

TUGAS AKHIR

PELAYANAN TELEPON IN HOUSE GUEST OLEH GUEST

SERVICE DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH

RESORT



Annisa Dita Januari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

TUGAS AKHIR

PELAYANAN TELEPON IN HOUSE GUEST OLEH GUEST

SERVICE DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH

RESORT



Annisa Dita Januari
NIM : 1915823080

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**PELAYANAN TELEPON IN HOUSE GUEST OLEH GUEST SERVICE
DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH
RESORT**

Oleh
Annisa Dita Januari
1915823080

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

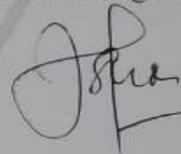
Disetujui oleh:

Pembimbing I



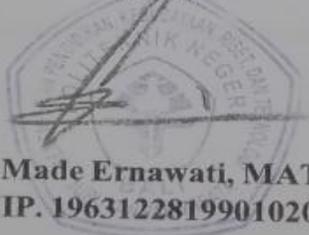
Solihin, SST.Par., M.Par.
NIP. 196206121989031002

Pembimbing II



Made Suardani, S.Pd., M.Par.
NIP. 197303122002122002

Disahkan oleh Jurusan
Pariwisata
Ketua



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Telepon In House Guest oleh Guest Service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan hambatan yang dihadapi, seperti pengetahuan penulis yang masih terbatas serta pengumpulan data dan sumber acuan terkait sangat terbatas. Akan tetapi berkat mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberikan ijin untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, SST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing I, yang senantiasa memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Made Suardani, S.Pd. M.Par. selaku dosen pembimbing II, yang senantiasa memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Sylvain Padeloup, selaku *General Manager* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dan menjadi narasumber dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Lydia Tifani Pramono, selaku *Front Office Manager* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah membantu, menyalurkan informasi dan menjadi narasumber dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Ibu Meity Christianthy, selaku *Front Office Duty Manager*, Ibu Sari Berlin selaku *Guest Service Ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang telah memotivasi dan menjadi narasumber dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh Staff Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, khususnya pada *Front Office Department section Guest Service* yang telah membimbing penulis dan menjadi narasumber dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

12. Kedua orang tua penulis, Bapak Endianto dan Ibu Ni Made Mirayanti, yang selalu mendukung serta memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk laporan praktik kerja lapangan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dari lingkungan Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata.

Badung, Agustus2022

Penulis

DAFTAR ISI

ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian Resort.....	9
1. Pengertian Resort	9
2. Karakteristik Resort.....	9
3. Jenis-Jenis Resort	10
B. Pengertian Hotel	11

C. Pengertian Front Office.....	12
D. Pengertian Guest Service	14
E. Tugas dan Tanggung Jawab Guest Service.....	15
F. Persyaratan Seorang Guest Service.....	16
G. Peralatan Telephone Operator.....	18
H. Jenis-Jenis Tamu Hotel.....	19
I. Pengertian Pelayanan.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	22
B. Sejarah Berdirinya Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	23
C. Bidang Usaha dan Fasilitas Resort	24
1. Bidang Usaha.....	24
2. Fasilitas	25
D. Struktur Organisasi Front Office Department.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
A. Pelayanan Telepon In House Guest oleh Guest Service.....	45
1. Tahap Perisapan.....	46
2. Tahap Pelayanan.....	49
3. Tahap Akhir	65
B. Hambatan yang dihadapi ketika melayani tamu dan cara mengatasinya.....	68
1. Hambatan yang dihadapi.....	68
2. Cara mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi	69
BAB V PENUTUP.....	70
A. KESIMPULAN	70
B. SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

ISI

Tabel 3.1 : Jumlah dan Jenis Kamar di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort	26
--	----

DAFTAR GAMBAR

ISI

Gambar 3.1 : Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	22
Gambar 3.2 : Logo Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	24
Gambar 3.3 : Luxury Room.....	27
Gambar 3.4 : Luxury Room Ocean View.....	27
Gambar 3.5 : Luxury Room Pool Access.....	28
Gambar 3.6 : Luxury Room Plunge Pool.....	28
Gambar 3.7 : Prestige Suite Room.....	29
Gambar 3.8 : Prestige Suite Plunge Pool Room.....	29
Gambar 3.9 : Honeymoon Suite Room.....	30
Gambar 3.10 : Honeymoon Suite Plunge Pool.....	30
Gambar 3.11 : One Bedroom Villa.....	31
Gambar 3.12 : Two Bedroom Villa.....	31
Gambar 3.13 : Three Bedroom Villa.....	32
Gambar 3.14 : Struktur Organisasi Front Office Department.....	35
Gambar 4.1 : Uniform Staff Front Office Department.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Menginformasikan permintaan refill air minum di *group whatsapp Housekeeping*

Lampiran 2. Melayani tamu melalui *whatsapp* untuk *menu in room dinning*

Lampiran 3. *List appointment yoga class*

Lampiran 4. *List cooking class* dan menginformasikan ke *group* restoran

Lampiran 5. Menginformasikan tim restoran untuk *appointment table lunch* melalui *group whatsapp*

Lampiran 6. Membuat *list due out* pada *excel*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali dengan julukan Pulau Seribu Pura atau Pulau Dewata merupakan salah satu destinasi wisata *favorite* wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara. Keindahan alam seperti pegunungan, taman serta danau yang memberikan rasa asri dan nyaman, bukan hanya keindahan alam, Bali terkenal dengan adat istiadat yang sangat kental dengan ritual Hindu. Selain keindahan alam dan seni budaya, pariwisata di Bali memerlukan akomodasi penginapan yang baik sebagai tempat untuk beristirahat. Salah satu akomodasi yang paling penting untuk menunjang perekonomian pariwisata adalah hotel.

Resort merupakan kawasan di area tepi pantai atau pegunungan yang banyak dikunjungi secara terencana tidak hanya untuk menginap tetapi juga untuk beristirahat dan rekreasi untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta hasrat ingin mengetahui sesuatu. *Resort* bertujuan untuk memberikan kenyamanan fisik dan psikologis penghuninya, yang terjaga. Hal tersebut dapat dicapai dengan penyelesaian desain secara arsitektural dan pemisahan kegiatan dan pada zona privat dan zona *public*.

Nusa Dua merupakan sebuah daerah di Bali yang letaknya berada di ujung bagian tenggara Pulau Bali, dan sekitar 40 Km dari Ibu Kota Provinsi Bali yaitu kota Denpasar. Jarak yang ditempuh dari Bandara Ngurah Rai menuju Sofitel Bali

Nusa Dua Beach Resort, sekitar 15 Km ke arah selatan dengan kendaraan pribadi. Di daerah elit seluas 350 hektar yang dikembangkan oleh ITDC (*Indonesian Tourism Development Corporation*) yang sebelumnya bernama BTDC (*Bali Tourism Development Corporation*) berdiri banyak hotel bintang 5 dan pusat konvensi yang berisikan acara internasional sering diadakan di daerah ini. Kawasan wisata Nusa Dua diberlakukan untuk menjadi daerah pertama di Wilayah *Asia-Pasifik* yang mendapatkan “*Green Globe*”, yaitu sertifikat yang diberikan oleh Sertifikasi *Green Globe* untuk tempat wisata ramah lingkungan. Dengan pengaturan area yang rapi, didukung hamparan pasir putih dan warna biru langit pantai yang membentang, memberikan keindahan yang menakjubkan untuk wisatawan yang datang.

Berdirinya beberapa hotel bintang 5 di area Kawasan ITDC seperti Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, Grand Hyatt Bali, Inaya Putri Bali, Ayodya Resort Bali dan The St Regis Bali Resort yang memberikan akomodasi menyenangkan bagi tamu yang menginap dengan suasana menakjubkan yang berbeda-beda sesuai dengan tema dari hotel tersebut, tidak hanya hotel, Di Nusa Dua juga terdapat dua fasilitas *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE) bertaraf internasional, yaitu Bali International Convention Centre (BICC).

Departemen yang mendukung operasional hotel di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yaitu Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Security Department, Human

Resource Department, Sales and Marketing Department. Front Office Department merupakan department yang berhubungan langsung kepada tamu ketika tamu *check-in* sampai tamu *check-out*. *Front office* juga dikenal sebagai *the first and last impression of the guest*. Artinya, bagian inilah yang pertama dan yang terakhir bagi tamu. Tamu akan datang di hotel dan akan datang dulu di bagian *front office*, dan pada waktu *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan *staff* di *front office*.

Guest service ambassador merupakan istilah yang digunakan selain *Telephone operator ambassador* merupakan bagian dari Front office department yang bertugas menangani seluruh pelayanan komunikasi melalui telepon hotel. *The guest impression* dapat dimulai dari percakapan lewat telepon. Memiliki etika yang baik dan benar sesuai *Standard Operational Procedure (SOP)* saat berkomunikasi dengan tamu akan menciptakan citra yang baik oleh tamu kepada hotel, terutama dalam memberikan informasi mengenai hotel.

Guest service atau telepon operator juga sebagai penghubung antara seluruh *department* yang ada di hotel. *Guest service* memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tamu dengan mudah hanya dengan melalui telepon, dan menginformasikan langsung pada *department* bersangkutan, dengan itu tamu tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk datang kepada *front office* jika memerlukan bantuan. Pelayanan yang biasa diberikan kepada tamu melalui telepon diantaranya : pelayanan permintaan *refil* air minum, pelayanan untuk *appointment yoga class*, pelayanan permintaan menu *in room dinning*, pelayanan permintaan

untuk *appointment cooking class*, pelayanan permintaan *baby chair*. Selain itu *guest service* juga melayani keluhan tamu diantaranya : Petugas *reception* yang kurang ramah, tidak tersedia *coffee maker* di kamar, sinyal *wifi* yang kurang baik, pelayanan *in room dinning* yang lambat dalam mengantarkan makanan tamu ke kamar.

Dengan demikian penulis tertarik untuk mengajukan judul tugas akhir : “Pelayanan Telepon *In House Guest* oleh Guest Service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” untuk berbagi ilmu kepada para pembaca, bagaimana penulis membantu menjelaskan kepada tamu yang menginap untuk menjalani aktivitas di hotel dengan mudah melalui telepon.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan telepon *in house guest* oleh guest service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala dalam pelayanan telepon *in house guest* oleh guest service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui pelayanan telepon *in house guest* oleh *guest service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala dalam pelayanan telepon *in house guest* oleh *guest service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir sebagai syarat akademis kelulusan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan untuk menambah ilmu pengetahuan di dunia Industri Pariwisata.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir menjadi suatu referensi yang diharapkan sebagai bahan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Front Office* khususnya *Guest Service*.

c. Bagi Perusahaan

Menjadi suatu referensi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya melalui telepon.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini, sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara memahami, mengamati secara langsung, mencatat serta mempelajari informasi

data yang didapat secara keseluruhan, mengetahui proses pelayanan panggilan telepon yang berkaitan dengan *in house guest* oleh guest service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada staff hotel dan tamu yang menginap dengan bahasa yang baik dan benar mengenai pelayanan telepon *in house guest* oleh guest service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Berikut merupakan wawancara penulis dengan Ibu Sari selaku Guest Service Ambassador mengenai pelayanan yang diberikan untuk tamu di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, sebagai berikut :

Penulis : “Selamat pagi bu sari, bagaimanakah cara memberikan pelayanan yang baik melalui telepon di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?”

Narasumber : “Kita harus tetap tersenyum pada saat melayani tamu melalui telepon, karena akan memberikan perasaan yang baik juga untuk tamu, lalu selalu memberi perhatian *extra* kepada tamu yang memerlukan bantuan.”

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara *me-research* di internet atau mencari data atau informasi di buku dan *social media* mengenai pelayanan telepon di sebuah hotel.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode Analisis Data yang digunakan penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu dengan memaparkan secara jelas dan

terperinci dengan menggunakan data-data yang ada tentang pelayanan telepon *in house guest* oleh guest service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode Penyajian Analisis yang digunakan penulis adalah gabungan dari metode formal dan metode informal, yang artinya dengan memaparkan metode penyajian analisis data dengan kata-kata sopan, baik dan benar serta memaparkan secara naratif dengan menyajikan data-data tabel, dokumentasi dan sebagainya mengenai pelayanan telepon *in house guest* oleh guest service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan bab IV, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Penanganan Pelayanan Telepon *In House Guest* oleh Guest Service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dibagi menjadi 3 tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir, berikut yang dapat dipaparkan kesimpulan dari ke 3 tahap yang sudah tertera pada BAB IV, yaitu :

a. Tahap Persiapan

Persiapan dari diri yang baik dapat memberikan dorongan prima pada saat bekerja. Adapun tahap persiapan seorang petugas telepon operator yaitu menjaga kerapian dan kebersihan diri sendiri mulai dari atas kepala memakai donut ban, rambut yang tidak diwarnai, poni tidak menutupi mata, kuku yang dipotong, tidak mewarnai kuku, memakai seragam yang sesuai tidak kotor dan rusak serta memakai pantofel berwarna coklat. Tidak hanya persiapan diri sendiri tetapi juga memperhatikan area tempat bekerja yang bersih, memiliki wangi yang sedap, peralatan yang lengkap dan berfungsi dengan baik. Hal ini dapat mengoptimalkan pekerjaan dalam menjalani operasional hotel dengan baik, yang akan berpengaruh kepada tamu yang menginap dalam memberi pelayanan terbaik.

b. Tahap Pelaksanaan

Setelah tahap persiapan, akan dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan, yaitu

melaksanakan urutan-urutan penanganan panggilan telepon oleh *in house* dan *out sideguest* berupa, melayani permintan air minum, melayani permintaan *baby chair*, melayani permintaan *appointment cooking class*, melayani permintaan *appointment yoga class*, melayani permintaan menu *in room dinning*, melayani permintaan *appointment table lunch*, melayani permintaan untuk kerusakan alat dikamar, melayanikeluhan tamu mengenai *in room dinning* dalam mengantar makanan, melayani tamu dalam mengecek pemesanan reservasi kamar, melayani tamu untuk *luggage assistant* pada saat jam *check out* sesuai dengan *Standard Operasional Prosedure (SOP)* yang berlaku di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir yang dilakukan oleh seorang petugas *guest service* memiliki perbedaan di setiap *shift* nya, yaitu : Petugas *morning shift* akan menjelaskan pekerjaan yang belum selesai dan belum dilaksanakan kepada *afternoon shift*, yang nantinya akandikerjakan atau di *follow up* oleh *afternoon shift*, sedangkan *afternoon shift* membuat *list due out* dan merapikan meja. *List due out* tersebut akan digunakan untuk *courtesy* tamu/menghubungi tamu untuk membantu tamu mengangkat barang pada saat jam *Check out*.

d. Hambatan dan cara mengatasi kendala dalam Pelayanan Telepon *In House Guest* oleh Guest Service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Kendala yang dihadapi dalam penanganan pelayanan telepon *in house guest*

oleh *guest service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, yaitu : Penataan *shift* kerja yang kurang teratur. Cara mengatasinya yaitu dengan menyediakan 3 *shift* tetap yaitu *morningshift* pukul 6 am - 3 pm, *middle shift* pukul 11 am-8 pm dan *afternoon shift* pukul 3 pm-11 pm untuk memberikan performa yang baik saat melaksanakan pekerjaan. Lalu terjadi *miscommunication* antara *guest service* dengan tamu yang hanya menggunakan bahasa mandarin. Cara mengatasinya dengan memberikan program atau pelatihan tambahan khusus mengenai bahasa asing terutama bahasa mandarin.

B. Saran

Hambatan atau kendala tidak dapat dihindari pada saat melayani tamu melalui panggilan telepon, walaupun dalam hal ini seorang *guest service* sudah memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Ada beberapa saran yang dapat membantu dalam pelayanan telepon *in house* dan *outside guest* oleh *guest service* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort agar dapat teratasi, yaitu :

1. Bagi Pihak Lembaga

Penulis menyarankan kampus untuk menyiapkan program bahasa asing khususnya bahasa Mandarin, supaya calon mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) tidak akan mendapatkan kesulitan berkomunikasi dalam bahasa asing, terutama untuk tamu yang tidak menggunakan bahasa Inggris, sehingga mahasiswa yang akan terjun siap dengan kemampuan yang didapat dari Lembaga Kampus, terutama dalam berkomunikasi dengan bahasa Mandarin.

2. Bagi Pihak Hotel

- Dalam melaksanakan pelayanan di bagian Telepon Operator dibutuhkan kerjasama yang baik sesama personil telepon operator agar pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat dikerjakan dengan baik.
- Pengawasan terhadap mutu pelayanan terhadap tamu perlu di perhatikan, agar target yang di tentukan dari hasil penjualan kamar di hotel dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2014. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Amalia, P. H. 2020. *Pelayanan Telepon Operator Di Fave Hotel Hyper Square Bandung*. Bandung : Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ellana, Aprillia and Andrian, Noviardy (2019). *Evaluasi Penarapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-in di Azza Hotel Palembang*. (Diloma thesis, Universitas Bina Darma).
- Fransiska, Yolanda. 2014. TA : *Hotel Resort Di Kawasan Wisata Istano Basa Pagaruyung*. Semarang : Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.
- Goa, L. (2018). *Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan*. SAPA-
Jurnal Kateketik dan Pastoral. Malang : Ketua Prodi Pelayanan Pastoral
STP-IPI Malang.
- Kando, Beli Darma Surya. 2014. TA : *Perancangan Resort Di Pantai Plengkung Banyuwangi*. Banyuwangi : Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pratiwi, Aulia. 2021. Karya Ilmiah : *Peranan Concierge Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Tamu Di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan*. Medan : Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.

Rahmanita, I., Wuisang, C. E., & Tarore, R. D. C. 2022. *Resort Pantai Jiko di Kabupaten BolaanG Mongondow Timur, Arsitektur Tropis* (Doctoral dissertation, Sam Ratulangi University).

Rizvanqi, Muhammad Iqbal. 2018. *Peranan Telephone Operator Untuk Mencapai Keberhasilan Penjualan Kamar di Front Office Department Grand Swiss-Bel Hotel Medan*. Medan : Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.

Setijograha, Valerie Patricia. 2019. *Peranan Departemen Front Office (FO) di Harris Hotel BatamCenter*. Batam : Universitas International Batam

Taufan, Adi Baskoro. 2020. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Semarang : Program Studi DIII Ketatalaksanaan Pelayanan Niaga Universitas Marinir AMNI

Stewart, Charles J dan Cash, Willian B.2012. *Interviewing Principles & Practices*. Jakarta :Salemba