

KOORDINASI KERJA *RECEPTIONIST* DENGAN *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL TJOKRO PEKANBARU

Oleh: Nugraha Ramadhan

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim, S.Sos. M.Si

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 koordinasi kerja serta kendala dalam praktek kerja receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi kerja antara karyawan dan staf receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat kendala yang dihadapi yang berdampak pada keluhan tamu dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perbaikan koordinasi kerja receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru melalui pelatihan dan pengembangan serta pemantauan dan evaluasi secara teratur agar staf dan karyawan receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru lebih memahami tentang koordinasi kerja dan cara meningkatkannya.

Kata kunci: Hotel, Koordinasi, Receptionist, Room Attendant.

ABSTRACT

This study aims to determine the work coordination and obstacles in the work practices of receptionists and room attendants at Hotel Tjokro Pekanbaru. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through interviews and observations. The results of the study indicate that the work coordination between employees and reception staff with room attendants at Hotel Tjokro Pekanbaru has been running well, but there are still obstacles faced that have an impact on guest complaints and operational efficiency. Therefore, this study recommends improving the work coordination of receptionists and room attendants at Hotel Tjokro Pekanbaru through training and development as well as regular monitoring and evaluation so that reception staff and employees with room attendants at Hotel Tjokro Pekanbaru better understand work coordination and how to improve it.

Keywords: Hotel, Coordination, Receptionist, Room Attendant.

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman di era yang modern ini sangat menguntungkan untuk sektor pariwisata di Indonesia, karena sektor ini dapat menambah pemasukan devisa negara dan meningkatkan kesejahteraan warganya, hal itu tidak mungkin dihindari di negara berkembang seperti Indonesia. Pariwisata adalah salah satu jenis usaha baru yang berpotensi untuk meningkatkan sektor produksi yang ada, menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan, dan meningkatkan standar hidup (Wahab Salah, 1975:55). Banyaknya wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia sangat menguntungkan bagi pelaku usaha di industri perhotelan.

Hotel adalah jenis penginapan yang menggunakan seluruh atau sebagian ruang bangunan untuk menawarkan layanan kepada masyarakat umum yang dikelola secara profesional seperti makanan, minuman, dan penginapan. (SK. Menparpostel No.Km.34/NK.103/MPPT/87). Pelayanan yang diberikan kepada tamu tidak terbatas pada makan dan minum yang diminta oleh tamu, melainkan segala kebutuhan dan yang mendukung aktivitas tamu seperti layaknya di rumah. Disamping itu sambutan hangat karyawan, penampilan, kecakapan, kemampuan serta keterampilan dalam menjalankan tugas.

Di Provinsi Riau khususnya Kota Pekanbaru terdapat berbagai macam hotel dengan fasilitas yang berbeda-beda, hotel-hotel di Kota Pekanbaru memiliki kualifikasi mulai dari hotel melati sampai dengan hotel berbintang lima dan menyediakan berbagai tipe ruangan, mulai dari ruangan standar hingga ruangan suite yang berkelas tinggi. Fasilitas yang tersedia di hotel-hotel ini juga sangat lengkap, seperti restoran, kolam renang, pusat kebugaran dan ruang

pertemuan. Hotel-hotel di Pekanbaru juga menawarkan beberapa paket wisata dan promosi yang menarik, seperti paket wisata kota, paket wisata alam, dan paket khusus untuk pelaku bisnis. Berikut beberapa hotel bintang 3 yang populer di Pekanbaru:

Daftar Hotel Bintang 3 Di Kota Pekanbaru 2024

No	Nama Hotel	Klasifikasi Hotel
1	Hotel Tjokro Pekanbaru	Bintang 3
2	Fave Hotel Pekanbaru	Bintang 3
3	Alpha Hotel Pekanbaru	Bintang 3
4	Furaya Hotel Pekanbaru	Bintang 3
5	Batiqa Hotel Pekanbaru	Bintang 3

Sumber: Traveloka.com

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Hotel Tjokro adalah salah satu hotel bintang 3 di Kota Pekanbaru Hotel ini menyediakan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan pengunjung dengan harga yang kompetitif. Pada awal pembukaannya, hotel ini mendapatkan sambutan yang baik dari masyarakat Pekanbaru dan tamu-tamu yang menginap. hotel ini memiliki lokasi yang strategis lebih dekat ke Bandara Sultan Syarif Kasim II hanya dalam waktu lima belas menit. Selain itu, hotel ini dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Sentral Market dan Pekanbaru Mall serta kawasan kuliner terkenal di Kota Pekanbaru. lokasinya berada terletak di jantung kota, yaitu di Jl. Jendral Sudirman No.5, Simpang Tiga, Tangkerang Utara, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

Dengan sentuhan kualitas SAS Hospitality yang terkenal di Indonesia, Hotel Tjokro Pekanbaru menjadi salah satu pilihan terbaik saat berwisata ke kota Pekanbaru. Selain fasilitas yang lengkap dan nyaman, lokasi hotel yang strategis akan semakin

memudahkan para tamu dalam menjalankan aktivitas selama masa menginap di hotel ini. Berikut merupakan data occupancy Hotel Tjokro Pekanbaru tahun 2021 hingga 2024.

Occupancy Hotel Tjokro Pekanbaru Periode Tahun 2021-2024

No	Tahun	Jumlah Kamar Terjual	Occupancy
1	2021	18.582	55,9%
2	2022	21.216	63,9%
3	2023	22.759	68,6%
4	2024	22.788	68,7%

Sumber: Front Office Hotel Tjokro Pekanbaru

Data ini menunjukkan bahwa penjualan kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru memiliki tingkat occupancy yang stabil dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini tentunya berhubungan dengan peran koordinasi yang efektif antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru dalam mengelola kamar hotel. Receptionist bertanggung jawab untuk melayani tamu dan mengelola reservasi, sedangkan room attendant bertanggung jawab dalam menjaga kerapian dan kebersihan kamar tamu.

Koordinasi kerja antara receptionist dengan room attendant sangat penting untuk memastikan bahwa tamu mendapatkan pelayanan yang terbaik. Namun, dalam menjalankan tugasnya, koordinasi antara kedua departemen ini seringkali tidak berjalan dengan baik yang mengakibatkan munculnya berbagai keluhan dari tamu. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul "Koordinasi Kerja Receptionist Dengan Room Attendant Di Hotel Tjokro Pekanbaru".

B. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja koordinasi antara staf receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam koordinasi antara staf receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru?

C. Batasan Penelitian

Penulis menyajikan pembatasan masalah agar isu yang dikaji dalam penelitian ini dapat didefinisikan lebih tepat, dalam melakukan penelitian ini, ada beberapa batasan yang perlu diperhatikan, yaitu penelitian ini hanya akan membahas dan berfokus pada koordinasi yang melibatkan receptionist dengan room attendant dan tidak melihat departemen yang lain di Hotel Tjokro Pekanbaru.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana koordinasi kerja antar staf receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala koordinasi kerja antar staf receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penulis, penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan dan penerapan pengetahuan masa

- perkuliahan dan diharapkan dapat menambah wawasan penulis.
2. Bagi hotel, bisa dijadikan acuan dalam upaya memperbaiki mutu kerjasama antar tim antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru.
 3. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

F. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Hotel

Menurut SK Menteri Perhubungan No 241/1/1970, Hotel adalah bisnis yang menyediakan makanan dan fasilitas lainnya untuk masyarakat umum di hotel yang memenuhi peraturan dan melayani tujuan bisnis. Jenis hotel dapat dibedakan berdasarkan jam operasional (jam buka), kapasitas, jenis tamu, durasi menginap, pola layanan, dan tarif kamar

2. Pengertian Koordinasi

Koordinasi adalah tugas yang melibatkan memimpin, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan komponen manajemen dan upaya bawahan untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2006:85). Untuk mencapai tujuan, koordinasi kerja mengharuskan setiap orang atau divisi organisasi menjalankan tugasnya secara harmonis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa perencanaan yang efektif diperlukan untuk membangun koordinasi dan menunjukkan koherensi rencana di berbagai komponen (Zulkifli Rusby 2017:57).

3. Pengertian Departement Front Office

Menurut Bagyono (2012), Kata bahasa Inggris "front" (yang berarti depan) dan "office" (yang berarti kantor) merupakan akar

dari istilah "front office". Dalam kerangka gagasan hotel, front office adalah kantor depan. Bagian yang terletak di depan hotel dikenal sebagai resepsi. Secara spesifik, tidak terlalu jauh dari lobi atau pintu depan hotel. Area tersibuk di hotel adalah yang satu ini. Front office adalah departemen yang paling mudah diakses dan terlihat oleh pengunjung karena letaknya di meja resepsionis.

4. Pengertian Departement Housekeeping

Menurut Bagyono (2008:17) kata "house" (yang berarti tempat tinggal) dan "keeping" (yang berarti pemeliharaan dan perawatan) merupakan akar dari kata "housekeeping." Seorang pengurus rumah tangga adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk merawat, memelihara, dan menjaga kebersihan tempat tinggal dalam hal ini, sebuah hotel. Salah satu divisi staf housekeeping hotel, departemen housekeeping bertugas memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pengunjung yang menginap di hotel dengan tetap menjaga kebersihan, ketertiban, kelengkapan, dan keamanan di kamar dan di sekitar hotel.

G. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan bersifat deskriptif. Penelitian ini hanya menggambarkan, mengilustrasikan, dan melukiskan gambaran suatu kondisi atau peristiwa sebagaimana adanya. Penelitian yang menjelaskan suatu gejala, fakta, atau peristiwa yang ada saat ini atau telah terjadi di masa lalu dikenal sebagai penelitian deskriptif (Lutfi, 2005:56).

2. Lokasi Penelitian

Hotel Tjokro, sebuah hotel bintang tiga di jantung Kota Pekanbaru, menjadi lokasi penelitian ini, tepatnya di Jalan Jendral Sudirman No.5, Simpang Tiga, Tangkerang Utara, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

3. Informan

Key informan adalah keterlibatan langsung yang menunjukkan bahwa informan masih mengalami budaya tersebut pada saat wawancara dan memiliki cukup waktu untuk melakukannya. Orang yang telah mengalami akulturasi penuh telah tenggelam dalam lingkungan budaya tersebut setidaknya selama satu tahun. (Eri Barlian, 2016:47).

Key informan dalam penelitian ini adalah Supervisor Front Office dan Housekeeping di Hotel Tjokro Pekanbaru yang memiliki peran penting serta pengalaman yang luas di bidang hospitality dan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang koordinasi kerja antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru.

Informan utama dalam penelitian ini adalah karyawan dan staf Front Office dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru yang terlibat secara langsung dalam koordinasi antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data diperoleh secara langsung di lokasi oleh peneliti atau individu yang membutuhkannya. (Hasan, 2002:82). Data primer dikumpulkan penulis melalui metode observasi dan wawancara langsung di Hotel Tjokro Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Informasi yang dikumpulkan atau diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya oleh peneliti. informasi yang diperoleh oleh penulis melalui cara langsung maupun tidak langsung dari sumber-sumber dan situs web yang terkait dengan penelitian (Hasan, 2002:58).

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:203) Jika dibandingkan dengan metode lain, observasi sebagai metodologi pengumpulan data menawarkan kualitas yang unik. Observasi lapangan langsung dilakukan untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang layak yang didukung oleh wawancara.

b. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data adalah melalui wawancara, di mana sumber data ditanya beberapa pertanyaan dan dijawab secara lisan., biasanya dilakukan pada pertemuan formal, di mana peneliti harus dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang menyelidiki untuk mendapatkan data yang relevan (Eri Barlian, 2016). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan format wawancara terstruktur, peneliti menyusun list pertanyaan dahulu sebelum melakukan wawancara.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) catatan tentang peristiwa masa lalu disebut dokumentasi. Tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang dapat dianggap sebagai bentuk dokumentasi. Buku harian, riwayat hidup, narasi, biografi, aturan, dan kebijakan adalah contoh dokumen tertulis.

Dokumentasi berbasis gambar meliputi foto, video, sketsa, dan banyak lagi.

6. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif adalah metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini. yaitu dengan menjelaskan masalah secara rinci berdasarkan informasi yang didapatkan, kemudian dihubungkan dengan konsep-konsep yang sesuai dan diambil kesimpulannya. Menurut Whitney (1960) bahwa menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat adalah tujuan dari teknik deskriptif.

H. Hasil dan Pembahasan

1) Koordinasi Kerja Receptionist dengan Room Attendant Di Hotel Tjokro Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis di Hotel Tjokro Pekanbaru ditemukan bahwa koordinasi antara receptionist dan room attendant mencakup beberapa hal yaitu:

a. Koordinasi dalam penerimaan tamu

Koordinasi saat penerimaan tamu atau pada saat tamu check-in adalah proses komunikasi dan kerjasama yang dilakukan oleh receptionist dengan room attendant supaya proses penerimaan tamu atau pada saat tamu check-in berjalan dengan lancar.

Proses koordinasi yang dilakukan oleh receptionist dengan room attendant ketika penerimaan tamu atau pada saat tamu check-in di Hotel Tjokro Pekanbaru melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pemberitahuan check-in
2. Cek status kamar
3. Konfirmasi kesiapan kamar
4. Pemberian kunci kamar

b. Koordinasi ketika tamu check-out

Koordinasi antara receptionist dengan room attendant saat tamu check-out adalah proses komunikasi dan kerjasama antara receptionist dengan room attendant untuk memastikan bahwa proses check-out berjalan lancar.

Proses koordinasi yang dilakukan oleh receptionist dengan room attendant ketika tamu check-out atau keluar hotel di Hotel Tjokro Pekanbaru melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pemberitahuan check-out
2. Pemeriksaan kamar
3. Laporan kerusakan dan kehilangan
4. Laporan pengambilan barang tamu
5. Update status kamar

c. Koordinasi dalam pembersihan kamar

Koordinasi dalam pembersihan kamar adalah proses komunikasi atau kerjasama antara receptionist dengan room attendant dalam kebersihan kamar dan permintaan pembersihan kamar oleh tamu agar terpenuhi dengan efisien.

Proses koordinasi yang dilakukan oleh receptionist dengan room attendant dalam pembersihan kamar melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pemberitahuan
2. Penerimaan tugas
3. Pembersihan kamar
4. Konfirmasi
5. Update status kamar

d. Koordinasi dalam pengelolaan fasilitas

Koordinasi dalam pengelolaan fasilitas adalah proses kerjasama antara receptionist dengan room attendant untuk memastikan

bahwa fasilitas hotel, seperti kamar, ruang pertemuan dan area public dikelola dengan baik dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

proses koordinasi yang dilakukan oleh receptionist dengan room attendant dalam pengelolaan fasilitas di Hotel Tjokro Pekanbaru melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pemeriksaan fasilitas
2. Laporan kerusakan
3. Pengaturan jadwal perawatan
4. Konfirmasi

e. Koordinasi dalam penanganan keluhan tamu

Koordinasi antara receptionist dengan room attendant dalam penanganan keluhan adalah komunikasi dan kerjasama yang dilakukan agar keluhan tamu dapat ditangani dengan cepat dan efektif.

Proses koordinasi yang dilakukan oleh receptionist dengan room attendant dalam penanganan keluhan tamu melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan keluhan
2. Investigasi
3. Tindak lanjut
4. Konfirmasi

2) Kendala dalam menjalankan koordinasi kerja antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru

Kendala dalam menjalankan koordinasi kerja merupakan berbagai hambatan yang muncul dalam proses penyelarasan dan pengaturan berbagai kegiatan dalam suatu organisasi atau tim untuk mencapai tujuan bersama. Kendala ini dapat menghambat

efektivitas dan efisiensi kerja, serta berpotensi menimbulkan masalah seperti tumpang tindih pekerjaan, pemborosan sumber daya, dan ketidakpuasan anggota tim

Dari penelitian dan wawancara yang diperoleh oleh penulis di Hotel Tjokro Pekanbaru menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan dan kendala dalam koordinasi yang dihadapi oleh receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru dalam melakukan koordinasi, seperti:

a. Kendala komunikasi

Kurangnya komunikasi yang efektif antara staf receptionist dengan room attendant seperti perbedaan jarak antar anggota staf dan perbedaan gaya komunikasi antar kedua staf yang menyebabkan kesulitan dalam berkomunikasi dan menjadi kendala yang mengakibatkan kesalahan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

b. Kendala proses kerja

Kurangnya prosedur yang jelas dan tersandar tentang dapat menyebabkan kesalahpahaman dan mengakibatkan proses kolaborasi kerja menjadi tidak optimal dan kurang produktif. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan tamu.

c. Kendala sumber daya

Kurangnya jumlah karyawan receptionist maupun room attendant menjadi kendala yang dapat menyebabkan beban kerja berlebihan terhadap staf yang ada, kurangnya staf juga menyebabkan kesulitan dalam melakukan koordinasi kerja yang efektif.

d. Kendala budaya organisasi

Perbedaan nilai dan prioritas antara departemen yang berbeda dapat menyebabkan konflik dan kesalahpahaman, contohnya receptionist memiliki prioritas untuk menyiapkan kamar tamu yang baru sedangkan room attendant memiliki prioritas untuk membersihkan kamar yang sudah kosong. Hal ini dapat menyebabkan konflik tentang siapa yang harus mendapat prioritas.

e. Kendala lainnya

Kurangnya pengawasan dan evaluasi terhadap koordinasi kinerja karyawan receptionist dan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru sehingga dapat menyebabkan koordinasi yang dilakukan tidak optimal dan tidak sesuai dengan standar hotel serta dapat menyebabkan kurangnya kualitas dalam hasil kerja. Hal ini dapat berdampak pada reputasi hotel.

I. Kesimpulan

Koordinasi kerja antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru dilaksanakan melalui beberapa tahapan meliputi koordinasi dalam penerimaan tamu, koordinasi saat tamu check-out, koordinasi dalam pembersihan kamar, koordinasi dalam pengelolaan fasilitas dan koordinasi dalam penanganan keluhan tamu. Dapat dikatakan bahwa Koordinasi kerja antara receptionist dan room attendant sangat penting dalam meningkatkan occupancy dan kualitas pengalaman tamu di hotel

Namun masih terdapat tantangan dan kendala dalam menjalankan koordinasi seperti kendala komunikasi, kendala proses kerja, kendala sumber daya, kendala budaya organisasi dan kendala lainnya yang masih perlu diatasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan

evaluasi terus-menerus untuk mengurangi keluhan tamu dan mengatasi kendala dalam koordinasi kerja antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru tersebut.

J. Saran

Dari hasil penelitian dan observasi yang telah dilaksanakan secara langsung, beberapa hal berikut ini dapat menjadi saran untuk meningkatkan kualitas dan memperbaiki proses koordinasi antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru:

1. Hotel perlu meningkatkan komunikasi dan kerjasama antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru supaya informasi yang diberikan dan diperlukan oleh tamu dapat disampaikan dengan efektif
2. Hotel perlu membuat SOP yang jelas untuk koordinasi kerja antara receptionist dengan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru
3. Hotel perlu menyediakan program pelatihan agar staf receptionist dan room attendant di Hotel Tjokro Pekanbaru lebih memahami tentang koordinasi kerja dan cara meningkatkannya
4. Hotel perlu melakukan pemantauan dan evaluasi secara teratur terhadap koordinasi kerja antara receptionist dan room attendant agar meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi keluhan tamu di Hotel Tjokro Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Novita, Y. (2017). Housekeeping. Pekanbaru: CV.Mifan karya Sekawan.

Marnis, P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Bartono. (2010). *Hotel Supervision*. Yogyakarta: Andi

Agustinus, D. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Grasindo

Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.

Purnami, R.S. (2021). *Manajemen Supervisi dan Kepemimpinan*. Madiun: Baya cendekia Indonesia

Barlian, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.

Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.

Trinasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Bali: Undiksha Press.

Hermawan, H. (2018). *Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.

Ulfa, I., & Prianka, W. G. (2024). *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Bali: Intelektual Manifes Media.

Jurnal:

Kusumarini, I. (2021). *Jurnal Bisnis Hospitaliti. Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel di Bali*.

Yanti, N. S. (2020). *Jom Fisip Universitas Riau. The Coordination Between Front Office Department and Housekeeping Department at Pesonna Hotel Pekanbaru*.

Sebayang, Y. B. (2023). *Skylandsea Profesional. Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Keputusan Tamu Menginap Pada Hotel Pardede International Medan*.

Insani, Y. D. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann. Jurnal Kajian Pariwisata*.