

PERANAN *GUEST SERVICE CENTER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU DI HOTEL ALILA SOLO

Oleh

Evannuari Arif Nugroho

Titik Akiriningsih

Judith Aditya Sari

(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana peranan Departemen *Front Office* di sebuah hotel khususnya bagian *Guest Service Center* dalam memberikan pelayanan terhadap tamu agar tamu mendapatkan segala sesuatu yang dijanjikan pihak hotel dan mewujudkan tujuan sebuah hotel bahwa tamu tersebut dapat datang kembali. Penulisan penelitian ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada tamu hotel. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi, wawancara, dan kuesioner. Kemudian, data yang diperoleh, dianalisis dan disajikan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan 51,625% bahwa *Guest Service Center* di Hotel Alila Solo mempunyai peranan yang cukup berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu kaitannya dengan informasi dan komunikasi, oleh karena *Guest Service Center* merupakan pusatnya informasi di Hotel Alila Solo, sehingga berbagai permasalahan yang dihadapi oleh tamu, *Guest Service Center* lah yang paling awal mengetahui dan berupaya untuk menindaklanjuti. Kesimpulan yang diambil bahwa petugas *Guest Service Center* di Hotel Alila Solo mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Peranan, *Guest Service Center*, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era ini pariwisata sudah menjadi suatu kebutuhan pokok bagi masyarakat golongan atas dan menjadi kebutuhan tersier bagi masyarakat golongan menengah dan ke bawah. Hal ini telah didukung oleh beragamnya penawaran Daerah Tujuan Wisata (DTW) di suatu daerah. Tidak hanya itu dengan adanya pariwisata suatu daerah dapat mengembangkan perekonomiannya.

Beberapa ahli menyatakan bahwa pariwisata dikatakan sebagai aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan

waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya (Koen Meyer 2009).

Solo Jawa Tengah merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia bersama beberapa destinasi unggulan lainnya seperti Bali, Daerah Istimewa Yogyakarta, Bandung dan lain-lain. Solo memiliki potensi wisata seperti museum galeri kuno Batik Danarhadi, Kampung Wisata Batik Laweyan, Museum Lukis Dullah, Pasar keris dan cinderamata alun-alun utara kota Solo, Pasar (barang antik) Triwindu, Pasar Legi, Pasar Gede, berbagai peninggalan budaya seperti Keraton Surakarta Hadiningrat, dan Pura Mangkunegaran. Di samping itu Solo juga dikelola sebagai kota MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) yang mampu menarik wisatawan untuk datang berkunjung ke Solo. Peran

akomodasi sangat dibutuhkan untuk menunjang aktivitas mereka yang berkunjung ke Solo.

Selama wisatawan berada di daerah tujuan wisata (destinasi wisata) mereka memerlukan pelayanan akomodasi dan transportasi untuk menjelajahi destinasi tersebut (Pitana dan Diarta, 2009).

Hotel merupakan bagian penting dalam akomodasi untuk memberikan pelayanan berupa jasa bagi masyarakat umum. Berdasarkan dari pemikiran di atas, maka penulis menuangkan hal tersebut dalam penelitian yang berjudul "Peranan *Guest Service Center* dalam meningkatkan pelayanan tamu di Hotel Alila Solo".

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *Guest Service Center* dalam pelayanan tamu di Hotel Alila Solo?
2. Bagaimana peranan pelayanan *Guest Service Center* terhadap kualitas pelayanan di Hotel Alila Solo?

Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peranan *Guest Service Center* dalam pelayanan tamu di Hotel Alila Solo.
2. Untuk mengetahui peranan pelayanan *Guest Service Center* terhadap kualitas pelayanan di Hotel Alila Solo?

LANDASAN TEORI

Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk usaha akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan untuk tamu-tamu yang menginginkan pelayanan penginapan (Bagyono dan Orbani, 2003: 2). Selanjutnya ada dua pihak yang terlibat dalam hotel, yang pertama pihak pemilik (*owner*), dan yang kedua adalah pihak pengelola (*management*).

Menurut (Suwena dan Widiatmaja 2010: 90) hotel merupakan sarana akomodasi

(menginap) yang menyediakan berbagai macam fasilitas dan pelayanan bagi tamunya seperti pelayanan kamar, makanan dan minuman, penitipan dan pengangkutan barang, pencucian pakaian, serta pelayanan tambahan seperti salon kecantikan, olahraga, dan sebagainya.

Dalam sebuah hotel yang sudah aktif beroperasi pasti terdapat beberapa departemen yang satu dengan yang lain saling berhubungan, dan mempunyai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, namun secara keseluruhan setiap departemen mempunyai satu tujuan yang sama, yaitu meningkatkan dan memaksimalkan pendapatan hotel.

Adapun departemen yang ada dalam suatu hotel antara lain:

1. Front Office Department

Seksi-seksi yang ada di *Front Office Department* adalah sebagai berikut

- a. *Reservation*
- b. *Reception*
- c. *Telepon Operator*
- d. *Front Office Cashier*
- e. *Uniform Service/Concierge*
- f. *Information Section*
- g. *Guest Relation Officer*

2. Food and Beverage Department

Food & Beverage Department dibagi beberapa bagian di antara lain:

- a. *Food & Beverage Production*
- b. *Food & Beverage Service*

3. Housekeeping Department

Floor Section

- a. *Public Area Section*
- b. *Linen/uniform Section*
- c. *Laundry Section*

- 1) *Valet*
- 2) *Washer*
- 3) *Presser*
- 4) *Marker*
- 5) *Checker*

d. *Gardener Section*

e. *Florist Section*

f. *Recreation/Swimming Pool Section*

4. Accounting Department

5. Personalial/HRD Department

6. Engineering Department

7. Marketing Department

8. *Purchasing Department*

9. *Security Department*

Front Office

Dalam hal ini karena peranannya yang begitu penting dalam berinteraksi langsung kepada tamu, maka *Front Office Department* disebut sebagai ujung tombak suatu hotel karena tugasnya dalam membangun citra baik hotel itu sendiri. Sumber daya manusianya pun harus merupakan orang-orang yang memiliki kemampuan (*capability*) dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. *The first and the last impression of the guest*, maksudnya yaitu tamu yang datang akan berjumpa dengan staf *Front Office* untuk pertama kalinya saat tamu akan menginap untuk melakukan proses *check-in*. Selanjutnya tamu juga akan berurusan dengan staf di *Front Office* untuk yang saat terakhir ketika akan meninggalkan hotel dan juga melakukan proses *check-out*, jadi dapat dikatakan kesan yang mendalam tamu akan tercipta di bagian *Front Office* ini (Soenarno, 2000: 2).

Guest Service Center (Telepon Operator)

Pengertian Guest Service Center

Namun tidak sampai hanya di situ, *Front Office* masih mempunyai beberapa bagian yang juga berperan penting di balik pelayanan terhadap tamu saat menginap yang selama ini hanya dimengerti banyak orang secara garis besarnya saja, salah satunya yaitu bagian *Guest Service Center* (telepon operator). Bagian ini memiliki kedudukan yang sama dengan bagian penerima tamu, informasi, pemesanan kamar, pelayanan barang, dan kasir kantor depan. Di hotel, sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis, oleh karena itu *system* dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh *section* khusus yang disebut sebagai *Guest Service Center* atau yang dikenal dengan telepon operator.

Petugas *Guest Service Center* harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam membangun *image* hotel di mata tamu.

Petugas *Guest Service Center* yang baik selain harus lancar dalam berbicara juga harus berirama baik, kata-kata yang diucapkan harus jelas intonasi dalam berbicara harus penuh keramahan, penuh perhatian, dan selalu berkonsentrasi dalam melakukan perbincangan dan hal yang terpenting yaitu memiliki kepribadian yang baik, ramah dan murah senyum, walaupun apa yang diperbuatnya tidak dapat dilihat oleh tamu namun kepribadian yang baik akan berpengaruh positif terhadap suara yang keluar dari mulut.

Tugas utama petugas *Guest Service Center* yaitu menerima telepon masuk dari dalam hotel, maupun dari luar hotel, dan menyambungkan telepon sesuai permintaan serta memberikan informasi-informasi mengenai hal apapun yang diperlukan tamu. Oleh karena *Guest Service Center* merupakan sumbernya informasi yang ada di dalam hotel maka harus memahami seluk beluk saat telepon berdering, apakah dari telepon lokal ataukah dari internasional, mampu mengucapkan *spelling board* dengan benar dan juga hafal semua *extention* yang ada di hotel.

Job Desk Guest Service Center

Adapun layanan komunikasi yang biasa diberikan oleh pihak hotel/*job desk* seorang petugas *Guest Service Center* adalah:

1. Menangani/menjawab sambungan telepon masuk (*incoming call*) baik *internal* maupun *eksternal* dan mentransfer langsung ke setiap *extention* yang dituju sesuai permintaan.
2. Menangani dan mencatat panggilan telepon keluar (*outgoing call*).
3. Memberikan layanan pengiriman dan penerimaan *faximile* dan langsung membuat *bill* tersebut.
4. Memberikan layanan akses internet.
5. Memberikan layanan bangun pagi (*wake-up call*).
6. Memberikan layanan informasi contohnya menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *event activities* dan fasilitas hotel.
7. Memberikan pelayanan pemutaran hiburan film dan musik di kamar tamu dan music di area *public* hotel.

8. Memberikan layanan komunikasi di hotel (*house call*).
9. Menangani panggilan telepon darurat (*emergency call*).
10. Menangani panggilan pesan dan pengaturan parkir kendaraan melalui pengeras suara.
11. Menerima dan mendistribusikan pesan kepada tamu dan kepada departemen lain.
12. Menjaga *privacy* tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.
13. Menangani permintaan tamu kamar yang ingin memblokir *line* teleponnya.
14. Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja dan *department* lainnya.
15. Selalu menjaga standar telepon sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*).
16. Selalau cepat dan tanggap dalam menangani keluhan-keluhan atas layanan terhadap tamu.
17. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan arahan perintah atasan.

Perlengkapan *Guest Service Center*

Perlengkapan fisik yang tersedia bagi petugas *Guest Service Center* adalah *switchboard*, telepon *set*, *headset*, *computer*, meja *operator*, kursi *operator*, *whiteboard*, jam dinding, *filling cabinet*, *video system set*, dan *audio system set*. Semua perlengkapan itu ada di dalam ruang operator.

Yang merupakan perangkat lunak dan secara keseluruhan terdapat di dalam sebagian peralatan tersebut adalah *emergency call line*, *wake-upcall system*, *paging system*, *telepon feature*, *rooming list*, dan *Front Office System*.

A. *Emergency Call*

Adalah sarana komunikasi yang khusus digunakan dalam keadaan darurat, seperti saat terjadi kebakaran, gempa bumi, banjir, dan kondisi genting lainnya. *Guest Service Center* akan menggunakan jalur khusus itu sesuai dengan standar yang diberlakukan hotel, dengan memakai jalur khusus tersebut maka setiap pengguna telepon atau operator sebagai pusat menerima informasi akan tahu bahwa itu dalam kondisi darurat. Sistem kode jalur

khusus misalnya dengan menekan 999 ke operator jika terjadi kebakaran, 888 jika terjadi gempa bumi, 777 apabila ada banjir dan seterusnya. Panduan untuk menggunakan jalur khusus biasanya terdapat *Safety and Emergency Manual*. Untuk menanggapi penelepon lewat jalur itu, seorang *Guest Service Center* umumnya telah dilatih untuk tidak panik, mampu menenangkan penelepon, mengulang informasi dengan mengulang pesan, memastikan kebenaran informasi tersebut, serta nama yang menelepon, *Guest Service Center* akan menyebarkan informasi tersebut ke kepala bagian yang terkait.

B. *Wake-up Call*

Adalah sistem untuk membangunkan tamu dari tidur sesuai dengan pesan tamu. Sistem ini dapat menggunakan cara dengan manual, yaitu dengan cara mencatat pada *logbook* sesaat setelah tamu mememinta untuk dibangunkan pada jam tertentu, kemudian petugas *Guest Service Center* akan menelepon secara manual melalui telepon yang sudah tersedia di dalam kamar, ada juga pada jam yang diminta petugas hotel mengetuk pintu kamar agar tamu segera bangun, cara yang lain adalah dengan sistem komputerisasi yaitu meng-*input* program di komputer untuk jam yang diminta tamu, lengkap dengan nomor kamar tamu. Bila saatnya tiba maka tamu akan ditelepon secara mekanik, kata-kata yang lazim digunakan oleh *answering phone* adalah "*this is your wake up call*" yang bisa di *setting* 2 sampai 3 kali, bisa juga dengan cara gabungan, yaitu dengan komputer namun untuk membangunkannya dengan di telepon atau dengan diketuk pintu kamarnya.

Pelayanan *wake up call* dikategorikan pelayanan yang sangat penting dan harus dilakukan secara baik dan tepat, karena bisa saja hal-hal penting harus tamu lakukan seperti:

1. Tamu yang bersangkutan harus bangun untuk meminum obat secara rutin sesuai waktu tertentu.

2. Tamu yang bersangkutan harus mengejar jadwal penerbangan.
3. Tamu yang bersangkutan sudah mengatur jadwal menemui seseorang yang penting/menghadiri pertemuan penting, dan lain-lain.

C. Incoming Call

Incoming call adalah telepon yang masuk ke hotel, yang pertama harus dilakukan oleh seorang petugas *Guest Service Center* adalah menyambut dengan *standard greeting* yang dipakai oleh hotel tersebut. *Standard greeting* setiap hotel bisa saja berbeda satu dengan yang lain, namun pada intinya adalah sama. *Standard greeting* yang digunakan di Alila Solo yaitu "Good Morning/Afternoon/Evening, this is your name from Guest Service Center, How may I assist you?" Dalam hal ini kesigapan seorang *Guest Service Center* sangat diperlukan, karena setiap orang yang menelepon ke hotel tentu mempunyai suatu kepentingan.

D. Out Going Call

Outgoing call terdiri dari beberapa kategori yaitu *long distance call*, *overseas call*, *emergency call*, *VIP call*, *bomb threat*, catatan nomor dan info penting.

E. Long Distance Call

Atau permintaan percakapan telepon ke kota lain dalam satu pulau atau satu negara (sering disebut juga hubungan *interlokal*). Setiap *long distance call* yang dilakukan tamu melalui operator telepon perlu dicatat dalam *record book* tetapi ada hotel yang memisahkan menjadi bentuk tersendiri, yaitu SLI. Bila disambungkan lewat operator, biaya sambungan yang dibebankan oleh tamu adalah biaya resmi dari telkom ditambah *charge* untuk 16 hotel 10%-20%. Namun jika tamu langsung melakukan hubungan lewat pesawat telepon yang ada di kamar, tanpa melalui operator, deteksi dilakukan oleh komputer, baik untuk durasi percakapan, jumlah pulsa,

sampai jumlah biaya yang harus dibayar untuk pembicaraan itu.

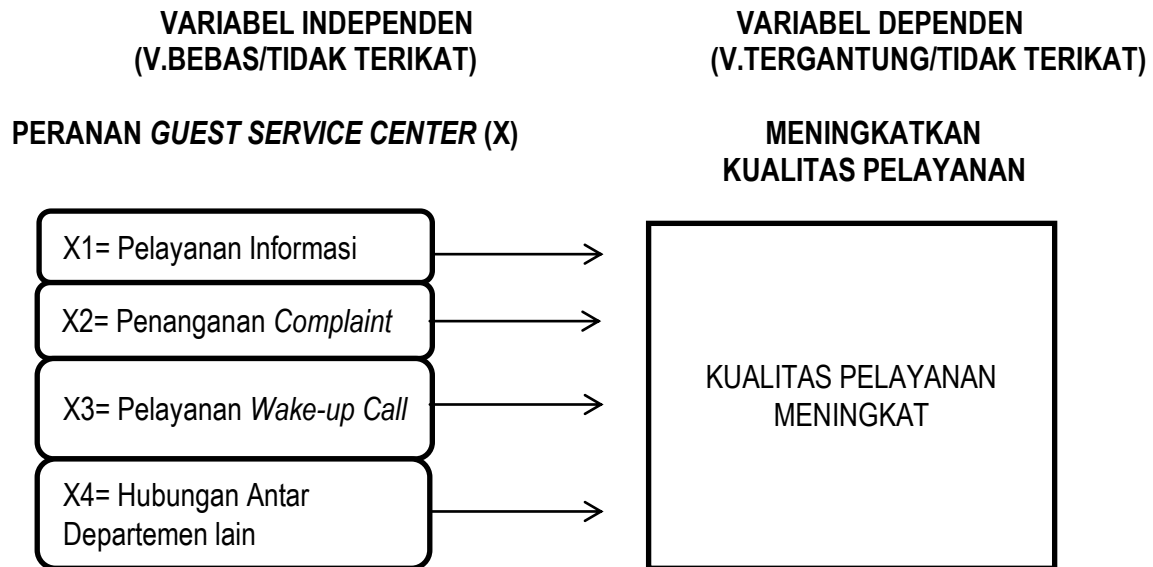
F. Overseas Call

Adalah sambungan internasional, antar-negara. Sesuai dengan kaidah penyambungan telepon secara umum, seorang telepon operator harus menguasai baik mengenai kode Negara, kode wilayah yang dihubungi, serta jenis hubungan telepon yang dilakukan. Secara umum diketahui tiga jenis penyambungan, yaitu:

- a) *Station to station*
- b) *Person to person*
- c) *Collect call*

Kerangka Pemikiran

"Peranan *Guest Service Center* dalam meningkatkan pelayanan tamu di Hotel Alila Solo".



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif ditujukan untuk menganalisa fenomena, pariwisata, aktivitas sosial, kepercayaan, sikap dan pemikiran manusia secara individu maupun kelompok. Penelitian kualitatif menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kualitatif. Penelitian kualitatif dapat menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi dan pergerakan sosial. Beberapa data dapat diukur melalui data sensus tetapi analisisnya tetap analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku orang-orang yang diamati.

Populasi dan Sampel

a) Populasi

(*Population*) adalah keseluruhan elemen atau unit penelitian yang dijadikan obyek penelitian (Abdulrahman dan Muhidin, 2011: 119). Populasi dalam penelitian ini adalah *Front Office Department*, pelaksana dan tamu Alila Solo berjumlah 20 orang.

b) Sampel

Menurut Abdulrahman dan Muhidin (2012: 119), sampel adalah bagian kecil dari

anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Sampelnya adalah sebagian dari populasi yang diambil secara *purposive sampling* yaitu teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan dan disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian (Abdulrahman dan Muhidin, 2012: 136-137). Sampel penelitian ini adalah 10 orang tamu.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi oprasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2012: 74).

Operasionalisasi variabel menjadi rujukan dalam penyusunan instrumen penelitian. Oleh karena itu penyusunan variabel harus disusun dengan baik agar memiliki tingkat validitas dan reabilitas yang tinggi. Penyusunan oprasionalisasi variabel yang baik tidak berdasarkan konsep-konsep teoritis, tetapi harus didasarkan konsep empiris yang memang dipakai di lokasi penelitian agar diperoleh gambaran nyata sesuai dengan apa

yang diteliti (Abdulrahman dan Muhidin, 2010: 79).

Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam variabel yaitu:

Variabel Tidak Terikat/Variabel Independen (X)

A. Pelayanan Informasi=X1

Dalam hal ini pelayanan *Guest Service Center* dapat diukur melalui:

- a. Keramahan dan kesopanan *Guest Service Center* dalam menanggapi tamu yang membutuhkan informasi.
- b. Kecepatan dalam pelayanan informasi, maksudnya yaitu kecepatan petugas *Guest Service Center* dalam mengangkat telepon dengan segera ketika tamu membutuhkan informasi.
- c. Ketepatan informasi, maksudnya informasi yang diberikan oleh *Guest Service Center* dengan jelas dan tepat sesuai pertanyaan tamu.

B. Penanganan Complaint=X2

Penanganan *complaint* yang dimaksud yaitu bagaimana sikap petugas *Guest Service Center* dalam menangani permasalahan yang disampaikan tamu. Dapat diukur melalui:

- a. Keramahan dan kesopanan petugas *Guest Service Center* dalam menanggapi *complaint* yang disampaikan oleh tamu.
- b. Kecepatan dalam menangani *complaint*, maksudnya seberapa cepat petugas *Guest Service Center* dalam menanggapi dan menjelaskan permasalahan tamu dengan baik.
- c. Ketepatan, maksudnya petugas *Guest Service Center* dalam menyelesaikan *complaint* dari tamu dan dapat memberikan solusinya.

C. Pelayanan Wake-Up Call=X3

Pelayanan *wake-up call* adalah pelayanan membangunkan tamu dari tidur sesuai dengan permintaan tamu, dapat diukur dengan:

- a. Keramahan dan kesopanan petugas *Guest Service Center* dalam menerima permintaan *wake-up call* tamu.

- b. Kecepatan dalam memproses, maksudnya segera setelah tamu meminta layanan *wake-up call Guest Service Center* memproses permintaan tamu tersebut sehingga memperkecil kemungkinan lupa dalam membangunkan tamu.
- c. Ketepatan, maksudnya yaitu ketepatan *Guest Service Center* dalam membangunkan tamu sesuai waktu yang diminta oleh tamu tersebut.

D. Hubungan dengan Departemen lain

Pelayanan terhadap tamu dengan melibatkan bagian lain. Diukur melalui:

- a. Keramahan dan kesopanan terhadap *department* lain yang merupakan rekan sekerja.
- b. Kecepatan dalam memberikan informasi yang harus disampaikan kepada *department* lain yang bersangkutan mengenai pelayanan terhadap tamu.
- c. Ketepatan, maksudnya petugas *Guest Service Center* dalam menyampaikan informasi kepada departemen lain dengan tepat sehingga tidak terjadi salah paham/salah komunikasi.

Variabel Terikat/Variabel Dependen(Y)

Meningkatkan kualitas pelayanan (Y). Indikatornya yaitu kualitas pelayanan meningkat. Meningkatkan kualitas pelayanan yaitu keinginan atau dorongan untuk melakukan usaha agar pelayanan meningkat atau bertambah baik. Dapat diukur melalui kecepatan, ketepatan, kesopanan dan keramahamahan serta peningkatan *occupancy*.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian sebagai sumber informasi (Azwar, 2012: 91).

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Ghony dan Almanshur, 2012: 46).

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari pihak kedua, data sekunder biasanya berwujud dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia (Azwar, 2012: 91).

Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku, brosur, catatan, website, dan penelitian yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

A. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data di mana peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan (Ghony dan Almanshur, 2012: 165). Pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti terlibat sepenuhnya terhadap kegiatan-kegiatan apa yang dilakukan narasumber. Dengan kata lain, pada observasi ini memerlukan suasana yang natural sehingga peneliti tidak terlihat melakukan penelitian.

B. Teknik Kuesioner

Kuesioner yaitu cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh narasumber (Abdurahman dan Muhidin, 2011: 95). Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian, (Sugiono, 2011). Dalam pengumpulan data ini, penulis memberikan pertanyaan kepada tamu di Hotel Alila Solo yang dipilih secara acak sebanyak 10 orang tamu, (Sugiono, 2012).

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk mengecek keabsahan data. Di mana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004: 330).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003: 115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga digunakan untuk memperkaya data, oleh karena itu triangulasi bersifat reflektif. Denzim (Moloeng, 2004: 331) membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode penyidik dan teori. Pada penelitian ini penulis hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan menggunakan sumber dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan penelitian kualitatif.

HASIL PENELITIAN

Fasilitas Hotel Alila Solo sebagai berikut:

- 1) Kamar tamu sebanyak 255 yang terdiri dari 5 tipe kamar yaitu:
Deluxe room
Executive room
Executive suite room
Suite room, dan
Presidential suite room
- 2) 2 *Ballroom* yang berkapasitas hingga 3500 orang
- 3) Restoran yaitu:
 - a) *Epice Restaurant*, lantai *lobby*
 - b) *Largo Restaurant*, lantai 6
 - c) *Sky lounge*, lantai 30
- 4) *Meeting room* ada 15:
 - a) *Meeting room* 1-10 berada di lantai 3
 - b) *Meeting room* 11-15 berada di lantai 5
- 5) Kolam renang, spa, pusat kebugaran, jakusi, dan taman bermain untuk anak di lantai 6.

Front Office Department Hotel Alila Solo

Adapun Susunan *Front Office Department* di Hotel Alila Solo dibagi menjadi beberapa bagian dengan tugas sebagai berikut:

1. *Receptionist*
 - a. Memberikan informasi kepada tamu.
 - b. Melayani tamu dalam panggilan telepon, persuratan, kunci kamar, dan transaksi pembayaran.

- c. Melayani para tamu yang menyampaikan keluhan tentang fasilitas maupun pelayanan di hotel.
 - d. Ikut mempromosikan dan menjual fasilitas lainnya di hotel.
2. *Reservation*
- a. Menerima pemesanan kamar dari tamu.
 - b. Membuat perkiraan jumlah tamu atau hunian kamar untuk suatu periode harian, mingguan, bulanan dan tahunan.
 - c. Membuat daftar tamu yang akan datang secara harian (*expected arrival list*) untuk tamu *individual*, kelompok ataupun *VIP*.
3. *Bell boy* atau *Concierge*
Tugas utamanya adalah memberikan pelayanan umum kepada tamu yang ada di *lobby* (*check in*, *check out*, pemesanan taksi, mengambil obat, menduplikat kunci, mengambil *welcome drink* dan lain lain).
4. *Operator/Guest Service Center/Comunication Host*
- a. Memberikan pelayanan penyambungan telepon baik di dalam kota maupun interlokal.
 - b. Melayani permintaan *wake up call*.
5. *Information Clerk*
Tugas utama dari seorang *information clerk* adalah untuk memberikan informasi kepada tamu mengenai kota, tempat wisata yang terdekat maupun di sekitar area yang cukup besar, tempat belanja, toko kerajinan tradisional dan semua yang menyangkut daerah tersebut maupun daerah luar.
6. *Front Cashier Clerk*
Tugas dari seorang petugas *front cashier* adalah membantu tamu untuk melakukan transaksi pembayaran *bill* kamar serta pemakaian lainnya yang menyangkut tentang hotel.
- A. Pelayanan Informasi**
Dalam menangani pelayanan informasi di Hotel Alila Solo, seorang petugas *Guest Service Center*, sudah distandarisasikan pelayanannya sesuai SOP yang sudah diberlakukan di Hotel

Alila Solo, adapun langkah-langkah tersebut sebagai berikut:

1. Selalu siap dengan buku dan bolpoin untuk mencatat ketika menangani panggilan telepon.
2. Menjawab dengan riang dan penuh antusias.
3. *Greeting* sesuai dengan standar *greeting* yang berlaku.
4. Memperkenalkan diri.
5. Mendengarkan dengan cermat.
6. Tanyakan apa yang perlu dibantu lagi.

Langkah 1

1. Mengangkat telepon dengan segera ketika ada panggilan telepon (maksimal tiga kali berdering, telepon harus diangkat).
2. *Greeting* sesuai dengan standar *greeting* "Selamat pagi, *Guest Service Center*, *Donna speaking how may I assist you?*"

Langkah 2

- Cermati panggilan telepon yang masuk, apakah itu adalah panggilan telepon dari luar atau dari dalam hotel. Untuk mengetahuinya dapat dilihat pada layar telepon atau pada *Opera system*.
- a. Jika panggilan dari luar hotel "May I know to whom I speak to and where are you calling from?"
 - b. Jika panggilan dari dalam hotel "Am I speaking to Mr/Mrs. ? How's your stay experience and everything so far?"

Langkah 3

- Sampaikan informasi yang perlu disampaikan "I have a pleasure to inform you that our complimentary shuttle to Kraton Kasunanan daily departs at 09:00, 11:00 and 14:00".

Langkah 4

- Tanyakan apa yang perlu dibantu lagi "Would there be anything else I should help you Sir/Madam..?"

Langkah 5

- Mengakhiri percakapan

“Glad I can help, thank you for calling Guest Service Centre and have a pleasant stay with us.”

B. Penanganan Complaint

Dalam penanganan *complaint* di Hotel Alila Solo petugas *Guest Service Center* biasanya mencatat terlebih dahulu apa yang menjadi keluhan dari tamu, dan tidak lupa untuk meminta maaf atas apa yang menjadi keluhan tamu, selanjutnya keluhan yang sudah dicatat secara detail di *follow up* kepada *supervisor* maupun *head host Front Office Department*.

C. Pelayanan Wake up Call

Langkah 1

Greeting dengan standar yang benar
“Selamat pagi, Guest service center, Donna speaking how may I assist you?”

Langkah 2

Tanyakan kepada tamu kapan ia ingin dibangunkan melalui *wake up call*.
“May I know what time will you needed a wake up call?”

Langkah 3

Catat waktu yang diinginkan oleh tamu untuk dibangunkan melalui *wake up call* di *log book* dan masukan ke dalam sistem Opera.

D. Hubungan antar Departemen lain

Dalam hubungan antar departemen lain kaitannya dengan pelayanan kepada tamu, petugas *Guest Service Center* biasanya menyampaikan apa yang menjadi

kebutuhan tamu kepada departemen yang bersangkutan

Following up the request

1. Hubungi departemen bersangkutan.
2. Sampaikan pesan, atau keluhan dari tamu.
3. Akhiri percakapan.

Dalam menghubungi departemen lain untuk menyampaikan pesan dari tamu hal yang pertama dilakukan yaitu ucapkan *Greeting* sesuai standar.

“Selamat...., This is, calling from Guest Service Center.”

Langkah 2

Kemudian sampaikan pesan atau keluhan dari tamu kepada departemen yang bersangkutan, dan tidak lupa untuk selalu mencatat nama dan departemennya.

“Informing that Room 970, has ordered two mineral water.”

Langkah 3

Terakhir akhiri percakapan ucapkan *terimakasih*, dan ingatkan untuk menyampaikan *feedback* setelah permasalahan tamu ditangani,

“Please up date the following status, after being follow up to Guest service centre, Thank you”

Kualitas Pelayanan Meningkat

Dalam hal yang kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Meningkat, bila petugas *Guest Service Center* sudah menjalankan poin A, B, C, dan D sesuai dengan langkah-langkah dan standar operasional prosedur yang berlaku di Hotel Alila Solo, maka dapat dipastikan kualitas pelayanan terhadap tamu akan meningkat.

Tanggapan Responden tentang Pelayanan Informasi (X1)
N = 10

No	Pertanyaan	Jawaban											
		Sangat		Cukup		Biasa		Kurang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah pelayanan petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) memberi informasi dengan ramah?	2	20	8	80	0	0	0	0	0	0	10	100
2	Apakah pelayanan petugas <i>Guest Service Center</i> telepon operator) memberi informasi dengan sopan?	3	30	6	60	1	10	0	0	0	0	10	100
3	Apakah pelayanan petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) bertindak cepat dalam memberikan informasi?	1	10	5	50	3	30	1	10	0	0	10	100
4	Apakah pelayanan petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) memberikan informasi dengan tepat dan dapat dipercaya kebenarannya?	1	10	6	60	3	30	0	0	0	0	10	100
Rata-Rata			17,5		62,5		17,5		2,5				100

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel di atas yang membahas tentang Pelayanan Informasi (X1), didapat hasil sebagai berikut: Pernyataan pertama dapat disimpulkan sebanyak 20% responden menyatakan sangat dan 80% responden menyatakan cukup, terkait dengan petugas *Guest Service Center* memberi informasi dengan ramah. Pernyataan kedua dapat disimpulkan sebanyak 30% responden menyatakan sangat, 60% responden menyatakan cukup, dan 10% responden menyatakan biasa. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* sopan dalam memberi informasi.

Pernyataan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 10% responden menyatakan sangat, 50% responden menyatakan cukup, 30% responden menyatakan biasa, dan 10% responden menyatakan kurang. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* cepat dalam memberi informasi. Pernyataan keempat dapat disimpulkan sebanyak 10% responden menyatakan sangat, 60% responden menyatakan cukup. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* memberikan informasi dengan tepat dan dapat dipercaya kebenarannya.

Tanggapan Responden tentang Penanganan Keluhan (X2)
N = 10

No	Pertanyaan	Jawaban											
		Sangat		Cukup		Biasa		Kurang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah pelayanan Guest Service Center (telepon operator) bersikap ramah dalam menanggapi keluhan?	2	20	5	50	3	30	0	0	0	0	10	100
2	Apakah pelayanan Guest Service Center (telepon operator) sangat membantu dalam menanggapi masalah yang seringkali Bapak/Ibu hadapi?	4	40	5	50	1	10	0	0	0	0	10	100
3	Jika Bapak/Ibu sudah menyampaikan permasalahan yang dihadapi, apakah petugas Guest Service Center (telepon operator) akan segera berupaya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut?	4	40	5	50	1	10	0	0	0	0	10	100
4	Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Guest Service Center (telepon operator) menanggapi dengan cepat keluhan yang Bapak/Ibu sampaikan ?	1	10	6	60	3	30	0	0	0	0	10	100
5	Jika Bapak/Ibu sudah menyampaikan permasalahan yang dihadapi, apakah petugas Guest Service Center (telepon operator) mampu dengan segera menyelesaikannya?	0	0	6	60	3	30	1	10	0	0	10	100
Rata-Rata			22		54		22		2				100

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel di atas yang membahas tentang Penanganan Keluhan (X2), didapat hasil sebagai berikut: Pernyataan pertama dapat disimpulkan sebanyak 20% responden menyatakan sangat, 50% responden menyatakan cukup, dan 30% responden menyatakan biasa. Terkait dengan pelayanan *Guest Service Center* memberikan pelayanan yang ramah dalam menanggapi keluhan. Pernyataan kedua dapat disimpulkan sebanyak 40% responden menyatakan sangat, 50% responden menyatakan cukup, 10% responden menyatakan biasa. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* cukup membantu dalam menangani permasalahan tamu.

Pernyataan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 40% responden menyatakan sangat, 50% responden menyatakan cukup, 10% responden menyatakan biasa. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* segera berupaya untuk membantu menyelesaikan permasalahan tamu.

Pernyataan keempat dapat disimpulkan sebanyak 10% responden menyatakan sangat, 60% responden menyatakan cukup, 30% responden menyatakan biasa. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* cepat dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh tamu. Pernyataan kelima dapat disimpulkan sebanyak 60% responden menyatakan cukup, 30% responden menyatakan biasa, dan 10% responden

menyatakan biasa. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* mampu dalam

menyelesaikan permasalahan yang disampaikan oleh tamu dengan segera.

Tanggapan Responden tentang Pelayanan *Wake Up Call* (X3)

N = 10

No	Pertanyaan	Jawaban										Total	
		Sangat		Cukup		Biasa		Kurang		Tidak		N	%
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) sangat membantu dalam pelayanan <i>wake-up call</i> ?	3	30	7	70	0	0	0	0	0	0	10	100
2	Apakah petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) selalu tepat waktu dalam memberikan layanan <i>wake up call</i> ?	4	40	6	60	0	0	0	0	0	0	10	100
3	Pernahkah ketika anda meminta pelayanan <i>wake up call</i> , namun petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) lupa melakukan <i>wake up call</i> terhadap anda?	4	40	5	50	1	10	0	0	0	0	10	100
4	Ketika Bapak/Ibu telah mendapatkan <i>wake up call</i> namun tidak kunjung bangun, apakah petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) mengirimkan seorang petugas untuk mengetuk pintu kamar anda agar anda terbangun?	0	0	1	10	3	30	2	20	4	40	10	100
Rata-Rata			27,5		47,5		10		5		10		100

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel di atas yang membahas tentang Pelayanan *wake up call* (X3) didapat hasil sebagai berikut: Pernyataan pertama dapat disimpulkan sebanyak 30% responden menyatakan sangat, dan 70% responden menyatakan cukup. Terkait dengan petugas *Guest Service Center* sangat membantu dalam pelayanan *wake up call*. Pernyataan kedua dapat disimpulkan sebanyak 40% responden menyatakan sangat, dan 60% responden menyatakan cukup. Terkait dengan petugas *Guest Service Center* selalu tepat waktu dalam menyampaikan *wake up call*.

Pernyataan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 10% responden menyatakan cukup, 30% responden menyatakan biasa, 20%

responden menyatakan kurang, dan 40% responden menyatakan tidak pernah. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* lupa melakukan usaha *wake up call* terhadap tamu.

Pernyataan keempat dapat disimpulkan sebanyak 10% responden menyatakan cukup, 30% responden menyatakan biasa, 20% responden menyatakan kurang, dan 40% responden menyatakan tidak pernah. Terkait dengan pelayanan petugas *Guest Service Center* mengizinkan seseorang untuk mengetuk pintu kamar tamu terbangun ketika tamu tidak kunjung bangun meskipun telah mendapatkan *wake up call*.

Tanggapan Responden tentang Hubungan terhadap Departemen Lain (X4)

N = 10

No	Pertanyaan	Jawaban											
		Sangat		Cukup		Biasa		Kurang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Pernahkah anda ketika anda akan keluar dari hotel, dan meminta kepada petugas <i>Guest Service Center</i> agar kamar anda dibersihkan, namun anda mendapati kamar masih kotor saat anda kembali ?	0	0	1	10	2	20	4	40	3	30	10	100
2	Jika pernah, apakah petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) segera menanggapi keluhan anda?	1	10	5	50	4	40	0	0	0	0	10	100
3	Pernahkah anda mengalami, barang anda tertinggal di hotel ketika anda sudah check out dari hotel?	2	20	8	80	0	0	0	0	0	0	10	100
4	Jika pernah, apakah petugas <i>Guest Service Center</i> berupaya dalam mencarikan barang anda ke bagian <i>lose & found</i> ?	6	60	3	30	1	10	0	0	0	0	10	100
Rata-Rata			22,5		42,5		17,5		10		7,5		100

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel di atas yang membahas hubungan terhadap departemen lain (X4), didapat hasil sebagai berikut: Pernyataan pertama dapat disimpulkan sebanyak 10% responden menyatakan cukup, dan 20% responden menyatakan biasa, 40% responden menyatakan kurang/jarang, dan 30% responden menyatakan tidak pernah. Terkait dengan kamar yang masih kotor saat tamu kembali. Pernyataan kedua dapat disimpulkan sebanyak 10% responden menyatakan sangat/sering, dan 50% responden menyatakan cukup/pernah, 40% responden menyatakan biasa. Dari data tersebut dapat dianalisis bahwa *staff Guest Service Center* menanggapi dengan segera

apabila ada tamu yang kamarnya belum dibersihkan.

Pernyataan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 20% responden menyatakan sangat/sering, dan 80% responden menyatakan cukup/pernah. Terkait dengan tamu mengalami barang tertinggal saat sudah *check out* dari hotel. Pernyataan keempat dapat disimpulkan sebanyak 60% responden menyatakan sangat/sering, 30% responden menyatakan cukup/pernah, dan 10% responden menyatakan biasa, terkait dengan pelayanan *Guest Service Center* berupaya mencarikan barang yang tertinggal ke bagian *lost & found* apabila ada tamu yang melapor.

Rekapitulasi Hasil Presentase Peranan *Guest Service Center*

N = 10

NO	Indikator	JAWABAN					Total
		Sangat	Cukup	Biasa	Kurang	Tidak	
1	Pelayanan Informasi	17,5	62,5	17,5	2,5	0	100%
2	Penanganan	22	54	22	2	0	100%

	Complaint						
3	Pelayanan Wake-Up Call	27,5	47,5	10	5	10	100%
4	Hubungan Antar Departemen lain	22,5	42,5	17,5	10	7,5	100%
Jumlah Rata-Rata		22,375%	51,625%	16,75%	4,875%	4,375%	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel di atas hasil dari rekapitulasi prosentase kuesioner variabel independen (X) tentang Peranan *Guest Service Center* yang diambil dari 10 orang responden, dari data tersebut dapat disimpulkan sebanyak 22,375% menjawab sangat, 51,625%

menjawab cukup, 16,75% menjawab biasa, 4,875% menjawab kurang dan 4,375% menjawab tidak. Dari data tersebut dapat dianalisis bahwa Peranan *Guest Service Center* berpengaruh terhadap pelayanan tamu di Hotel Alila Solo.

Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan Meningkat (Y1) N = 10

No	Pertanyaan	Jawaban											
		Sangat		Cukup		Biasa		Kurang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Ketika anda memesan <i>room service</i> dan meminta <i>special request</i> , namun pesanan yang datang tidak sesuai kemauan anda, apakah petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) berupa ya memperbaiki pelayanan terhadap keluhan dari anda?	4	40	2	20	2	20	0	0	2	20	10	100
2	Ketika kamar anda mengalami masalah, apakah petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) berupaya memperbaiki pelayanan terhadap permasalahan anda ?	2	20	6	60	1	10	1	10	0	0	10	100
3	Pernahkah ketika dalam keadaan darurat, petugas <i>Guest Service Center</i> (telepon operator) mengingatkan anda agar tidak panik dan mengarahkan anda ke jalur evakuasi untuk tindakan menyelamatkan anda?	0	0	0	0	4	40	0	0	6	60	10	100
Rata-Rata			20		26,7		23,3		3,3		26,7		100

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel di atas hasil dari rekapitulasi prosentase kuesioner variabel independen (Y) tentang Kualitas Pelayanan Meningkat yang diambil dari 10 orang

responden, dari data tersebut dapat disimpulkan sebanyak 20% menjawab sangat, 26,7% menjawab cukup, 23,3% menjawab biasa, 3,3% menjawab kurang dan 26,7%

menjawab tidak. Dari data tersebut dapat dianalisis bahwa Kualitas Pelayanan Meningkatkan berpengaruh terhadap pelayanan tamu di Hotel Alila Solo.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari data kuesioner yang telah diolah dan dianalisis mengenai Peranan *Guest Service Center* dalam pelayanan di Hotel Alila Solo, yang peneliti dapatkan agar hasil penelitian dapat diimplikasikan oleh pengelola hotel khususnya di Hotel Alila Solo, untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu berkaitan dengan komunikasi dan informasi, mengingat faktor tersebut sangat berpengaruh dalam memberikan *image positif* terhadap tamu yang menginap di Hotel Alila Solo. Dan dapat dijadikan pedoman menarik untuk menambah jumlah *occupancy* tamu yang menginap di hotel. Hal ini sesuai dengan pendapat para tamu yang menginap di Hotel Alila Solo, dan merupakan faktor penting untuk mempengaruhi minat tamu untuk menginap di kemudian hari.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan melalui analisa data dari kuesioner yang disebar, observasi, dan studi pustaka maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. Peranan *Guest Service Center* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Alila Solo berupa pelayanan informasi, penanganan *complaint*, pelayanan *wake up call*, dan hubungan antar departemen lain petugas *Guest Service Center* bersikap sopan dan ramah, cepat dalam memberi informasi, tepat dan dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan keinginan tamu. Dan berpengaruh dalam kualitas pelayanan di Hotel Alila Solo, terbukti sebanyak 51,625% dari total 10 responden menjawab cukup.
- B. Peranan petugas *Guest Service Center* dalam pelayanan di Hotel Alila Solo terkait kualitas pelayanan meningkat, pelayanan terhadap tamu berupa informasi dan komunikasi dengan ramah dan sopan, cepat dalam memberi informasi yang

dibutuhkan oleh tamu, tepat dan dapat dipercaya kebenarannya, terbukti sebanyak 26,7% menjawab cukup.

Saran – saran

Setelah melakukan penelitian, pembahasan dan analisis, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak perusahaan dalam mengatasi berbagai kekurangan yang ada, yaitu:

- A. Peneliti menganggap pentingnya dalam memilih sumber daya manusia untuk departemen yang mempunyai peran penting dalam membangun *image* perusahaan, oleh sebab itu di samping dalam selektif untuk memilih karyawan juga perlu adanya *briefing* guna mengobservasi berbagai permasalahan dan pelatihan (*training*) dalam menangani khususnya yang menjadi objek dalam penelitian penulis kaitannya informasi dan komunikasi.
- B. Semoga pelayanan *Guest Service Center* di Hotel Alila Solo dapat lebih ditingkatkan untuk waktu mendatang agar pelayanan informasi dan komunikasi berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahman Maman dan Muhidin, Sambas Ali, 2011, *Panduan Praktis Memahami Penelitian (Bidang Sosial-Administrasi –Pendidikan)*; Bandung; C.V Pustaka Setya
- Azwar, Sarifuddin, 2012, *Metode Penelitian*, Cetakan XIII, Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bagyono dan Lutfi Orbani, 2003, *Dasar-dasar Houskeping dan Laundry Hotel* Yogyakarta: Adi Citra Karya
- Bagyono, 2006, *Teori dan Praktik Front Office*; Bandung; Alfabeta
- Pitana, I Gde dan Diarta Surya, I Ketut, 2009, *Pengantar Ilmu Pariwisata*:

- Yogyakarta: C.V. Andi Offset Penerbit
ANDI
- Rumekso, 2001, *Housekeeping Hotel*;
Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sihite, Richard, 2000, *Front Office (Kantor
Depan)* Cetakan ke-5; Surabaya:
Penerbit SIC
- Soenarno, Adi, 2006, *Front Office
Management*, Yogyakarta: Penerbit
ANDI
- Sugiarto, Endar, 2004, *Operasional Kantor
Depan Hotel (Hotel Front office
Operasional)*; Jakarta P.T Gramedia
Pustaka Utama
- Suwena, I Ketut dan Widyatmaja I Gst Ngr.
2010, *Pengetahuan Dasar Ilmu
Pariwisata*; Bali Udayana University
Press