

**TUGAS DAN PERANAN STAF ADMINISTRASI FRONT OFFICE  
DEPARTMEN PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Putu Erliana Prastya**

**Nim : 2215713114**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

**TUGAS DAN PERANAN STAF ADMINISTRASI FRONT OFFICE  
DEPARTMEN PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Putu Erliana Prastya**

**Nim : 2215713114**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

## **ABSTRAK**

### **TUGAS DAN PERANAN STAF ADMINISTRASI FRONT OFFICE DEPARTMENT PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Oleh

**PUTU ERLIANA PRASTYA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam tugas dan peranan staf administrasi pada Front Office Department di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Front Office merupakan departemen yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu serta menjadi pusat informasi dan pelayanan selama masa tinggal tamu di hotel. Oleh karena itu, staf administrasi memiliki tanggung jawab yang besar dalam menunjang kelancaran operasional Front Office, mulai dari pengelolaan dokumen, pencatatan data tamu, penyusunan laporan harian, hingga koordinasi dengan departemen terkait.

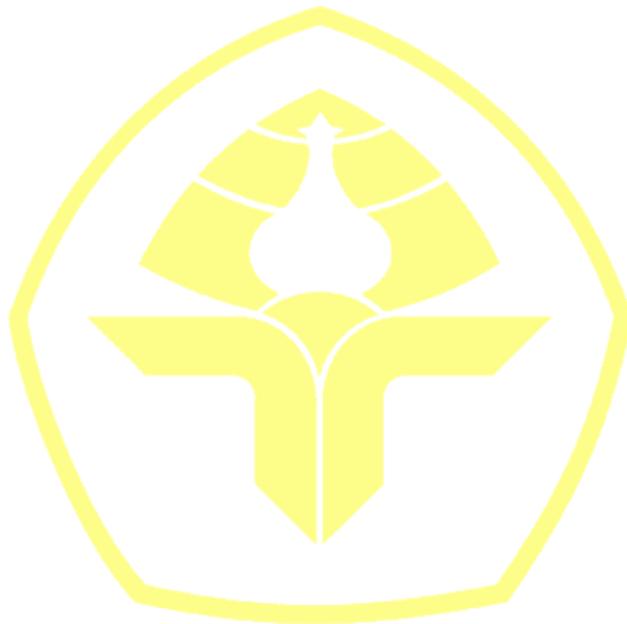
Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf administrasi di Front Office tidak hanya bertugas secara administratif, tetapi juga memiliki peranan penting dalam menjaga komunikasi internal, mendukung pelayanan prima kepada tamu, serta membantu pengambilan keputusan operasional. Peranan mereka sangat krusial dalam menjaga efisiensi kerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh Front Office Department.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa staf administrasi merupakan bagian integral dari Front Office Department yang berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu dan citra profesional hotel. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya posisi tersebut dalam industri perhotelan, khususnya di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

## DAFTAR ISI

<b>HALAM JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKARTA</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Administrasi .....	11
B. Penanganan Telepon.....	15
C. Peralatan Perkantoran .....	18
D. Macam – Macam Peralatan Perkantoran.....	19
E. Front Office .....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>22</b>
A. Profil Lé Meridien Bali Jimbaran.....	22
B. Sejarah Le Meridien Bali Jimbaran .....	23
C. Bidang Usaha .....	27
D. Struktur Organisasi Le Meridien Bali Jimbaran.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>58</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	58
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>81</b>

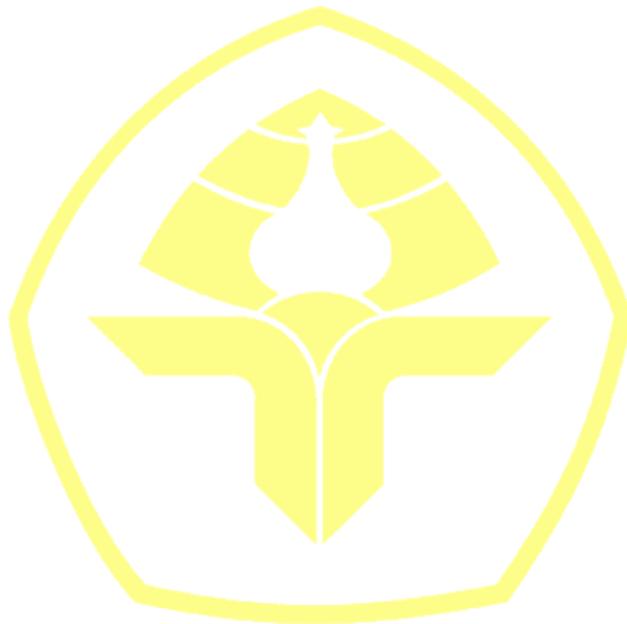
A. Simpulan..... 81  
B. Saran ..... 82  
**DAFTAR PUSTAKA ..... 83**  
**LAMPIRAN ..... 84**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Table 2.1 Tipe-Tipe Kamar Le Méridien Bali Jimbaran .....</b>	<b>29</b>
<b>Table 2.2 Function Room Le Meridien Bali Jimbaran. ....</b>	<b>46</b>

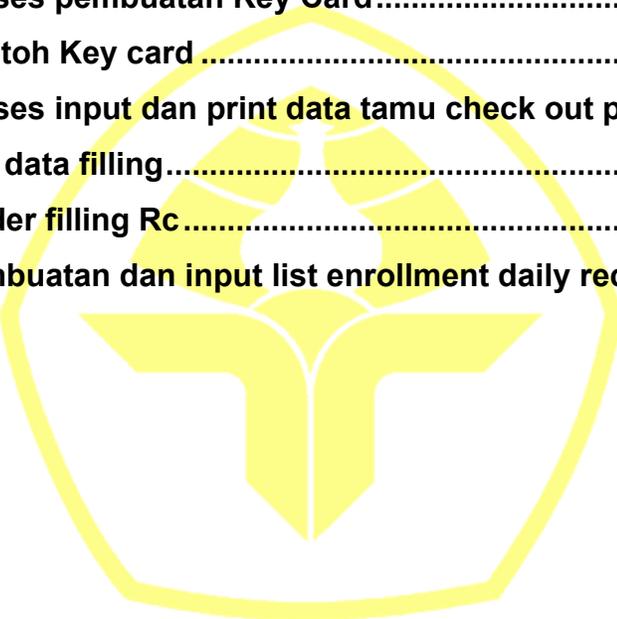


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran .....	23
Gambar 2.2 Marriot Bonvoy Group 1 .....	25
Gambar 2.3 La Fête Le Meridien .....	25
Gambar 2.4 Avec Amour Le Meridien .....	26
Gambar 2.5 Au Soleil Le Meridien.....	26
Gambar 2.6 Award Reader's Choice Le Meridien Bali Jimbaran.....	27
Gambar 2.7 Lobby Le Méridien Bali Jimbaran .....	28
Gambar 2.8 Classic Room Le Méridien Bali Jimbaran .....	30
Gambar 2.9 Deluxe Lagoon View Le Méridien Bali Jimbaran .....	31
Gambar 2.10 Deluxe Lagoon Access Le Méridien Bali Jimbaran.....	31
Gambar 2.11 Aqua Studio Suite Lagoon View King Bed .....	32
Gambar 2.12 Aqua Studio Suite Lagoon Access Le Méridien Bali Jimbaran .....	33
Gambar 2.13 Avant Garde 1 Bed Room Suite Le Méridien Bali Jimbaran .....	34
Gambar 2.14 Avant Garde 2 Bed Room Suite Le Méridien Bali Jimbaran .....	35
Gambar 2.15 Aqua Pool Sky Penthouse Le Méridien Bali Jimbaran .....	36
Gambar 2.16 Oceanic View Sky Villa Le Méridien Bali Jimbaran .....	37
Gambar 2.17 Grande Avant Garde Suite .....	38
Gambar 2.18 Bamboo Chic Restaurant Le Méridien Bali Jimbaran .....	39
Gambar 2.19 Smoqee Sport Bar Lounge .....	40
Gambar 2.20 Smoqee Sky Bar Le Méridien Bali Jimbaran.....	40
Gambar 2.21 Pool Bar Le Méridien Bali Jimbaran .....	41
Gambar 2.22 Wala Le Méridien Bali Jimbaran .....	42
Gambar 2.23 Salt Water Lagoon Le Méridien Bali Jimbaran .....	42
Gambar 2.24 Dei Photo Lounge Le Méridien Bali Jimbaran .....	43
Gambar 2.25 Serenity SPA Le Méridien Bali Jimbaran .....	44
Gambar 2.26 Fitness Centre Le Méridien Bali Jimbaran .....	44

<b>Gambar 2.27 J Kids Club Le Méridien Bali Jimbaran .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 2.28 J Kids Club Le Méridien Bali Jimbaran .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 2.29 Jimbaran 1 Le Méridien Bali Jimbaran .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 2.30 Jimbaran 2 Le Méridien Bali Jimbaran .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 2.31 Jimbaran 3 Le Méridien Bali Jimbaran .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 2.32 Bale Banjar Le Méridien Bali Jimbaran .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 2.33 Struktur Organisasi Le Méridien Bali Jimbaran .....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 4.1 Pembuatan RC pada aplikasi Light Speed .....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 4.2 Registration check in/out (RC) .....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 4.3 Proses pembuatan Key Card .....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 4.4 Contoh Key card .....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 4.5 Proses input dan print data tamu check out pada hari ini ..</b>	<b>70</b>
<b>Gambar 4.6 List data filling .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 4.7 Folder filling Rc .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 4.8 Pembuatan dan input list enrollment daily record .....</b>	<b>74</b>


  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 : Lembar Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I

Lampiran 3 : Lembar Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II

Lampiran 4 : Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing I

Lampiran 5 : Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing II

Lampiran 6 : Sertifikat Le Meridien Bali Jimbaran



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Organisasi adalah sebuah entitas yang terdiri dari orang-orang atau kelompok-kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Ini bisa mencakup bisnis, lembaga pemerintah, organisasi nirlaba, kelompok masyarakat, atau entitas lainnya. Organisasi harus memiliki tujuan yang jelas untuk menentukan keberlangsungan organisasi itu sendiri. Tujuan organisasi tidak terlepas dari tanggung jawab serta kinerja setiap anggotanya, Dimana hal itu akan berdampak pada berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Organisasi memiliki struktur, tata kelola, dan proses kerja yang dapat bervariasi tergantung pada sifat dan tujuan mereka.

Setiap organisasi memerlukan kegiatan administrasi baik itu organisasi besar maupun kecil karena administrasi yang menjaga organisasi tetap berjalan dengan lancar dan efisien. Kegiatan administrasi merupakan salah satu kegiatan dalam penataan organisasi atau instansi dimana diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang terampil, teliti dan memahami arti pentingnya administrasi. Administrasi

mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas, Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata Usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis, mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan clerical work (Marliani, 2019).

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama, Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama (Sulani et al., 2022).

Pada dasarnya administrasi dapat dibedakan ke dalam 2 (dua) golongan besar, yaitu:

1. Administrasi Negara (Public Administration), yaitu kegiatan/proses/usaha dalam bidang kenegaraan.
2. Administrasi Niaga (Privat/business administration), yaitu kegiatan/proses/usaha yang dilakukan di bidang swasta

Dalam aplikasinya, administrasi merupakan aktivitas utama dalam suatu organisasi yaitu adanya kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang terlibat dalam rangka pencapaian tujuan suatu aktivitas

administrasi, maka harus ada kerjasama antara dua orang manusia atau lebih, adanya penetapan tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, serta adanya peralatan dan perlengkapan atau sarana dan prasarana untuk melaksanakan tugas dalam rangka pencapaian tujuan tersebut. Adanya administrasi membantu organisasi untuk memantau dan senantiasa memperhatikan kegiatan atau data yang dimilikinya. Selain untuk memantau, administrasi juga dibutuhkan untuk evaluasi, misalnya evaluasi kebijakan, kegiatan, rencana atau hal lainnya. Administrasi juga bertujuan untuk membantu penyusunan program kegiatan dan pengembangannya, agar sejalan dengan yang diinginkan organisasi tersebut.

Hotel secara umum adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang di Kelola secara komersial. Hotel merupakan sarana akomodasi yang banyak digunakan wisatawan sebagai tempat menginap dan menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas kamar dan masih banyak lagi sarana pendukung lainnya yang dibutuhkan oleh tamu. Mengingat hotel adalah suatu bentuk usaha yang mengutamakan service atau pelayanan sebagai alat utama untuk menarik tamu dengan 4 pelayanan yang baik dan berbeda dari hotel lainnya merupakan daya tarik tersendiri bagi tamu. Tamu akan mendapatkan suatu pengalaman berkesan selama menginap di hotel tersebut dan ini memberikan kepuasan sehingga tamu berkeinginan untuk Kembali ke hotel tersebut. Salah satu hotel

yang berada di Bali adalah Le Meridien Bali Jimbaran yang terletak di Jl. Bukit Permai, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali Pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran memiliki administrasi yang mengkhusus disetiap departmennya. Salah satunya yaitu administrasi di *Front Office* department.

*Front Office* Departemen adalah salah satu bagian yang paling penting dalam operasional sebuah hotel. Departemen ini bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan pertama dan terakhir kepada tamu, yang mencakup proses check-in, check-out, informasi mengenai filling data tamu atau pengarsipannya, di Le Meridien Bali Jimbaran sendiri masih menggunakan sistem arsip manual yaitu filling sesuai tanggal dan menurut saya kurang efisien dalam pengecekannya lebih baik jika dibuatkan aplikasinya tersendiri agar lebih efektif dan efisien, juga terstruktur dalam proses pengarsipannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik menjadikan topik penulisan dalam Laporan Tugas Akhir di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dengan judul "**Tugas dan Peranan Staf Administrasi Front Office Department di Le Meridien Bali Jimbaran**".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam tugas akhir ini adalah

1. Apa saja tugas staf administrasi pada front office department di hotel Le Meridien Bali Jimbaran
2. Bagaimanakah peranan staf administrasi pada front office department di hotel Le Meridien Bali Jimbaran

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini adalah

1. Untuk mengetahui apa saja tugas staf administrasi pada front office department pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran
2. Untuk mengetahui bagaimanakah peranan staf administrasi pada front office department di hotel Le Meridien Bali Jimbaran

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan program studi DIII Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Selain itu, untuk menambah ilmu pengetahuan yang didapat pada saat Praktik Kerja Lapangan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh diperkuliahan dengan kenyataan di dunia industri sehingga setelah lulus, memiliki pengalaman dan keterampilan untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media informasi agar dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dari manajemen hotel mengenai tugas-tugas administrasi dalam front office department di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

### 3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat mengetahui seberapa jauh kemampuan mahasiswanya dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah di dapatkan di bangku kuliah. Selain itu manfaat yang juga di dapatkan dari hasil penelitian ini yaitu menambahkan bahan pustaka, sebagai bahan referensi serta sebagai informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan datang.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Le Meridien Bali Jimbaran, yang beralamat di Jl. Bukit Permai, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80361 Telp. [\(0361\) 8466888](tel:03618466888)

### 2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yang menjadikan objek penelitian adalah Tugas dan Peranan Administrasi Front Office Department di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

### 3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

Jenis data yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:14) "Data Kualitatif data yang tidak berupa angka-angka melainkan berupa penjelasan-penjelasan, keterangan-keterangan, atau informasi yang dapat memberikan gambaran terhadap permasalahan yang akan dibahas". Dalam penelitian ini data yang dimaksud yaitu Struktur Organisasi, Gambaran Umum Perusahaan dan Sejarah berdirinya perusahaan pada Le Meridien Bali Jimbaran.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:456) data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, seperti misalnya melakukan wawancara langsung mengenai objek yang diteliti. Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara dari salah satu karyawan administrasi front office di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran mengenai tugas dan tanggung jawab dari administrasi front office.

2) Data Skunder

Menurut Sugiyono (2019) data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian seperti aturan-aturan yang berlaku di perusahaan. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari buku-buku dan literatur yang mendukung untuk melengkapi data yang dikumpulkan dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

#### c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu :

##### 1) Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung yang dibantu dengan teknik mencatat pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran terutama pada bagian-bagian yang berhubungan dengan penelitian yaitu bagian front office. Pada penelitian ini telah dilakukan pengamatan secara langsung di hotel Le Meridien Bali Jimbaran pada saat magang kerja selama 6 bulan pada bagian Administrasi Front Office sebagai tempat untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai apa saja peran dan tugas yang dilakukan oleh administrasi front office beserta kondisi kerja pada departemen tersebut.

##### 2) Wawancara

Dalam metode pengumpulan data ini penulis melakukan tanya jawab dalam hal menggali informasi langsung dengan pimpinan atau karyawan hotel Le Meridien Bali Jimbaran mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian yang dibantu dengan teknik mencatat dan merekam.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329), adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, maka dari itu penulis juga meminta beberapa dokumen-dokumen pendukung untuk didokumentasikan seperti proses order barang dan list check in check out pada aplikasi yang digunakan pada hotel

Le Meridien Bali Jimbaran khususnya pada bagian front office department

### 4) Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan dalam pengamatan ini adalah teknik deskriptif, Maka menurut Sugiyono (2016:244), pengertian analisis data adalah

sebagai berikut: Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

1. Tugas Staf administrasi pada front office department adalah :

Input pencatatan dan pembaruan pada data tamu yang disebut dengan RC (*Registration check in /out*) pada aplikasi *light speed*, pembuatan key card (kunci kamar hotel) /biasa disebut pembuatan kartu kunci elektronik yang hanya khusus di program oleh petugas *Front Office* / resepsionis, Pengarsipan / filling dengan mengumpulkan Rc (*registration check in/out*) yang akan di arsip sesuai dengan tanggal *check out* tamu pada hari itu juga, List data *enrollment daily record* pencatatan harian data tamu *check in* di hotel dan penanganan telepon antar department.

2. Peranan Staf administrasi pada front office department adalah :

Untuk meningkatkan disiplin dalam waktu dan tugas, Teliti dan akurat dalam pencatatan contohnya *enrollment daily record*, menjaga kerahasiaan data tamu dan informasi hotel, tanggap dan cepat dalam

menanggapi permintaan data, serta mentaati prosedur dan standar operasional hotel (Sop).

## **B. Saran**

Dari hasil simpulan yang diperoleh, ada beberapa saran yang diberikan penulis terhadap tugas dan peranan staf administrasi front office department pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran yaitu :

### **1. Peningkatan pelatihan dan pengembangan SDM**

Pihak manajemen disarankan untuk secara berkala mengadakan pelatihan terkait penggunaan sistem informasi terbaru, manajemen arsip digital, pengelolaan data tamu, serta pelatihan soft skills seperti komunikasi professional, penanganan complain dan penguatan etika kerja

### **2. Standarisasi pengarsipan**

Proses pengarsipan yang masih dilakukan secara manual dapat diperkuat dengan sistem digitalisasi dokumen yang lebih terstruktur. Otomatisasi arsip dengan teknologi OCR (Optical Character Recognition) proses yang mengonversi gambar teks menjadi format teks yang dapat dibaca mesin. dan dapat mempermudah pencarian dan pelacakan dokumen, sekaligus mengurangi risiko kehilangan data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agan dkk., (2016); Esfahbodi dkk., (2017). Untuk bertanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial di sekitar perusahaan.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Auliana, N. U. (2022). Standar Prosedur Check-In dan Check-Out pada Hotel Duta Syari'ah Palembang. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, 1(2).
- Darmanto. (2018). *Pengantar Ilmu Administrasi*.
- Hanafi, M. (2018). *Pengertian Administrasi Perkantoran*.
- Harjoyo, Dewi, D. P., & Lisdha, M. (2021). Peran Sekretaris Dalam Penanganan Telepon Pada Kantor Kedeputusan Standar Nasional Satuan Ukuran Di Badan Standardisasi Nasional, Puspitek-Tangerang Selatan. *Proceeding Seminar Nasional*.
- Mahyuddin, Kurniullah, A. Z., & Hasibuan, A. (2021). *Teori Organisasi*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*.
- Mertha, I. W., Pitanatri, P. D. S., & Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. (2018). *Homestay: Mozaik Pariwisata Berbasis Kerakyatan*.
- Nurhaida, T., & Lilinesia. (2019). Peranan Peralatan Kantor Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*.
- Priansa. (2015). *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmi, Hayatur, dkk. (2017). Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat. *E-Jurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran*, 1(2).
- Rusli, M. (2018). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Jurnal Pendidikan*.
- Sari, V. O. (2018). Keterampilan Menulis Yang Baik Dan Benar. *Jurnal Elsa*, 16(2).