis jabarkan mengenai Peranan *Receptionist* Pada *Front Office Department* Hotel Grand Zuri Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Receptionist* Hotel Grand Zuri Pekanbaru bekerja merangkap sebagai operator, reservasi, kasir dan informasi. Hal ini dilakukan pihak hotel dalam rangka penghematan biaya (*saving cost*). Sehingga pihak hotel tidak melakukan penambahan karyawan baru untuk mengisi kekosong di *front office department*.
2. *Receptionist* memiliki kendala dalam bekerja, yaitu:
 - a. Kurangnya tenaga kerja menyebabkan resepsionis tidak fokus dalam bekerja sehingga resepsionis menjadi lupa untuk mencheckin kan tamu pada sistem yang ada dikomputer, tidak mengangkat telepon yang masuk, tidak mengisi formulir reservasi dengan penuh dan salah memasukkan angka pada saat penarikan uang menggunakan kartu kredit. Selain itu, kurangnya tenaga kerja membuat resepsionis kehilangan waktu istirahatnya karena resepsionis sibuk menangani tamu yang *check-in* dan *check-out*.
 - b. Kurangnya pemahaman dalam menggunakan bahasa Inggris membuat resepsionis kesulitan dalam berkomunikasi

dengan tamu asing. Sehingga saat ada tamu asing yang datang untuk menikmati fasilitas hotel, resepsionis tidak mampu untuk menjelaskannya.

- c. Kurangnya kedisiplinan membuat resepsionis menjadi tidak mematuhi SOP dalam berpenampilan, tidak melengkapi formulir registrasi dan melalaikan pesanan tamu.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah Penulis jabarkan mengenai Peranan *Receptionist* Di *Front Office Department* Hotel Grand Zuri Pekanbaru, maka Penulis mencoba untuk menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Diharapkan pihak hotel untuk dapat menambah jumlah karyawan di *front office department* sehingga *receptionist* dapat bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh PT. Zuri Hospitality Management. Hal ini dapat memperkecil jumlah keluhan tamu, karena di setiap *section* sudah ada petugas khusus yang dapat melayani tamu.
- b. Diharapkan pihak hotel untuk dapat melakukan *training* kembali kepada *receptionist*. Karena masih banyak petugas yang tidak mematuhi dan mengerjakan aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak hotel.
- c. Diharapkan pihak hotel untuk dapat memberikan sanksi kepada *receptionist* yang melakukan kesalahan, sehingga

tidak terjadi kesalahan yang sama dan dapat memotivasi *receptionist* menjadi lebih baik kedepannya.

- d. Diharapkan pihak hotel untuk dapat merekrut karyawan

DAFTAR PUSTAKA

Ardika, I Wayan. 2007. *Pusaka Budaya dan Pariwisata*.

Denpasar: Pustaka Larasan.

Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Djaslim, Saladin. 1996. *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*.

Bandung: CV. Mandar Maju.

E, Maryani. 1991. *Pengantar Geografi Pariwisata. Jurusan Pendidikan Geografi*.

Bandung: FPIPS IKIP.

Gitosudarmo, Indriyo. 2008.

Manajemen Pariwisata.

Yogyakarta: BPFE.

Hasan, Ali. 2015. *Tourism Marketing*. Yogyakarta: GAPS (Center for Academic Publishing Service).

Hunziker. 1999. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Irawan, dan Basu Swastha. 1983.

Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta:

Liberty.

Karyono, Hari. 1997.

Kepariwisataan. Jakarta: PT.

Remaja Rosdakarya.

Kotler, Philip. 2001. *Prinsip-prinsip Pariwisata*. Jakarta:

Erlangga.

Kusmayadi dan Sugiarto, Endar.

2000. *Metodelogi Penelitian*

Dalam Bidang

Kepariwisataan. Jakarta:

Gramedia Pustaka Utama.

Lamb, Charles, Joe Hair dan Carl

McDaniel. 2001. *Pemasaran*

sesuai dengan standar, karena masih banyak petugas yang tidak sesuai dengan kriteria terutama dalam menggunakan Bahasa Inggris.

Buku I. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Mill. Robert Christie. 2000. *Tourism The International Business*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nyoman S, Pendit. 2002. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Kepariwisataan*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Yoeti, Oka A. 2006. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: PT. Angkasa.

www.databudaya.net, diakses pada jum'at 01 Desember 2016, 19.20 WIB

Siswanto. 2007. *Pariwisata dan Pelestarian Warisan Budaya*. Balai Arkeologi Yogyakarta.

http://arkeologika.files.wordpress.com/2008/07/08_siswanto_edit.pdf, diakses pada

Sabtu 02 Desember 2016, 14.00 WI

