

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PROACTIVE BEHAVIOR DALAM
MENDUKUNG KUALITAS KERJA FRONT OFFICE
PADA SANCTOO SUITES & VILLAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Egha Danu Dharma

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PROACTIVE BEHAVIOR DALAM
MENDUKUNG KUALITAS KERJA FRONT OFFICE
PADA SANCTOO SUITES & VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Egha Danu Dharma
NIM 2115834075

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PROACTIVE BEHAVIOR DALAM MENDUKUNG KUALITAS KERJA FRONT OFFICE PADA SANCTOO SUITES & VILLAS

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Komang Egha Danu Dharma
NIM 2115834075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Dharma, I Komang Egha Danu Dharma. (2025). Implementasi Proactive Behavior Dalam Mendukung Kualitas Kerja Front Office Pada Sanctoo Suites & Villas. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. dan Pembimbing II Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Kata Kunci: Kualitas kerja, *proactive behavior*, *front office*.

Dalam industri perhotelan, kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan bisnis dalam industri perhotelan. Pelanggan yang puas cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Manajemen hotel perlu menerapkan berbagai strategi untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman yang memuaskan selama menginap. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi *proactive behavior* di *front office* pada Sanctoo Suites & Villas dan menganalisis implementasi Proactive behavior dapat mendukung kualitas kerja pada Sanctoo Suites & Villas. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur, serta dianalisis menggunakan model Miles and Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perilaku proaktif staf *front office* di Sanctoo Suites & Villas tercermin melalui inisiatif, kemandirian, adaptasi terhadap perubahan, dan kepedulian terhadap kepuasan tamu, yang secara nyata mendukung kualitas kerja, efektivitas pelayanan, dan pencapaian standar layanan yang lebih tinggi secara berkelanjutan. Rekomendasi yang dapat diterapkan pada penelitian ini berupa disarankan untuk secara rutin memberikan ruang bagi staf untuk berinisiatif, seperti melalui program inovasi pelayanan dan forum diskusi internal yang mendorong penyampaian ide-ide baru, sekaligus memberikan dukungan berupa pelatihan pengembangan soft skills, coaching leadership, serta sistem penghargaan bagi yang menunjukkan inisiatif kerja yang positif, serta diharapkan pihak manajemen mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kebebasan berpendapat dan pengambilan keputusan, memberikan umpan balik yang membangun secara berkala, serta melibatkan staf dalam evaluasi proses kerja guna menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap tanggung jawab masing-masing, dengan demikian karyawan akan merasa lebih termotivasi untuk terus memperbaiki performa kerja.

ABSTRACT

Dharma, I Komang Eggha Danu Dharma. (2025). *The Implementation of Proactive Behavior to Improve Work Quality of Front Office at Sanctoo Suites & Villas*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Supervisor II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Keywords: Proactive behavior, work quality, front office.

In the hospitality industry, customer satisfaction is one of the main indicators of business success. Satisfied customers tend to return and recommend the services to others. Hotel management needs to implement various strategies to ensure that guests have a satisfying experience during their stay. The aim of this research is to analyze the implementation of proactive behavior in the front office at Sanctoo Suites & Villas and how proactive behavior can support work quality at the property. This research uses a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, documentation, and literature study. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that the proactive behavior of the front office staff at Sanctoo Suites & Villas is reflected through initiative, independence, adaptability to change, and concern for guest satisfaction. These behaviors significantly support work quality, service effectiveness, and the achievement of higher and sustainable service standards. Recommendations that can be applied to this research are suggested to routinely provide space for staff to take initiative, such as through service innovation programs and internal discussion forums that encourage the submission of new ideas, as well as provide support in the form of soft skills development training, leadership coaching, and a reward system for those who show positive work initiatives, and it is hoped that management will be able to create a work environment that supports freedom of opinion and decision making, provides regular constructive feedback, and involves staff in evaluating work processes to foster a sense of ownership of their respective responsibilities, thus employees will feel more motivated to continue to improve work performance.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Front Office.....	8
2.1.3 Proactive behavior.....	9
2.1.4 Kualitas Kerja.....	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Identifikasi Variabel.....	20
3.4 Definisi Oprasional Variabel.....	21
3.5 Jenis dan Sumber Data	22
3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Penentuan Informan	24
3.7 Teknik Pengumpulan Data	24

3.8 Analisis data	25
3.8.1 Deskriptif kualitatif	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Sanctoo Suites & Villas.....	28
4.1.1 Sejarah Singkat Sanctoo Suites & Villas	29
4.1.2 Bidang Usaha	30
4.1.3 Fasilitas Hotel.....	30
4.1.4 Struktur Front Office Department	36
4.1.5 Tugas Masing-Masing Bagian-Bagian Front Office	37
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	42
4.2.1 Implementasi Proactive Behavior pada Front Office di Sanctoo Suites & Villas	43
4.2.2 Implementasi Proactive Behavior Dalam Mendukung Kualitas Kerja Pada Front Office Di Sanctoo Suites & Villas.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	76

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 4. 1 Tipe Kamar	31
Tabel 4. 2 Meeting room.....	35
Tabel 4. 3 <i>Proactive Behavior</i> Dalam Mendukung Kualitas Kerja	59



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Villa bed set up.....	32
Gambar 4. 2 Suite pool access	32
Gambar 4. 3 Main Pool	33
Gambar 4. 4 Struktur Front Office Department Sanctoo Suites & Villas.....	36
Gambar 4. 5 GSA menghantarkan barang tamu ke kamar.....	44
Gambar 4. 6 Bell boy melakukan proses check-in.....	44
Gambar 4. 7 Bukti kepuasan tamu	45
Gambar 4. 8 Mencatat manual artikel yang akan dimasukan di system	46
Gambar 4. 9 Rekap absensi	46
Gambar 4. 10 Lembur mempersiapkan VIP hari berikutnya	47
Gambar 4. 11 Membuat list pribadi	48
Gambar 4. 12 Briefing harian.....	49
Gambar 4. 13 Memberikan air minum di <i>front office</i>	50
Gambar 4. 14 Wellcome card untuk pasangan honeymoon.....	50
Gambar 4. 15 Perubahan jadwal mendadak.....	51
Gambar 4. 16 Mengajari training baru untuk update profil di sistem VHP	52

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	76
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	77
Lampiran 3. Hasil Wawancara	81
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Wawancara	101
Lampiran 5. Dokumentasi Pengumpulan Data	103



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri perhotelan, kualitas kerja merupakan salah satu indikator utama keberhasilan bisnis. Karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik cenderung memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Manajemen hotel perlu menerapkan berbagai strategi untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman yang memuaskan selama menginap (Insani & Setiyariski, 2020). Menciptakan kualitas kerja yang tinggi dengan interaksi langsung antara karyawan, khususnya pada bagian *front office*, yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Perilaku karyawan sangat krusial dalam membentuk kualitas kerja yang diberikan. Untuk meningkatkan kualitas kerja, organisasi harus mampu mendorong para pekerja untuk berperilaku proaktif (*proactive behavior*) agar dapat beradaptasi dengan perubahan dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Dengan demikian, kualitas kerja tidak hanya akan meningkatkan produktivitas karyawan, berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

Proactive behavior dari karyawan *front office* menjadi komponen penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi pelanggan. *Proactive behavior* pada tindakan individu yang secara aktif mengambil inisiatif untuk mengubah atau mempengaruhi lingkungan, daripada sekadar bereaksi terhadap situasi yang ada.

Proactive behavior sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, serta mendorong inovasi dalam proses pelayanan (Praditya et al., 2024). Individu dengan kepribadian *proactive* cenderung mengambil inisiatif untuk memahami kebutuhan pelanggan dan mencari solusi sebelum masalah muncul. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih kuat antara penyedia layanan dan pelanggan (Windiarasih & Etikariena, 2017). Karyawan yang *proactive* tidak hanya menyesuaikan diri dengan perubahan, berusaha menciptakan perubahan yang positif dalam lingkungan kerja. Karyawan cenderung mencari cara baru dan kreatif untuk meningkatkan proses dan layanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi (Nurcahyo, 2024). Hal tersebut yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *proactive behaviour* karyawan berhubungan erat dengan peningkatan kualitas kerja (Boli et al., 2023).

Kualitas kerja merupakan faktor penting dalam keberhasilan dan pertumbuhan industri jasa di pasar yang kompetitif (Wirajaya & Fauzi, 2024). Dengan kualitas kerja yang baik dapat membantu menentukan kualitas layanan karena mencerminkan kualitas layanan yang diberikan (Urahmah & Andri, 2023). Dengan meningkatnya permintaan dan ekspektasi konsumen, bisnis harus tertuju pada layanan pelanggan yang luar biasa serta membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan (Pakurár et al., 2019). Ada empat indikator utama dari kualitas kerja yaitu potensi diri, proses kerja, kerja yang optimal dan antusiasme yang diungkapkan oleh Lestari (2015) dan *proactive behavior* dapat berkontribusi dalam

mendukung indikator tersebut. *Proactive behavior* merupakan salah satu faktor kunci dalam mendukung kualitas kerja karena melibatkan tindakan yang diinisiasi secara mandiri untuk mengantisipasi, mencegah, atau memperbaiki situasi sebelum masalah muncul. Individu yang memiliki sikap *proactive* cenderung lebih termotivasi karena merasa memiliki kendali atas pekerjaannya (Ahmad, 2022).

Kualitas kerja yang buruk tentu saja akan berdampak buruk terhadap ulasan dan penilaian yang diberikan oleh tamu terhadap hotel tersebut. Meskipun Sanctoo Suites & Villas sudah menawarkan tingkat layanan yang sangat baik, masih ada yang perlu ditingkatkan, seperti terlihat beberapa keluhan dari pelanggan yang disampaikan pada ulasan *Tripadvisor*, apabila hal tersebut tidak segera dibenahi akan mengakibatkan kualitas kerja yang buruk. Berdasarkan data yang diperoleh mengenai peringkat dari wisatawan per 1 Mei 2025 yaitu, luar biasa: 961 *reviews*, bagus: 97 *reviews*, biasa 11 *reviews*, buruk: 9 *reviews*, sangat buruk: 8 suara dengan total responden 1.058.

Meskipun Sebagian besar tamu puas, terdapat potensi untuk memahami dan mengatasi kekurangan melalui *proactive behavior* layanan di bagian *front office* Sanctoo Suites & Villas, seperti keterlambatan dalam proses *check-in*, respons yang kurang cepat terhadap permintaan tamu; jika hal ini tidak segera diperbaiki, maka potensi keluhan dari tamu akan semakin meningkat dan dapat tersebar luas melalui media sosial yang bersifat terbuka, sehingga dapat merusak citra hotel secara signifikan, mengurangi kepercayaan publik, serta berpengaruh terhadap tingkat okupansi dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Berlandaskan dari latar belakang tersebut dan melihat dasar permasalahan yang terjadi di Sanctoo Suites & Villas, peneliti tertarik untuk menganalisis dan mengambil judul penelitian Implementasi *Proactive behavior* dalam mendukung Kualitas kerja *Front Office* pada Sanctoo Suites & Villas.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *proactive behavior front office* pada Sanctoo Suites & Villas?
2. Bagaimanakah implementasi *proactive behavior* dalam mendukung kualitas kerja *front office* pada Sanctoo Suites & Villas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi *proactive behavior front office* pada Sanctoo Suites & Villas.
2. Untuk menganalisis implementasi *proactive behavior* dapat mendukung kualitas kerja *front office* pada Sanctoo Suites & Villas.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara akademis tentang teori dan praktik yang terjadi dalam lingkungan kerja di industri pariwisata. Manfaat secara teoritis, praktik, dan kepada penulis, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Menjadi referensi bagi studi akademik di bidang manajemen perhotelan, khususnya yang berkaitan dengan perilaku karyawan dan kualitas kerja.

2. Manfaat praktis

- a. Memberikan wawasan bagi manajemen hotel terkait pentingnya *proactive behaviour* karyawan dalam mendukung kualitas kerja.
- b. Menyediakan rekomendasi praktis bagi Sanctoo Suites & Villas dalam mengembangkan strategi pelayanan dalam mendukung kualitas kerja.

3. Manfaat bagi peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, penulis dapat memahami secara mendalam mengenai *proactive behavior* dalam mendukung kualitas kerja, serta penulis dapat meningkatkan keterampilan dalam melakukan penelitian, analisis data dan penulisan akademis yang sistematis.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah implementasi *proactive* behavior pada karyawan *front office* dalam mendukung kualitas kerja di Sanctoo Suites & Villas yang tertuju pada *proactive* behavior dalam menjalankan tugas pelayanan terhadap tamu hotel. Batasan penelitian ini adalah hanya dilakukan pada bagian *front office* di Sanctoo Suites & Villas dengan subjek penelitian yang terdiri dari staf dan manajer *front office*, serta pengumpulan data yang dibatasi selama enam bulan melalui survei kuesioner dan wawancara, tanpa melibatkan departemen lain di luar *front office*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diberikan saran sebagai berikut:

Agar implementasi *proactive behavior* di bagian *front office* dapat terus ditingkatkan dan berkelanjutan, manajemen disarankan untuk secara rutin memberikan ruang bagi staf untuk berinisiatif, seperti melalui program inovasi pelayanan dan forum diskusi internal yang mendorong penyampaian ide-ide baru, sekaligus memberikan dukungan berupa pelatihan pengembangan *soft skills*, *coaching leadership*, penerapan *system* penghargaan berupa voucher dapat menjadi salah satu cara untuk memberikan apresiasi kepada karyawan yang menunjukkan inisiatif kerja yang positif, sehingga tercipta budaya kerja yang tidak hanya reaktif terhadap masalah, tetapi mampu bergerak lebih dulu dalam mengantisipasi kebutuhan operasional dan kepuasan tamu secara berkesinambungan.

Untuk mendukung kualitas kerja secara konsisten melalui penerapan perilaku proaktif, pihak manajemen diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kebebasan berpendapat dan pengambilan keputusan, memberikan umpan balik yang membangun secara berkala, serta melibatkan staf dalam evaluasi proses kerja guna menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap tanggung jawab masing-masing, dengan demikian karyawan akan merasa lebih termotivasi untuk terus memperbaiki performa kerja secara mandiri, berorientasi pada hasil yang optimal, dan menjaga standar pelayanan yang unggul dengan semangat kontribusi aktif dalam setiap aspek tugas yang dijalankan. Selain itu dengan mendorong kolaborasi antaranggota tim dapat memperkuat adaptasi kolektif terhadap perubahan dan tantangan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2022). Pengaruh Pelatihan, Kepribadian dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai LPMP Banten. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, 1(2), 343–366. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i2.425>
- Akaki, F. E. D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 09(1), 485–500. <https://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>
- Apipudin, A., Sindrawati, S., & Abdullah, M. S. (2023). Peran Motivasi Pelayanan Publik Serta Keterikatan Dengan Pekerjaan Dalam Mendorong Perilaku Proaktif Pegawai Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung Apipudin. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2334–2345.
- Aslam, M. Z., Nor, M. N. M., Omar, S., & Bustaman, H. A. (2020). Predicting proactive service performance: The role of employee engagement and positive emotional labor among frontline hospitality employees. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1771117. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1771117>
- Astuti, P. (2022). Pengaruh Pelayanan Konsumen Di Hotel Surya Kencana Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan (CENDEKIA)*, 2(2), 39–44. <https://doi.org/10.55606/cendekia.v2i2.193>
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Bhende, P., Mekoth, N., Ingalhalli, V., & Reddy, Y. V. (2020). Quality of Work Life and Work–Life Balance. *Journal of Human Values*, 26(3), 256–265. <https://doi.org/10.1177/0971685820939380>
- Boli, B., Tanasa, N., & Triwanti, T. (2023). Peran Empowering Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dan Job Performance Guru. *ANALYSIS: Accounting, Management, Economics, and Business*, 1(3), 192–207. <https://doi.org/10.56855/analysis.v1i3.328>
- Choirunnisa, N., & Palupiningtyas, D. (2023). *Strategi Sukses Menarik Tamu untuk Menginap di Hotel*. STIEPARI Press.
- Crant, J. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management*, 26(3), 435–462. [https://doi.org/10.1016/s0149-2063\(00\)00044-1](https://doi.org/10.1016/s0149-2063(00)00044-1)
- Fadila, H. A., & Astutiningsih, S. E. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 108–119. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i1.4891>
- Fay, D., & Sonnentag, S. (2012). Within-Person Fluctuations of Proactive Behavior: How Affect and Experienced Competence Regulate Work

- Behavior. *Human Performance*, 25(1), 72–93.
<https://doi.org/10.1080/08959285.2011.631647>
- Firdaus, J. (2013). *Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Nusa Tenggara Barat*. Universitas Terbuka.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), 327–347.
<https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.24634438>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
<https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Kanter, J. W., Diéguez Hurtado, G., Rusch, L. C., Busch, A. M., & Santiago-Rivera, A. (2008). Behavioral activation for latinos with depression. *Clinical Case Studies*, 7(6), 491–506. <https://doi.org/10.1177/1534650108319909>
- Lestari, P. W. (2015). *Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Meng, A. T. G., & Sidin, S. M. (2020). The Effect of Expectations and Service Quality on Customer Experience in the Marketing 3.0 Paradigm. *Journal of Marketing Advances and Practices*, 2(2), 65–84.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (Third Edition). SAGE Publications, Inc.
- Musfirah, R., Syarif, N., & Harisa, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Tuku Di Pasar Santa. *Jurnal Bisnis Digital Dan Enterpreneur (BISENTER)*, 2(1), 110–114.
www.ojs.amiklps.ac.id
- Neneng, I. S., & Zega, A. (2024). Analisis kepuasan pelanggan dalam memilih minimarket di kecamatan sipora utara. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 01(1), 1–7. <https://doi.org/10.70134/jukoni.v1i1.19>
- Nibras, H. F., & Widiyanto, S. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Perilaku Proaktif Penelitian (Studi Kasus Pada Dosen Di Politeknik Lp3i Jakarta): Pendekatan Teori Determinasi Diri. *CENDEKIA : Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(1), 360–371.
<https://jurnalp4i.com/index.php/cendekia/article/download/3051/3471>
- Nurchahyo, S. A. (2024). Peningkatan Innovative Work Behavior Melalui Quality of Work Life Dan Pengembangan Karier Sebagai Variabel Mediasi. *Ekobis*, 25(1), 20–35.
<https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/download/35072/9684>

- Nuryadi, G. P., & Rahmah, D. D. N. (2024). Kepribadian Proaktif Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Karyawan Food and Beverage Generasi Milenial Proactive Personality To Innovative Work Behavior of Millennial Generation Food and Beverage Employees. *Motiva: Jurnal Psikologi*, 7(1), 27–37. <https://doi.org/10.31293/mv.v7i1.7680>
- Otto, M. C. B., Hoefsmit, N., van Ruysseveldt, J., & van Dam, K. (2019). Exploring proactive behaviors of employees in the prevention of burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 13–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203849>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Parker, S. K., Bindl, U. K., & Strauss, K. (2010). Making things happen: a model of proactive behavior. *Journal of Management*, 36(4), 827–856. https://wrap.warwick.ac.uk/53066/1/WRAP_Strauss_Making.pdf
- Pitanatri, P. D. S., Hassan, A., & Witarsana, I. (2024). Digital impressions: Evaluating Instagram's influence on hotel brand awareness in Bali. *International Journal of Tourism and Hotel Management*, 6(2), 01–11. <https://doi.org/10.22271/27069583.2024.v6.i2a.100>
- Praditya, K. R., Ayu, I. G., Wita, P., & Suci, N. N. (2024). Front Office Attendant Proactive Work Behavior Perilaku Kerja Proaktif Front Office Attendant. *Indonesian Journal of Interdisciplinary Research in Science and Technology (MARCOPOL)*, 2(10), 1183–1196. <https://doi.org/10.55927/marcopolo.v2i10.11261>
- Prakoso, P. A., Handoko, Y., & Fathorrohman. (2020). Pengaruh Sistem Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Departemen Front Office Di Hotel Bwalk, Dau, Malang. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 260–269. <https://doi.org/10.31846/jae.v8i2.311>
- Prayogo, A. (2020). *Analisis Faktor-Faktor tentang Kualitas Layanan Pariwisata Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasikan dengan Citra Destinasi dari Pengunjung Wisata Daerah Istimewa Yogyakarta* [Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. <https://e-journal.uajy.ac.id/23043/1/1603228591.pdf>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v9i1.1079>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi*

- Dan Politik*, 3(1), 39–47. <https://doi.org/10.61787/taceee75>
- Sanjaya, R., Afdhal, S., & Syahputro, S. B. (2023). Analisis Customer Relationship Management Pada Ouca Ice Cream & Space Batu 8 di Tanjungpinang. *Jurnal Adijaya Multidisplin*, 1(6), 1204–1214. <http://e-journal.naureendigiton.com/index.php/jam/article/view/233>
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV Mandar Maju.
- Setyarini, E., & Indriati, F. (2022). Mewujudkan Proactive Work Behaviour dalam Implementasi Flexible Working Arrangement Pasca Pandemi Covid-19. *Perspektif*, 11(2), 632–642. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6064>
- Sianipar, R., & Wijaya, G. (2024). Business Feasibility Study Glamping Back To Nature. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 9708–9718. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.9019>
- Sipayung, T., & Sihombing, R. (2024). Analisis Sistem Pelayanan Front Office Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Politeknik Unggul LP3M Medan. *Warta Dharmawangsa*, 18(3), 621–628. <https://doi.org/10.46576/wdw.v18i3.4741>
- Sisca, Chandra, E., Sinaga, O. S., Revida, E., Purba, S., Fuadi, & Butarbutar, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryo, A. (2018). *Tata Cara Mengurus Ijin Usaha*. Pustaka Yustisia.
- Taherdoost, H. (2021). Data Collection Methods and Tools for Research; Technique for Academic and Business Research Projects. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 10(1), 10–38. <https://doi.org/10.2139/ssrn.37341847>
- Urahmah, N., & Andri, A. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Unit Kerja Imigrasi Kelas I Tpi Banjarmasin Di Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), 3233–3241. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i8.1391>
- Wardhana, A., Pradana, M., Kartawinata, B. R., & Akbar, A. (2023). *Financial Technology 4.0 Indonesia Perspective 2023*. CV.Eureka Media Aksara.
- Windiarsih, R., & Etikariena, A. (2017). The relationship between proactive personality and innovative work behavior in BUMN X. *Jurnal Psikogenesis*, 5(2), 123–134. <https://doi.org/10.24854/jps.v5i2.501>
- Wirajaya, A. B., & Fauzi, A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Proses, dan Kualitas Lingkungan Kerja Terhadap Risiko Kehilangan Pasar Perusahaan Asuransi. *Operation Technology and Management (OPTIMA) Journal*, 1(1), 14–27. <https://doi.org/10.33830/optima.v1i1.7442>

Zaenudin, M., & Anandita, A. (2024). Peranan Front Office Department Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Tamu Di Hotel Sala View Solo. *Mabha Jurnal*, 5(2), 109–117. <https://doi.org/10.70018/mb.v5i2.90>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI