

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
CHECK-IN OLEH GUEST SERVICE AGENT DI AMNAYA
RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Diah Junia Anggarini

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
CHECK-IN OLEH GUEST SERVICE AGENT DI AMNAYA
RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Kadek Diah Junia Anggarini
2015823005

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
CHECK-IN OLEH GUEST SERVICE AGENT DI AMNAYA
RESORT NUSA DUA**

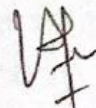
Oleh
Kadek Diah Junia Anggarini
NIM 2015823005

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

Disetujui Oleh

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par
NIP.196405251990032001



Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par
NIP. 199306082022032009



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Diah Junia Anggarini
NIM : 2015823005
Program Studi : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
CHECK-IN OLEH GUEST SERVICE AGENT DI AMNAYA
RESORT NUSA DUA”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Nama : Kadek Diah Junia Anggarini
NIM : 2015823005
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN OLEH GUEST SERVICE AGENT DI AMNAYA RESORT NUSA DUA dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa hambatan-hambatan yang penulis hadapi, seperti pengumpulan data, sumber acuan terkait yang terbatas, dan pengetahuan penulis yang masih terbatas tetapi berkat bantuan, motivasi dan dorongan dari berbagai pihak kendala itu dapat diatasi. Untuk itu, melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih atas bantuan, motivasi, dukungan, dan bimbingan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan dan menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan

kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan petunjuk dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Dosen Jurusan Pariwisata Program Studi D3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sehingga ilmu pengetahuan yang diberikan dapat penulis aplikasikan dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Kedua orang tua, Bapak I Wayan Darma dan Ibu Ni Ketut Budiarti serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Bapak Gede Ratmasa dan seluruh staff Front Office pada Amnaya Resort Nusa Dua, yang telah memberikan ijin penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama melakukan praktek kerja lapangan di Amnaya Resort Nusa Dua
10. Kadek Hindra Wijaya Putra, selaku pasangan yang telah membantu dan selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Oleh karena itu, saran, dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. Front Office Department.....	14
C. Check-In.....	15
D. Pelayanan.....	16
E. SOP (Standar Oprasional Prosedur).....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan	19
1. Lokasi Perusahaan	19
2. Sejarah Perusahaan.....	20
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan.....	21
1. Bidang Usaha	21

2. Fasilitas Perusahaan	21
C. Struktur Organisasi	25
1. Tugas Dan Tanggung Jawab	26
BAB IV PEMBAHASAN	31
A. Pelaksanaan	31
1. Tahap Awal	32
2. Tahap Melakukan Proses Check in	39
3. Tahap Akhir.....	48
B. Kendala yang dihadapi serta solusi	52
BAB V PENUTUP	54
A. Simpulan	54
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Amnaya Resort Nusa Dua	19
Gambar 3.2 Sukun Restaurant.....	23
Gambar 3.3 Pool	23
Gambar 3.4 Bhava Spa.....	24
Gambar 3.5 Fitness Center.....	25
Gambar 3.6 Struktur Organisasi.....	26
Gambar 4.1 Grooming	33
Gambar 4.2 Lobby Amnaya Resort Nusa Dua.....	35
Gambar 4.3 Telephone	36
Gambar 4.4 Mesin EDC	37
Gambar 4.5 Mesin Scan	38
Gambar 4.6 Program computer VHP	39
Gambar 4.7 Passport	41
Gambar 4.8 Registration Form.....	42
Gambar 4.9 Barcode registration form.....	42
Gambar 4.10 Welcome Drink	43
Gambar 4.11 Reservasi Tamu	43
Gambar 4.12 Spesial Request	46
Gambar 4.13 Status Pembayaran Tamu	47
Gambar 4.14 Mesin Kunci	49
Gambar 4.15 In House Guest	50
Gambar 4.17 Guest Card.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Guest Activities “Making Canang Sari”

Lampiran 2 : Celebrate Guest Birthday

Lampiran 3 : Egg Hunting Merayakan Hari Paskah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor potensial yang dikembangkan di Indonesia dengan memiliki keanekaragaman budaya serta alam yang dimiliki oleh Negara Indonesia. Pengembangan pariwisata yang baik dapat menjadi salah satu aset yang akan mampu menarik wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri.

Pulau Bali menjadi destinasi wisata yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan karena Bali memiliki objek wisata alam yang beragam dengan kebudayaan yang masih dilestarikan oleh masyarakatnya. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali tak hanya mengunjungi Pulau Dewata ini hanya untuk berlibur, namun juga sebagai tempat untuk melakukan *meeting* maupun berbisnis. Potensi wisatawan yang meningkat menyebabkan fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan layanan penginapan untuk umum. Sebuah hotel selain menyediakan penginapan, hotel juga menyediakan fasilitas tambahan lainnya seperti : pelayanan makanan dan minuman, transportasi, *laundry*, pusat kesehatan, hingga spa. Hotel yang dibuka di Bali memiliki jenis yang beragam mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 5 yang cenderung mewah dan bertaraf internasional. Banyaknya hotel

yang telah dibuka di Bali membuat setiap hotel bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan yang menginap.

Amnaya Resorts Nusa Dua adalah salah satu hotel bintang 4 (empat) di Bali yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik. Adapun visi dari Amnaya Resort Nusa Dua yakni “*Becoming the leading hospitality company recognized for its genuine services*”. Amnaya Resort Nusa Dua selalu berupaya untuk memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjungnya sesuai dengan misi Amnya yang pertama yakni “*Exceed guest expectation by delivering memorable experience*”. Amnaya Resort Nusa Dua memiliki beberapa departemen untuk menunjang jalannya operasional hotel, mulai dari Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Food & Beverage Department, Engineering Department, dan Security Department. Salah satu departemen yang berperan penting terutama dalam jasa pengadaan layanan tamu di hotel adalah Front Office Department.

Front office yaitu departemen penting yang ada dalam hotel, departemen ini merupakan pintu gerbang utama bagi tamu ketika ingin menginap di hotel. *Front office* adalah departemen yang akan melayani tamu saat tamu datang (*check-in*), tamu menginap (*stay*) sampai dengan tamu keluar hotel (*check-out*), hal inilah mengapa *front office* sering disebut *first and last impression*. Departemen *front office* harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu yang dimana hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap tamu pada saat menginap di hotel. Departemen *front office* memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat besar dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. Departemen *Front Office* pada

Amnaya Resort Nusa Dua secara umum memiliki beberapa *section* atau bagian yaitu GSA (*Guest Service Agent*), *Reservation*, *Cashier*, dan *Bellman*. Departemen *Front Office* yang paling berhubungan langsung dengan tamu adalah seorang GSA (*Guest Service Agent*) yang dimana seorang GSA akan menangani tamu pada saat *check-in* sampai dengan *check out*, selain itu GSA juga merupakan pusat informasi mengenai keadaan di dalam hotel maupun di luar hotel.

Amnaya Resort Nusa Dua tentunya memiliki SOP sebagai seorang *Front Office* yang *professional* dalam melaksanakan pekerjaannya agar segala sesuatu yang berjalan di operasional dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh pihak *management*. Seorang *Front Office* sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada tamu yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi pihak hotel. Maka dari itu, seorang *Front Office* diharuskan menjalankan SOP yang sudah tersedia agar unsur kesalahan dalam operasional dapat diminimalisir.

Setiap hotel, memiliki standar operasional prosedur masing- masing yang telah ditentukan, salah satu keunikan dari Standar Operasional Prosedur *Front Office* dalam melayani *check-in* pada Amnaya Resort Nusa Dua adalah menggunakan *registration form* secara digital atau menggunakan *handphone* dengan cara memberikan *scan barcode* kepada tamu, kemudian tamu akan melengkapi *registration form* tersebut secara *online*. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada tamu. Selain itu hal ini juga mendukung kegiatan *green tourism* yang dimana Amnaya Resort Nusa Dua

meminimalisir penggunaan kertas yang berlebihan guna untuk menjaga lingkungan agar tetap asri.

Front office pada Amnaya Resort Nusa Dua dibagi menjadi beberapa jenis seperti *guest service agent*, *guest relation officer*, *bellman*, *telephone operator*, dan *FO cashier*. *Guest service agent* pada Amnaya Resort Nusa Dua bertugas untuk menangani tamu *check in* sampai *check out* baik itu tamu FIT (*free individual traveler*) ataupun *walk in guest*. Pada tugas akhir ini, penulis mengobservasi tamu *Free Individual Traveler* yang dimana tamu sudah membuat bookingannya langsung melalui *agent* seperti agoda, booking.com dan beberapa *agent* lainnya. Pada hotel Amnaya Resort Nusa Dua sangat minim untuk menerima tamu *Walk-in guest*, dikarenakan dengan jumlah kamar yang lumayan sedikit dan bookingan kamar yang *full* setiap harinya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik membahas tentang “Penerapan Standar Operasional Prosedur Check-in Oleh Guest Service Agent Pada Amnaya Resort Nusa Dua”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur *check in* oleh GSA (*guest service agent*) di Amnaya Resort Nusa Dua?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta solusi yang dapat dilakukan GSA dalam menangani standar operasional prosedur *check in* di Amnaya Resort Nusa Dua?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pernyataan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu :

- a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur oleh GSA (*Guest Service Agent*) dalam melayani *check-in* proses di Amnaya Resort Nusa Dua
- b. Tugas Akhir ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasi kendala-kendala tersebut dalam melayani *check-in* sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Amnaya Resort Nusa Dua.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapatkan di kampus untuk dibandingkan dengan praktek kerja di dunia industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai pembelajaran yang berhubungan dengan *Front Office Department* dan sebagai sumber bacaan dalam menyusun tugas akhir bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai bahan masukan bagi Amnaya Resort Nusa Dua dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung dan selalu menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga mampu memberikan pengalaman yang terbaik dan menghindari terjadinya *guest complaint*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas akhir ini penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mencatat informasi sesuai dengan data yang diperlukan dan melibatkan diri secara langsung selama 6 bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan yang disertai dengan pencatatan-pencatatan Standar Operasional Prosedur *check-in* oleh *front office department* dan dokumentasi berupa gambar, serta mengobservasi mengenai tahap-tahap penerapan standar operasional prosedur dan cara mengatasi masalah yang terjadi dalam melayani *check-in* sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertanya secara langsung kepada *manager* atau *staff front office department* pada Amnaya Resort Nusa Dua mengenai SOP dalam melayani tamu pada saat *check-in*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mencari informasi terkait penulisan Tugas Akhir melalui buku, artikel, hingga karya tulis yang tersedia baik dari milik pribadi, mencari di internet hingga mencari di perpustakaan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai

informasi yang berhubungan dengan penerapan standar operasional dalam melayani *check-in* di Amnaya Resort Nusa Dua

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan adalah teknik informal yaitu metode yang menyajikan data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung sesuai dengan kenyataan yang ada secara benar dan jelas mengenai penerapan standar operasional prosedur dalam melayani *check-in* di Amnaya Resort Nusa Dua.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian bab 4, disimpulkan bahwa dalam menangani *check in* pada Amnaya Resort Nusa Dua terdapat prosedur-prosedur yang harus dilakukan. Pada bab ini penulis dapat menarik simpulan bahwa:

1. Dalam menangani tamu *check in* pada Amnaya Resort Nusa Dua memiliki 3 tahap, yaitu :

- a. Tahap Awal

Tahap awal merupakan tahap yang harus diperhatikan sebelum menangani tamu *check in*, yang dimana pada tahap ini GSA harus memperhatikan persiapan diri dan persiapan operasional. Pesiapan diri merupakan suatu kegiatan dimana seorang GSA harus memperhatikan *personal grooming*. Sedangkan persiapan operasional merupakan suatu kegiatan yang dimana seorang GSA harus mempersiapkan alat kerja yang dignakan untuk menangani tamu *check in*.

- b. Tahap Melakukan Proses *Check In*

Tahap ini meupakan tahap dimana seorang GSA menangani *check in* proses sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, diantaranya : *welcoming guest*, menanyakan dan memastikan kembali resrvasi/nama tamu dengan cara meminta ID Card kepada tamu, meminta tamu untuk mengisi *registration form* digital, memberikan *welcome drink*,

melakukan *reconfirm* reservasi tamu, memeriksa pembayaran kamar tamu, menjelaskan fasilitas penting kepada tamu, serta memeriksa status kamar tamu.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan tahap dimana proses *check-in* sudah selesai dan tamu meninggalkan meja front desk. Adapun hal yang harus dilakukan pada tahap ini yaitu : mengucapkan terima kasih kepada tamu serta memberikan kunci kamar kepada *staff* yang akan mengantarkan tamu ke kamar, setelah itu GSA bisa melakukan *check in* di sistem dan juga melakukan *updating* data tamu ke dalam sistem.

2. Dalam menangani check in, adapun beberapa hambatan-hambatan yang dilalui, seperti :

- a. Tamu lansia yang kurang mengerti mengisi *registration form* secara digital. Hal ini dapat diatasi dengan cara membantu tamu tersebut mengisi *registration* di *computer* dengan meminta *email dan phone number* saja.
- b. Kartu *debit/ credit* tamu *Decline*, hal ini biasanya terjadi karena ada kesalahan pada kartu tamu. Hal ini bisa diatasi dengan meminta *deposit cash* kepada tamu baik itu menggunakan *dollar* maupun rupiah.
- c. Menangani tamu yang tidak fasih dalam berbahasa inggris, hal ini dapat diatasi dengan cara menggunakan *google translate* saat menjelaskan sesuatu kepada tamu.

B. Saran

Setelah penulis melakukan pengamatan pada saat kegiatan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Amnaya Resort Nusa Dua, penulis dapat memberikan saran yakni : perlunya *staff* yang teliti dalam mengerjakan suatu pekerjaan agar meminimalisir kesalahan , seperti membuat *bookingan* tamu , karena hal ini sangat berdampak besar terhadap *operational*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office). Bandung: Alfabeta.
- Budi Sulistiono, A. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap. *Universitas Diponegoro*, 1–7. <https://core.ac.uk/download/pdf/11721673.pdf>
- Destiana, B. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Destiana Baetie*, 5(1), 1–27.
- Farma, M, Wira. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Astra International Tbk Daihatsu Medan
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>
- Kemendagri, I. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*, 227.
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci, dan Made Ruki. 2017. Buku Ajar *Reservation*. Denpasar: Swasta Nulus.
- Oliver, J. (2013). Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rosyid, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., Keluhan, T., & Pandanaran, T. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu*, 325–334.
- Sugiarto. (2004). *Operasional Kantor Depan*.
- Widiantari, Luh Sonia. 2021. Penanganan *Check-in* Marriot Bonvoy Member Oleh *Receptionist* Di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan, Badung.
- Wijaya, Hindra. 2022. Penerapan E-Service Quality Oleh Front Office Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali