

PENERAPAN PROSEDUR *CHECK-IN* PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU

Oleh: Mutia Ayu Sundari

Pembimbing: Dra. Etika., M.Par

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp.Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prosedur *check-in* oleh *Guest Service Agent (Receptionist)* pada Departemen *Front Office* Hotel Grand Jatra Pekanbaru serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Latar belakang penelitian didasari oleh pentingnya pelayanan *check-in* yang profesional dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi tamu, terutama pada hotel berbintang lima yang menghadapi persaingan ketat dalam industri perhotelan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi manajer *front office*, supervisor, *receptionist*, dan beberapa tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum prosedur *check-in* telah diterapkan sesuai standar operasional prosedur (SOP), namun terdapat kendala seperti jumlah staf yang terbatas, jadwal kerja yang padat, serta kurangnya pelatihan yang menyebabkan beberapa keluhan dari tamu, terutama terkait keramahan dan kecepatan pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan manajemen sumber daya manusia menjadi kunci untuk mencapai kepuasan tamu yang optimal.

Kata Kunci: Prosedur *Check-In*, *Receptionist*, *Front Office*, Pelayanan Hotel, Hotel Grand Jatra Pekanbaru

ABSTRACT

This study aims to examine how the check-in procedure is implemented by Guest Service Agents (Receptionists) in the Front Office Department of Grand Jatra Hotel Pekanbaru, as well as to identify the obstacles encountered during its implementation. The background of the research highlights the importance of professional check-in services in creating a positive first impression for guests, especially in five-star hotels that face intense competition in the hospitality industry. The research uses a descriptive qualitative method, with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The informants consist of the front office manager, supervisor, receptionist, and several hotel guests. The results show that the check-in procedure is generally implemented in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP). However, challenges such as limited staff, demanding work schedules, and a lack of training have led to several guest complaints, particularly regarding the hospitality and speed of service. This study concludes that improving service quality and human resource management is essential to achieving optimal guest satisfaction.

Keywords: *Check-In Procedure, Receptionist, Front Office, Hotel Service, Grand Jatra Hotel Pekanbaru*

A. Latar Belakang

Riau adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah Pulau Sumatera. Provinsi Riau terus mencari dan mengembangkan potensi sektor pariwisata untuk dapat mendukung perkembangan daerah Riau. Kota Pekanbaru adalah salah satu wilayah pemerintahan yang melaksanakan pembangunan dan memiliki arah serta tujuan tertentu yang harus dicapai melalui pembangunan di semua bidang, termasuk pada bidang sektor pariwisata. Sektor pariwisata di Riau sedang dalam proses pengembangan, hal ini menunjukkan bahwa Pekanbaru memiliki potensi sumber daya pariwisata unggulan untuk menarik kalangan wisatawan sehingga akan berdampak pada peningkatan pendapatan daerah Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan kota yang berkembang sehingga banyak bisnis yang bermunculan seperti jasa perhotelan mulai dari skala kecil hingga skala besar dengan bermacam jenis akomodasi, fasilitas, dan pelayanan. Kondisi ekonomi di Pekanbaru yang berkembang menyebabkan perubahan dalam selera hiburan atau tempat wisata menjadi lebih beragam dari konsumen karena konsumen semakin menuntut untuk mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas dari suatu pelayanan dari jasa perhotelan. Banyaknya perusahaan jasa perhotelan yang bermunculan menyebabkan persaingan antar hotel untuk menarik konsumen semakin ketat. Keadaan ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi pengusaha perhotelan untuk memenangkan persaingan, untuk menarik minat konsumen yang mengharapkan suatu promosi.

Oleh karena itu, perusahaan jasa seperti hotel harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai yang diharapkan tamu.

Pada era globalisasi dan kemajuan ekonomi memiliki dampak kebutuhan

dari berwisata menjadi semakin mendunia termasuk Indonesia, kepariwisataan di Indonesia banyak mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hotel merupakan jenis usaha yang menekankan pada penjualan jasa, Sihite (2006) menyatakan bahwa hotel dapat diartikan sebagai sebuah bangunan atau akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan hotel untuk dapat bersaing dengan hotel lainnya adalah dengan menerapkan pelayan yang baik terhadap tamu. Tanpa pelayanan yang berkualitas upaya meningkatkan penjualan hotel sangat sulit karena ketatnya persaingan, karena di dalam suatu daerah yang memiliki potensi wisata harus memiliki tempat bagi para wisatawan untuk bisa beristirahat atau menginap, untuk itu akomodasi sangat diperlukan oleh para wisatawan yang datang berkunjung ke Pekanbaru. Kota Pekanbaru terus berkembang setiap tahunnya yang menjadikannya sebagai daerah tujuan bagi para pebisnis. Hal ini ditandai dengan maraknya pembangunan infrastruktur seperti pusat perbelanjaan, perkantoran, dan pembangunan akomodasi seperti hotel, wisma, dan *homestay* yang kini semakin banyak ditemukan di kota Pekanbaru.

Menurut Bagyono (2005) Pariwisata dan perhotelan merupakan industri jasa terbesar di dunia yang secara bertahap mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dunia. Perkembangan industri perhotelan di Pekanbaru menunjukkan peluang yang positif dengan peningkatan jumlah hotel serta diversifikasi fasilitas yang ditawarkan. Saat ini, Pekanbaru memiliki berbagai kelas dan kategori mulai dari hotel mewah bintang lima hingga *homestay* yang lebih terjangkau.

Perkembangan industri perhotelan di Pekanbaru tidak hanya tumbuh dalam

jumlah, tetapi juga dalam kualitas layanan dan variasi fasilitas yang ditawarkan yang menjadikannya tujuan yang semakin menarik bagi wisatawan domestik maupun internasional. Dalam industri perhotelan ada beberapa klasifikasi hotel yang dapat membedakan mulai dari jenis, ukuran, fungsi, lokasi, dan lainnya, hotel dapat dikategorikan menggunakan berbagai kriteria tergantung kebutuhan para tamu. Strategi ini digunakan untuk menarik pasar yang lebih besar, mempromosikan tingkat hunian yang lebih tinggi ataupun pola hunian yang lebih konsisten. Berikut data hotel bintang 4 dan 5 di Kota Pekanbaru.

Data Hotel Bintang 5 Di Kota Pekanbaru 2025

No	Nama	Bintang	Alamat
1.	Grand Jatra Hotel Pekanbaru	★★★★★	Jl. Tengku Zainal Abidin No.1, Pekanbaru, 28116

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Kota Pekanbaru hanya memiliki 1 hotel bintang 5 yang terletak di pusat kota, perkembangan hotel bintang 5 di Kota Pekanbaru dan pembangunan hotel bintang 3 dan 4 semakin berkembang dengan pesat, namun saat ini hotel bintang 5 di pusat kota Pekanbaru hanya Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan hotel bintang 5 yang terletak di tengah kota Pekanbaru yang didirikan pada 27 Februari 2005, lokasinya terletak di kompleks Mal Pekanbaru, Jl. Tengku Zainal Abidin No.1, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28116. Hotel Grand Jatra Pekanbaru berusaha memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu dengan segala fasilitas maupun perlengkapan yang menyenangkan bagi tamu.

Oleh karena itu Dengan persiapan yang baik dan kemampuan untuk mengatasi

kendala-kendala yang terjadi pada saat melakukan proses *check-in*, serta dapat meningkatkan pelayanan terbaik kepada tamu agar tamu dapat merasakan kualitas pelayanan hotel bintang 5, maka hotel dapat menciptakan citra yang lebih positif kepada para tamu Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: “**Penerapan Prosedur Check-In Pada Departemen Front Office Hotel Grand Jatra Pekanbaru**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dari itu penulis merumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prosedur *check-in* pada *Guest Service Agent (Receptionist)* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru?
2. Apa kendala yang dialami oleh *Guest Service Agent (Receptionist)* dalam penerapan prosedur *check-in* di departemen *front office* Hotel Grand Jatra Pekanbaru.
- 3.

C. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan, maka peneliti hanya membahas mengenai bagaimana penerapan serta kendala yang dialami *guest service agent (receptionist)* prosedur *check-in* oleh *receptionist* pada departemen *front office* Hotel Grand Jatra Pekanbaru dalam melaksanakan standar operasional prosedur (SOP).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kendala yang dialami oleh *Guest Service Agent (Receptionist)* dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.
2. Mengetahui kendala yang dialami oleh *Guest Service Agent (Receptionist)* dalam

penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti, pembaca dan pendengar mengenai penerapan prosedur *check-in* pada departemen *front office* hotel grand jatra pekanbaru
2. Sebagai bahan evaluasi dalam penerapan prosedur *check-in* pada departemen *front office* hotel grand jatra pekanbaru
3. Sebagai bahan kajian akademisi maupun institusi lain mengenai pentingnya keterlibatan masyarakat dalam mengembangkan dunia pariwisata.

F. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Akomodasi

Akomodasi adalah tempat yang di mana disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya akomodasi atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Dalam pariwisata, akomodasi merupakan sebuah industri, sehingga pengertian industri akomodasi merupakan salah satu komponen dari industri pariwisata, karena akomodasi dapat menjadi tempat atau ruangan di mana orang atau pengunjung atau wisatawan dapat beristirahat atau menginap atau tidur, mandi, makan dan minum serta menikmati layanan dan fasilitas hiburan yang tersedia (Samalam, 2020).

Menurut Butler (2006), akomodasi dalam pariwisata tidak hanya merupakan tempat tinggal sementara, tetapi juga memiliki peran strategis dalam pengembangan destinasi pariwisata. Akomodasi yang baik dapat meningkatkan daya tarik destinasi dan

mempengaruhi pengalaman wisatawan secara positif.

2. Pengertian Hotel

Secara umum hotel berasal dari kata *hostel* yang diambil dari bahasa Prancis kuno. Menurut Widanaputra (2009) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu yang ingin menginap.

3. Pengertian *Front Office*

Menurut Agusnawar (2002) *Front Office* merupakan salah satu departemen yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar sampai tamu tinggal dan berangkat dari hotel. *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Dengan lokasi di bagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu Bagyono (2006).

4. Pengertian *Receptionist*

Receptionist adalah suatu pekerjaan yang sifatnya tulis-menulis dan bekerja dikantor belakang. (Sugiarto, 2004). Menurut Darsono (2011) *Receptionist* merupakan seseorang yang bertanggung jawab atas semua tamu, baik yang baru datang, tamu tinggal, dan tamu yang berangkat. Menurut Sulastiyono, (2010) Ada banyak istilah yang biasa digunakan untuk bagian ini, antara lain: *Front Desk Agent*, *Guest Service Assistant*, *Room Clerk*, *Ambasado*. *Receptionist* adalah bagian yang melakukan pendaftaran

semua tamu yang datang untuk menginap di hotel.

5. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2016) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2008).

G. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Pada penulisan laporan deskriptif, peneliti menganalisis data sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif mengenai hasil pengamatan dan wawancara dengan responden. Kemudian dijelaskan ke dalam bentuk uraian (Kusmayadi & Sugiarto, 2000).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Grand Jatra Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2024-Februari 2025.

3. Subjek Penelitian

Key Informan merupakan narasumber yang merujuk pada seseorang yang memiliki pengetahuan terkait dengan suatu objek penelitian dan dapat memberikan penjelasan mengenai topik penelitian yang dibahas (Sugiyono, 2010). Adapun key informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Front Office Manager*, Hotel Grand Jatra Pekanbaru, 1 orang.
2. *Front Office Supervisor*, Hotel Grand Jatra Pekanbaru, 1 orang.
3. *Guest Service Agent (Receptionist)* Hotel Grand Jatra Pekanbaru, 1 Orang.

4. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sumber yang akan dapat memberikan informasi berkaitan

dengan permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Berikut jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), data dikumpulkan oleh peneliti dari sumber atau objek penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2018).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti, namun data penelitian yang diperoleh seperti dari jurnal, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (Sugiyono, 2018).

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

6. Teknik Analisis Data

Pada dasarnya analisis data menurut Huberman & B. Milles (2014) menyatakan bahwa proses analisis melibatkan 3 tahap utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Gambaran Umum

Hotel Grand Jatra Pekanbaru didirikan oleh sebuah perusahaan yang bernama *PAM Group* atau PT. Pintu Air Mas yang berpusat di Jakarta. *PAM Group* dibangun oleh Addy Sumasto Tjia pada tahun 1983, PT. Pintu Air Mas bergerak dibidang usaha properti sebagai kontraktor, *PAM Group* berhasil membangun beberapa kompleks perbelanjaan di Jakarta, Kalimantan dan Bekasi. Pada tahun 1999-2000, *PAM Group* mendirikan sekolah Bina Bangsa dengan warga Singapura, dan sekolah

Bina Bangsa merupakan salah satu sekolah terbaik di Jakarta.

PAM Group memulai berkembang pada awal 2000-an dalam skala yang lebih besar dengan proyek *Mall Pekanbaru* dan pada tanggal 27 Februari 2005, *PAM Group* memulai membangun hotel yaitu Hotel Grand Jatra Pekanbaru, Riau, setelah itu berlanjut dengan mengembangkan proyek hotel di Kalimantan dan Bali, kemudian *PAM Group* berlanjut dengan proyek pengembangan superblok di Balikpapan, Kalimantan Timur.

2. Hasil Penelitian

Proses *check-in* merupakan salah satu tahapan penting dalam layanan *front office* proses *check-in* tidak hanya menjadi titik pertama interaksi antar tamu dengan hotel, tetapi juga dapat menjadi penentu dalam memberikan kesan pertama tamu terhadap pelayanan yang diberikan dalam melaksanakan prosedur *check-in* pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Oleh karena itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses *check-in* harus dilakukan secara konsisten dan profesional oleh resepsionis.

3. Guest Greeting

Memberi sambutan kepada tamu dapat membentuk persepsi tamu tentang kualitas pelayanan, suasana, dan standar hotel secara keseluruhan. Memberikan *guest greeting* yang positif dapat menumbuhkan rasa nyaman, aman, dan senang pada tamu sejak detik pertama kedatangan mereka di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

4. Registration Verification

Reservation verification merupakan proses untuk memastikan bahwa reservasi yang diklaim oleh tamu benar-benar ada dan cocok dengan data yang tercatat dalam sistem untuk menjamin akurasi data, keamanan, dan kelancaran proses *check-in* selanjutnya.

5. Registration Form

Registration Form tahapan penting dalam proses *check-in* di mana tamu diminta untuk melengkapi atau memverifikasi informasi pribadi dan detail menginap mereka pada sebuah dokumen fisik atau digital, yang kemudian menjadi catatan resmi hotel.

6. Payment process

Payment Process adalah proses untuk menangani dan mencatat transaksi keuangan tamu, mulai dari penerimaan pembayaran kamar dan deposit saat *check-in*, hingga penyelesaian tagihan akhir saat *check-out*, atau penanganan transaksi selama tamu menginap (*incidental charges*).

7. Room Key Handover

Room key handover merupakan tahapan akhir yang di mana resepsionis secara resmi menyerahkan kunci kamar kepada tamu, setelah semua prosedur *check-in* selesai dilakukan.

8. Double Check

Sebelum mengakhiri proses *check-in*, staf resepsionis akan melakukan pengecekan kembali (*double check*) terhadap semua informasi yang telah dimasukkan ke dalam sistem untuk memastikan tidak terdapat kesalahan atau kekurangan data tamu. Staf resepsionis akan melakukan *double check* mengenai tipe kamar, harga kamar, durasi menginap, dan *special request* oleh tamu jika ada.

9. Pembahasan

Hasil penelitian wawancara dengan tiga orang informan yang salah satunya staf *Guest Service Agent (Receptionist)* di departemen *front office* Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini

adalah metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti memutuskan untuk menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dikarenakan metode kualitatif menawarkan keunggulan yang signifikan dalam memahami penerapan prosedur check-in pada departemen front office secara menyeluruh. Dimana hasil dari penelitian ini menghasilkan pengelompokan penerapan prosedur check-in antara lain adalah “*Guest Greeting*”, “*Registration Form*”, “*Payment Process*”, dan “*Room Key Handover*”

I. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Penerapan prosedur check-in pada departemen front office Hotel Grand Jatra Pekanbaru, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) mengenai proses check-in oleh *Guest Service Agent (Receptionist)* Hotel Grand Jatra Pekanbaru telah terlaksana dengan baik, tetapi masih terdapat beberapa proses check-in yang dilewatkan oleh resepsionis untuk mempercepat atau memudahkan tamu dalam proses *check-in*, serta untuk mempersingkat waktu saat terjadi antrian tamu di depan *front desk*.

2. Kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) check-in oleh *Guest Service Agent (Receptionist)* Hotel Grand Jatra Pekanbaru terdapat beberapa kendala dalam penerapan SOP pada prosedur check-in yang dilakukan resepsionis, salah satu kendala tersebut seperti ketika tamu hendak melakukan proses check-in tetapi resepsionis ingin mempersingkat waktu dan tidak harus

mempertanyakan email dari para tamu yang sedang registrasi.

Penerapan Prosedur *Check-In* Pada Departemen *Front Office* Hotel Grand Jatra Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik sebagaimana dengan hasil wawancara peneliti dengan para tamu dan resepsionis mengenai penerapan prosedur *check-in*.

J. Saran

Berdasarkan penelitian di Hotel Grand Jatra Pekanbaru peneliti memberikan saran beberapa saran yang akan diajukan adalah:

1. Pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam prosedur *check-in* oleh *Guest Service Agent (Receptionist)* Hotel Grand Jatra Pekanbaru, Supervisor dapat mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan SOP check-in oleh resepsionis untuk memastikan untuk melaksanakan prosedur yang berlaku, dan memberikan pelatihan kepada para resepsionis untuk pelayanan yang lebih bagus yang dapat membuat tamu lebih nyaman untuk menginap di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

2. Kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) check-in oleh *Guest Service Agent (Receptionist)* Hotel Grand Jatra Pekanbaru, dalam mempersingkat waktu pada proses *check-in* maka resepsionis dapat mencari solusi alternatif jika ingin mempercepat proses antrian seperti melakukan *pre-check-in online* untuk tamu dapat mengisi data diri dan alamat email sebelum kedatangan agar dapat mempersingkat waktu dalam proses *check-in* di *front desk*.

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di Hotel Grand Jatra Pekanbaru, diharapkan mampu mendeskripsikan prosedur check-in pada departemen front office Hotel Grand Jatra Pekanbaru lebih detail dan terperinci lagi sehingga nantinya dapat

menghasilkan hasil penelitian yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nawar. (2002). *Kantor Depan*. Jakarta: Gramedia.
- Alif, A., dkk. (2024). *Peranan Receptionist Untuk Memperlancar Proses Check-In Dan Check-Out Di Asialink Hotel By Prasanthy*
- Ananda, KP, dkk. (2023). *Front Desk Attendant atau Receptionist dalam Pelayanan Hotel*
- Bagyono. (2005). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2006). *Kantor Depan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2008). *Manajemen Hotel dan Restoran*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, & Sambodo, A. (2006). *Pengantar Industri Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bramanto, A. (2022). *Jam Kerja Fleksibel dan Kepuasan Kerja*
- Butler, R. (2006). *Siklus Hidup Kawasan Pariwisata: Aplikasi dan Modifikasi* Pub SaluranToronto: Channel View Publications.
- Damanik, J., & Weber, F. (2006). *Perencanaan Ekowisata*. Yogyakarta: Andi.
- Tahun 2011).
- Darsono. (2011). *Pelayanan Prima di Front Office Hotel*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmarajadti. (2001). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Gramedia.
- Hariandja, MTE (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Harris, P. (2005). *Layanan Pelanggan: Pendekatan Praktis*. London: Prentice Hall.
- Hasanuddin. (2019). *Pariwisata Berkelanjutan*. Yogyakarta: Penerbitan mendalam.
- Heldin Manurung, & Trizno Tarmoezi. (2002). *Pengantar Industri Perhotelan*. Jakarta: Grasindo.
- Bahasa Indonesia: M.B.Huberman, AM, & Miles, MB (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Pers.
- Kotler, P., & Keller, KL (2016). *Manajemen Pemasaran* Edisi ke 15. New Jersey: Pearson Education.
- Marpaung, J., & Bahar, A. (2006). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tahun 2011).
- Moleong, LJ (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pitana, IG, & Diarta, IKS (2009). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Rangkuti, F. (2017). *Strategi Promosi yang Kreatif*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmad Islam. (2018). *Manajemen Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbitan mendalam.
- Ratna Dewi, & Muhamad Nova. (2023). *Penerapan Prosedur Check-In Oleh Resepsionis Di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel*
- Samalam. (2020). *Industri Akomodasi dan Perhotelan*. Jakarta: Prenada Media.
- Santoso, B. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Kencana.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sri Marini, & Jessica Tisnadjaya. (2020). *Pelaksanaan SOP Check-In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung*
- Suparlan. (2003). *Ilmu Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Pers Universitas Gadjah Mada.

- Sugiarto, E. (2004). *Front Office Dasar-Dasar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E. (2006). *Manajemen Operasional Hotel*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2010). *Dasar-Dasar Akomodasi dan Katering*. Jakarta: Gramedia.
- Sulastiyono, A. (2011). *Pengantar Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Gramedia.
- Sujatno, B. (2006). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sujatno. (2008). *Pengantar Perhotelan*. Jakarta: Prenada Media.
- Suharto, E. (2015). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiarto, E., & Kusmayadi. (2000). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Gramedia.
- Suvena, IK, & Widyatmaja, IG (2010). *Dasar-Dasar Kepariwisata*. Denpasar: Universitas Udayana Pers.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Mengimbangi.
- Syafarudin. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbitan mendalam.
- Wahab, S. (2003). *Analisis Kebijakan Pariwisata*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia.
- Wayan Suwithi, & Cecil Erwin Jr. Boham. (2008). *Manajemen Akomodasi*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Widanaputra. (2009). *Pengantar Akomodasi dan Perhotelan*. Denpasar: Andi Offset.