



OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI MASA *NEW NORMAL* TERHADAP KEPUASAN TAMU

(Studi Kasus : The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel)

Afrilia Elizabet Sagala

afriliaelizabethsagala@stpsahidsurakarta.ac.id

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Optimizing the quality of service during the new normal for guest satisfaction at The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel ". The object of this research is the front office department, and the type of method used is the descriptive qualitative method. The data in this study were collected by data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The resource persons taken were front office officers, operational managers, and hotel guests. The technique of data validity uses triangulation technique, source, and time. There is a difference between before and after a pandemic. The service quality contains 5 dimensions including Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), assurance (Assurance), and Empathy (empathy). The conclusion from this research is that the dimensions of tangibles, responsiveness, assurance, and empathy have met the expectations of guests so that guests can be said to be satisfied. However, the reliability of the front office cannot be said to be satisfactory because the accuracy in housekeeping provides rooms so that it occurs in the lobby which causes not keeping a distance.

Keywords: *Front office department, service quality, guest satisfaction.*

Abstrak

Optimalisasi kualitas pelayanan pada masa new normal untuk kepuasan tamu di The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel". Obyek penelitian ini adalah departemen *front office*, dan jenis metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber yang diambil adalah petugas *front office*, manajer operasional, dan tamu hotel. Teknik validitas data menggunakan teknik triangulasi, sumber, dan waktu. Terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah pandemi. Kualitas pelayanan mengandung 5 dimensi meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sudah memenuhi harapan tamu sehingga tamu dapat dikatakan puas. Namun keandalan *front office* belum dapat dikatakan memuaskan karena ketepatan dalam *housekeeping* menyediakan kamar sehingga terjadi di *lobby* yang menyebabkan tidak menjaga jarak..

Kata Kunci: Departemen kantor depan, kualitas layanan, kepuasan tamu.

1. PENDAHULUAN

Munculnya wabah pandemi covid-19 secara global diawal tahun 2020 sangat mengejutkan dunia, tak terkecuali Indonesia dalam waktu kurang dari 1 tahun menelan jutaan jiwa penduduk masyarakat Indonesia. pemberlakuan lockdown atau PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) hingga WFH (Work From Home). Usaha hotel merupakan usaha penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) atau lebih bangunan, termasuk losmen, penginapan, pesanggrahan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/ atau fasilitas lainnya (Permen Parekraf No.4 tahun 2021 tentang standar kegiatan usaha).

Front office department merupakan bagian hotel yang memberikan kesan pertama yang didapat tamu, setelah vakum kurang lebih selama 2 tahun karena pandemi covid-19 tentu masyarakat masih cemas dalam penerapan protokol kesehatan yang dimana mereka melakukan aktivitas kembali. Maka kualitas pelayanan *front office* sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dalam mengembalikan kepercayaan tamu untuk

Received April 30, 2023; Revised Juni 2, 2023; Accepted Juli 22, 2023

menginap kembali ke hotel. Optimalisasi *front office departement* dalam masa pandemi covid-19 terhadap kepuasan tamu sangat diprioritaskan ketika *menghandle* dalam satu shift seorang petugas harus dapat mendahulukan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu. Seperti dipagi hari harus mengecek reservasi dan mengatur ketersediaan kamar juga harga yang akan jual dihari tersebut di online travel agent. Apabila reservasi masih rendah harus memasang harga yang rendah untuk mendorong reservasi dengan melihat harga di hotel kompetitor sekitar. Tentu dalam menentukan harga jual harus dengan persetujuan seorang *front office manager*. Hal ini dilihat juga dengan demand atau perminataan pada hari tersebut. Setelah menentukan harga jual, dilanjutkan dengan membuat konten hotel untuk diupload di berbagai sosial media hotel. Hal apapun yang mengenai hotel harus ada postingan dalam satu hari. Optimalisasi kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan tamu sangat dibutuhkan. Dari latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul penelitian “Optimalisasi Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Di Masa *New Normal* Terhadap Kepuasan Tamu The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2018) bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan atau aktivitas yang diberikan seseorang kepada pihak lain baik berwujud maupun tidak berwujud juga tidak berkepemilikan. Menurut Parasuraman (1988) kualitas pelayanan dapat diukur dalam 5 dimensi antara lain :

- A. *Tangibles* bukti fisik pelayanan yang berwujud bangunan fisik maupun dapat dan dirasakan oleh tamu yaitu :
 - a. Bangunan fisik dan desain interior hotel
 - b. Fasilitas fisik dan peralatan yang sudah modern dilengkapi dengan sign protokol kesehatan
 - c. Penampilan dari karyawan dengan standar protokol kesehatan
 - d. Lingkungan.
- B. *Reliability* atau kehandalan kemampuan hotel memberikan pelayanan konsisten yang sesuai dengan yang dijanjikan.
 - a. Alternatif solusi yang diberikan ketika tamu komplain
 - b. Keakuratan informasi yang diberikan mengenai tempat
 - c. Kepahaman alur pekerjaan yang efektif dan efisien sesuai dnegan standar CHSE.
- C. *Responsiveness* ketanggapan yang diberikan karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu.
 - a. Kemampuan tanggap dalam memberikan bantuan sebelum tamu meminta.
 - b. Kemampuan sigap karywan dalam melayani dan memerikan informasi yang berkaitan dengan protokol kesehatan.
 - c. Ketepatan dalam mencari alternatif solusi ketika mendapatkan keluhan tamu.
4. *Assurance* jaminan hotel yaitu kemampuan karyawan membangun kepercayaan dari tamu
 - a. Keamanan yang dibangun untuk tamu mengenai penerapan standar protokol kesehatan.
 - b. Kesopan, keramahan yang diterima oleh tamu
 - c. Kepercayaan diri tamu dalam memilih hotel yang sudah menerapkan standar protokol kesehatan.
5. *Emphaty* perhatian lebih yang diberikan karyawan kepada tamu
 - a. Sikap peduli dan perhatian karyawan kepada tamu mengenai penerapan standar protokol kesehatan.
 - b. Ketulusan dan memberikan perhatian lebih dalam melayani tamu
 - c. Kemampuan komunikasi yang baik.

2.2. *Front Office Departement*

Front Office Department merupakan salah satu departemen dihotel yang paling terdepan. Sebagai pusat informasi hotel dan dapat dikatakan sebagai jantung hotel Wachidyah (2017). Tanggung-jawab seorang front office menurut Paulson (2018) diantaranya yaitu menyapa menyambut tamu dengan ramah, melayani proses check-in dan check-out, menentukan sifat bisnis, memberikan informasi secara detail sesuai yang dibutuhkan tamu, memposting data tamu yang sudah check-in, menghitung dan bertanggungjawab penuh atas uang transaksi selama bertugas dalam satu shift tersebut. Menurut Pratomo (2017) pentingnya kualitas petugas dimana dalam bekerja mendapatkan umpan balik hasil akhirnya mendatangkan tamu repater atau bahkan tamu baru, maka dapat dikatakan berhasil dalam menjalankan tugasnya.

2.3. Protokol Covid-19 di Industri Perhotelan

Pasca covid-19 dunia digemparkan dengan istilah *new normal*, yang berarti penataan kembali kehidupan masyarakat. Beberapa pengertian seperti tatanan kehidupan baru, adaptasi kebiasaan baru, transisi menyambut kenormalan baru bahkan penyesuaian pola hidup Disampaikan dari situs Kemenparekraf/Baparekraf, Kementerian mengajak para pelaku usaha sektor pariwisata dan ekonomi kreatif (Rabu, 16/2/2022) untuk mulai mendaftarkan Program Sertifikasi atau Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan. Program ini diandalkan untuk memulihkan ekonomi nasional setelah covid-19, diharapkan pemerintah mampu menjadi pendorong perubahan perilaku masyarakat, terutama dalam hal menjaga kebersihan dan kesehatan. Melalui standardisasi CHSE yang terdiri dari *Cleanliness, Health, Safety, Enviroment Sustaibitlity*. itulah, pelaku industri pariwisata harus meningkatkan protokol kesehatan dan kebersihan di lokasi usahanya, demi memenuhi tuntutan konsumen usai pandemi berakhir. Secara umum, Sertifikasi CHSE merupakan sertifikat diberikan kepada tamu sebagai jaminan bahwa hotel telah menerapkan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

2.4. Kepuasan Tamu

Menurut Keller (2016) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan output perasaan senang atau kecewa atas hasil membandingkan kinerja produk atau jasa terpehuninya kebutuhan atau keinginan sesuai dengan harapan. Tamu dapat dikatakan puas apabila dalam menginap mendapatkan fasilitas juga kualitas pelayanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi tamu. Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa indikator dari kepuasan tamu dapat dilihat dari loyalitas dimana tamu akan datang untuk menginap kembali, lalu menceritakan dari mulut ke mulut tamu dapat bercerita pengalaman baik selama tamu tersebut menginap dihotel. Dan dapat menciptakan citra merek dapat dibuktikan dengan tamu mulai melupakan hotel kompetitor lalu terakhir menciptakan keputusan pembelian produk lain didalam hotel.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Dimana peneliti berupaya untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, factual dan akurat. (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000). Deskriptif kualitatif mengandung unsur terkait dengan pertanyaan seperti siapa, apa, dimana, bagaimana, dalam suatu permasalahan yang terjadi (Bradway, C., 2016). Sesuai dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi. Penelitian ini dilakukan secara langsung selama 3 (tiga) bulan terhitung dari bulan April s/d Juni 2022. Narasumber dalam penelitian ini adalah 5 orang *front office*, 1 orang *manager operational*, dan tamu hotel.

Teknik pengambilan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sesuai dengan teknik analisis data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi Metode triangulasi yaitu metode yang digunakan untuk menguji hasil sebuah penelitian apakah informasi yang dihasilkan valid tidaknya. Triangulasi juga dapat digunakan untuk kepentingan pematangan konsistensi metode silang, seperti narasumber yang diwawancarai di waktu yang sama. Atau juga pengamatan dilapangan (Djam'an. Satori, Komariah, 2011).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan *Front Office Departement* Dalam Masa *New Normal* di *The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel*

Dimensi kualitas pelayanan diantaranya:

1. *Tangible* terlihat dari bukti fisik bangunan dan penampilan karyawan yang sudah menerapkan atribut standar protokol kesehatan. Terdapat sign "Kawasan Wajib Masker" disetiap lantai seperti di area depan hotel, lalu di lobby hotel dan disetiap koridor lantai. Juga terdapat kaca penyekat di konter reception yang berfungsi sebagai penyekat kontak langsung dengan tamu. Hal ini mengurangi resiko dari air ludah tamu yang dapat menyebabkan penularan virus covid-19 ini. Fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu lainnya seperti tempat mencuci tangan, mesin pengecekan suhu tubuh yang otomatis dengan *handsanitizer*, yang tidak kalah penting yaitu penampilan *grooming* dari penampilan semua karyawan bersih, rapi, wangi menggunakan atribut standar protokol kesehatan yang diwajibkan dari pemerintah dan mencerminkan ke profesionalan karyawan. petugas sangat menjaga penampilan baik dipagi hari maupun setelah makan siang, sudah melakukan penerapan standar protokol kesehatan. Bukti fisik lainnya yaitu Petugas diwajibkan menggunakan masker, *faceshield* dan juga berpenampilan rapi dalam bertugas. Apabila dalam bertugas tidak menggunakan atribut protokol kesehatan. Penampilan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan tamu akan standar protokol yang diterapkan dihotel. Maka perlu diingatkan

apabila petugas lalai atau dapat dikenakan sanksi peringatan dari manajer operasional *front office department*.

2. *Reliability* berhubungan dengan kemampuan *front office* dalam memberikan jasa sesuai dengan janji yang diberikan. Dalam kondisi ini petugas *front office* belum mampu memberikan pelayanan *check-in* pada waktu *check-in time* yang seharusnya jam 2 siang tamu mendapatkan kamar pesannya. Hal ini dikarenakan petugas housekeeping yang belum selesai dalam mengerjakan kamar. Tamu merasa pada jam tersebut seharusnya kamar yang mereka pesan sudah siap, sehingga terjadi penumpukan tamu di lobi yang menyebabkan tidak dapat berjaga jarak. Maka petugas *front office* berkordinasi dengan housekeeping untuk memprioritaskan dalam mengerjakan kamar tersebut. Agar tamu segera mendapatkan kamar yang dipesan dan menghindari ketidaknyamanan tamu saat akan menginap. Lalu kepehaman alur bekerja yang efektif dan efisien sebagai contoh setelah tamu menyatakan *check-out* maka petugas dengan cepat menginformasikan kepada housekeeping untuk pengecekan kamar, agar setelah tamu selesai dalam proses *check-out* kamar sudah berstatus *clear* oleh housekeeping.
3. *Responsiveness* berkenaan dengan kesigapan daya tangkap juga keinisiatifan petugas *front office* dalam menawarkan bantuan kepada tamu sebelum tamu meminta bantuan kepada karyawan. Petugas memberikan informasi yang lengkap sehingga tamu tidak kebingungan. Keakuratan dalam memberikan informasi mengenai swalayan, atm, apotek, tempat ibadah hingga saat tamu kesulitan dalam mendapatkan tes kesehatan untuk syarat penerbangan. Membantu dalam tamu extend dengan melakukan reservasi kembali pada *online travel agent*. Pada saat tamu merasa kesulitan dalam melakukan reservasi dengan *online travel agent* petugas dapat memberikan alternatif memberikan kemudahan extend dengan harga yang tertera pada online tetapi dapat membayarkan langsung di hotel. Hal-hal yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan karyawan dalam membantu tamu, sehingga tamu merasa puas terhadap pelayanan yang tamu berikan.
4. *Assurance* berkaitan dengan jaminan kenyamanan keamanan yang dirasakan tamu. Kemampuan petugas dalam menciptakan rasa aman dan nyaman selama menginap di hotel. Terdapat contoh disaat tamu melakukan pemesanan untuk 2-3 hari dan kamar harus dibersihkan, tamu mempersilahkan kamarnya untuk dibersihkan meskipun banyak barang berharga didalam kamar tersebut tentunya dengan standar protokol kesehatan. Memperoleh rasa kepercayaan juga jaminan kebersihan kamar. Jaminan mendapatkan keramahan oleh petugas saat melayani. Jaminan untuk mensterilkan area hotel secara berkala dengan menggunakan cairan pembunuh bakteri atau virus. Sehingga membangkitkan kembali kepercayaan tamu akan jaminan keamanan terhindar dari virus covid-19.
5. *Emphaty* berkenaan dengan perhatian secara individu, petugas *front office* memberikan perhatian lebih tanpa membeda-bedakan kepada tamu hotel. Menegur tamu saat tidak menggunakan masker dan memberikan masker gratis kepada tamu. Mempersilahkan tamu mencuci tangan sebelum memasuki lobi hotel. Mengarahkan tamu untuk menjaga jarak dalam penggunaan lift dengan sign jaga jarak yang terpasang didalam lift. Mengetahui karakteristik keinginan tamu terlebih tamu *repeater*. Sebagai contoh terdapat tamu *repeater* apabila menginap hanya ingin di lantai atas dan paling ujung room no 422. Maka petugas *guest service agent* harus memastikan apabila tamu tersebut menginap mendapatkan kamar yang tamu tersebut inginkan. Suatu hari tamu tersebut melakukan reservasi namun kamar tersebut masih ditempati. Komunikasi dan berkordinasi dengan baik petugas *front office* menjelaskan kepada tamu dengan memberikan kamar lain terlebih dahulu, lalu disaat kamar yang diinginkan sudah siap tamu tersebut berpindah ke kamar yang mereka hendak. Dengan hal tersebut tamu merasa di spesialkan karena diusahakan untuk mendapatkan kamar yang di inginkan. Dimensi *emphaty* lainnya yaitu tamu diingatkan kembali apabila belum menggunakan masker dan setiap ada tamu yang masuk selalu diingatkan untuk menggunakan hand sanitizer yang sudah disediakan hotel.

4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Di Masa New Normal Terhadap Kepuasan Tamu Studi Kasus The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel

Dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan maka sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Dibawah ini pengaruh positifnya antara lain :

1. Pembelian berulang atau *repeater guest*

Pembelian ulang atau biasa disebut dengan istilah *repeater guest*. Tamu yang sudah pernah menerima dan menikmati pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, percaya bahwa hotel The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel telah melakukan standar protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah maka tamu tersebut datang kembali ke hotel. Biasanya tamu tersebut sudah melakukan kunjungan atau menginap di hotel pesaing dan membandingkan kelayakan dan pelayanan dari hotel tersebut. Maka pihak harus memberikan pelayanan yang terbaik agar tamu tersebut tidak berfikir ulang dalam melakukan reservasi kembali ke hotel.

2. Loyalitas merupakan perilaku positif tamu yang menggambarkan kesetiaan tamu terhadap hotel dimana tamu tersebut menginap dan secara konsisten. Dapat dikatakan bahwa loyalitas tamu merupakan kesediaan tamu untuk berlangganan dalam jangka waktu yang panjang. Sukses nya sebuah hotel sendiri apabila dapat menciptakan tamu-tamu yang loyal. Sehingga apabila sudah mendapatkan tamu longstay. Loyalitas pelanggan merupakan hasil akhir dari kualitas pelayanan baik yang diberikan hotel kepada tamunya. Seperti ibu Ester tamu loyal dari Surabaya beliau selalu kembali ke The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel apabila melakukan perjalanan dinas ke Jakarta, karena sering nya beliau dalam melakukan pembelian ulang sehingga apabila ke Jakarta langsung melakukan reservasi dengan via telephone saja.
3. Merekomendasikan kepada orang lain.
Ketika tamu sudah mendapatkan pengalaman yang baik sesuai dengan harapan yang diinginkan maka hal positif akan diberikan tamu tersebut dengan loyal menceritakan lalu merekomendasikan ke teman terdekat ataupun orang lain. Hal tersebut sudah sewajarnya terjadi meskipun tamu tersebut tidak dapat keuntungan saat merekomendasikan. Hasil dari akhir kelayakan tamu, sumber yang dari mulut ke mulut ini tanpa sadar terpromosikan dengan sendirinya. Maka menjadi konsen hotel apabila sudah mendapatkan tamu loyal untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan agar tidak berpindah ke hotel kompetitor.
4. Menciptakan tamu baru.
Dari kepercayaan tamu menciptakan *repeater guest*, lalu tamu melakukan pembelian berulang secara konsisten dan merekomendasikan kepada orang lain maka terciptalah tamu baru. Tamu baru yang dimaksud ialah tamu yang belum pernah menginap atau mungkin bisa jadi tamu dari hotel kompetitor yang berpindah ke hotel kita. Tanpa disadari rangkaian tersebut merupakan media promosi yang secara gratis yang diberikan tamu kepada hotel. Hotel harus mampu menjaga komunikasi yang baik kepada tamu tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berikut merupakan kesimpulan dari pembahasan penulis diantaranya :

1. Kualitas pelayanan *front office departement* dalam masa *new normal* di The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel: Hasil dari penelitian dan wawancara dengan manajer operasional hotel. Pelayanan yang diberikan tamu saat penerimaan hingga tamu meninggalkan hotel, sudah dengan penyesuaian tananan protokol kesehatan sebagaimana anjuran dari pemerintah.
Berpegang terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, emphaty*. Dimensi yang sudah memenuhi kepuasan tamu seperti *tangibles, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Namun untuk dimensi *reliability* belum terpenuhi karena berhubungan dengan departemen housekeeping yang belum dapat memberikan kamar sesuai waktu *check-in* yang dijanjikan terjadinya penumpukan tamu sehingga melanggar protocol kesehatan yaitu jaga jarak. Sehingga perlu menjadi bahan evaluasi dalam optimalisasi kualitas pelayanan yang diberikan.
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel: Pengaruh dimensi kualitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan tamu dan berujung pada pembelian berulang atau *repeater guest*. Dengan kepuasan yang diterima maka sudah jelas tamu akan membeli kembali sehingga menjadi pelanggan tetap. Tamu senang dan puas sesuai dengan harapan maka timbulah tamu loyal. Secara sadar bercerita dan merekomendasikan dari mulut ke mulut menceritakan pengalaman mendapatkan pelayanan yang baik, lalu menciptakan tamu baru.

Saran

1. Diadakan *weekly meeting front office department*, untuk menyampaikan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas.
2. Dijadwalkan untuk pelatihan kepada karyawan secara general seperti Bahasa Inggris, informasi umum, protokol kesehatan dalam *handle* keluhan tamu.
3. Meningkatkan komunikasi dengan saling mengingatkan akan penggunaan atribut protokol kesehatan apabila terdapat karyawan yang melanggar.
4. Membuat barcode untuk ulasan tamu yang diletakkan di konter *front office* agar dapat menyampaikan keluhan dan memberikan ulasan secara digital untuk mengetahui keluhan tamu dan menjadi bahan evaluasi hotel.
5. Memberikan ucapan terima-kasih atau membuat email broadcast untuk mengusulkan *feedback* kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Amran, Ali, Widjaj. Yani Restani, Nuryani. Siti (2019) "Service Excellence and Servicecape : Faktor Dominan Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel". *Jurnal Kajian Pariwisata*, Vol No.1
- Andi, Amri. (2020) "Dampak COVID-19 Terhadap Umkm di Indonesia". *Jurnal Brand*, Volume 2 No. 1
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak
- Arikunto, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Ciptaa
- Ardiana, I Wayan Ade. Sari, I Gusti Agung Mas Krisna Komala. Astuti, Ni Nyoman Sri (2020) "Motivasi *Guest Service Agent* dalam melakukan *upselling* di *front office* departemen untuk meningkatkan pendapatan di Hilton Garden Inn Bali" *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality* Volume 3 No.1
- Arimbawa, I Gede (2018). "Effect Of Services, Products And Prices On Purchase Decisions At PT. Surya Medika Utama Surabaya". *Jurnal Ekonomi*. Volume 19 No.1.
- Armstrong, M. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: PT. Elexmedia.
- Bradway, C. (2016). Characteristics of Qualitative Descriptive Studies: A systematic review. *Research in Nursing & Health*. 40(1), 23-42
- Bahri, Syamsul. & Arafah, Novira (2021). "Analisis Manajemen SDM Dalam Mengembangkan Strategi Pembelajaran Di Era New Normal" *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, Volume 1 No.1
- Baum, T. & Devine, F. (2012). Skills and training in the hotel group sector: the case of front office employment in Northern Ireland. *Tourism and Hospitality Research Journal*, Volume 7. pp 269-280.
- Bayat, M. S. & Ismail, R. (2017). *Tourism dictionary*. W.R. Shopping Tourist & Excursions Press
- Budi, P Agung. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Evannuari, A Nugroho. Akiriningsih, T & Judith, Aditya Sari (2018). Peranan *Guest Service Center* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Hotel Alila Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*. Volume 13 No.2
- Fandy Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fauzan, Almanshur dan Djunaidi, Ghony. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Ar-Ruzz Media
- Fauzi, Akhmad. (2020). *Manajemen Kinerja*, Surabaya: Airlangga University
- Haryadi, Wahyu. Pamungkas, Binar Dwiyanto (2018) "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Hotel". *Jurnal Gama Societa* Volume 2 No.1
- J, Karel Veeger (1992) *Pengantar Sosiologi Buku Panduan Mahasiswa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kartini, Luh Putu Ayunita, dkk (2021). "Developing front office service as benchmarking at discovery kartika plaza" *Journal of applied sciences in travel and hospitality*, Volume 4
- Kemenparekraf (2021) *Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata*

- Kotler, Amstrong.(2018)”The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal Soc.Sci & Hum.*
- Kosmian.(2021) “Dewan PHRI Beberkan Nasib Perhotelan Selama Pandemi Covid-19”,<https://bisnis.tempo.co/read/1499280/dewan-phri-beberkan-nasib-perhotelan-selama-pandemi-covid-19>
- Lanang, Diayudha (2020) Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi COVID-19. *Journal Fame* Volume.3 No.1 pp 1-56
- Lexy J., Moleong. 2010. *Metologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Maulida. (2020). “Teknik Pengumpulan Data Dalam Metodologi Penelitian” *Jurnal IAIA Darussalam*. Volume 21. No.2
- M. Rafi, A Budiatmo (2018),”Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen, “ *Jurnal ilmu administrasi bisnis*, Volume 7 no.4, pp 160-166
- Muizu, W.O, Kaltum, U & Sule, E. T. (2019). “Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan”. *PERWIRA Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia* Volume 2 No.1
- Pramasari, Shintia. Deka, Ardiana (2017)”Motivation Guest Service Agent in Conducting Up Selling In Front Office Departement to Inceace Revenue at Hilton Garden Inn Bali”. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*. Volume 3 No.1
- Rachmawatu (2007). “Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif : Wawancara”. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Volume 11. No.1
- Sahyunu.(2018). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan , Kualitas Hubungan dan Loyalitas Wisatawan di Wakatobi”. *Sultan Journal of economic and bussines*. Volume 2 No. 2
- Soekanto, Soerjono dan Sulistyowati, Budi (2013) *Sosiologi Suatu Pengantar (edisi revisi)* Jakarta PT Rajagrafindo Persada hlm 212
- Sugihamretha, I Dewa Gde (2020)”Mitigasi Dampak Wabah COVID-19 Pada Sektor Pariwisata” *The Indonesian Journal Of Development Planning* Volume 4 No. 2
- Sugiyono, F. (2017). *Neraca Pembayaran : Konsep, Metodologi dan Penerapan*. Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia. Volume 4
- Sumarni, Yenti (2020) “Pandemi Covid-19 : Tantangan Ekonomi dan Bisnis”. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Volume 6 No.2
- Sutrisno, Eko Yuli dan Adhila, Fitroh (2021) “Dampak Pandemi Covid 19 Pada Operasional Hotel di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta” *Jurnal Media Wisata* Volume 19 No.2
- Wachidyah, W (2017). “*Front Office Department* dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis Teknologi*. Volume 3 No.2
- Wijayanto Hanung, dkk (2019), “Pengaruh Kinerja Room Service Waiter Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Best Western Premier Solo Baru”. *Jurnal Pariwisata Indonesia*. Vol.15 No.1 2019