

## Strategi *Guest Relation Officer* Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta

Gayuh Yulanda<sup>1</sup>, Emmita Devi Hari Putri<sup>2</sup>  
Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta  
Email: emmita.evr@bsi.ac.id

**Abstract** - The development of the tourism industry increasingly spread its wings in the world to make the investors and entrepreneurs establish their business travel in the field of tourism accommodation, one of which was the construction of the hotel. Hotel is a premier accommodation needed actors, especially tourists travel as a temporary shelter during travel. Facing fierce competition, the various efforts made by each hotel, such as adding the facility to make it more complete, repairing the building, add a food menu and improve the quality of service of each employee to hotel guests at the start of the department front office, department housekeeping and food and beverage department. *Guest Relation Officer* (GRO) is one part that is in the front office department in charge and responsible for providing comfort, hospitality, and information to guests, therefore the *guest relation officer* is required to always provide the best service and comfort to guests. This research method using descriptive method qualitative research that aims to understand about what is experienced by the subject of the study such behavior, perception, motivation, action and more holistically in a descriptive way in the form of words and language, in a context that is naturally and by using various scientific methods. Data collection techniques in this study using interview techniques, observation and documentation. Research conducted at the premier hotel santika Yogyakarta for approximately six months. The results of this analysis, a *guest relation officer* has an important role at a hotel to provide comfort, hospitality, and the best service to guests. *Guest relations officer* is also expected to cooperate with travel agencies so that when a *guest relation officer* invited guests conversed can offer these travel packages and to make guests feel cared for.

**Keyword:** *guest relation officer*, Hotel, service strategy.

**Abstrak** - Berkembangnya industri pariwisata yang semakin menggepakan sayapnya di dunia membuat para investor dan para pelaku usaha memantapkan usahanya di bidang akomodasi pariwisata, di mulai dari usaha restoran, travel agent, hingga pembangunan hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi yang dibutuhkan wisatawan sebagai tempat tinggal sementara selama melakukan perjalanan wisata. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka berbagai upaya yang dilakukan oleh masing-masing hotel, seperti menambah fasilitas agar lebih lengkap, memperbaiki gedungnya, menambah daftar menu makanan dan meningkatkan kualitas pelayanan setiap karyawan kepada tamu hotel di mulai dari departemen *front office*, departemen *housekeeping* dan departemen *food and beverage*. *Guest Relation officer* adalah salah satu bagian yang ada di departemen *front office* yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan kenyamanan kepada tamu, selain itu *guest relation officer* juga memiliki kewajiban memberikan segala informasi yang diinginkan tamu, *Guest relation officer* dituntut untuk selalu melakukan yang terbaik dan memberikan kenyamanan pada tamu hotel. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengancara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Hotel Santika Premier Yogyakarta selama enam bulan. Hasil analisa dari penelitian ini adalah *guest relation officer* memiliki peran penting di sebuah hotel untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan pelayanan yang baik untuk tamu. *Guest relation officer* juga harus mempunyai kerjasama dengan biro perjalanan wisata, agar ketika *guest relation officer* mengajak tamu berbincang dapat menawarkan paket wisata tersebut dan agar membuat tamu merasa diperhatikan.

**Kata kunci :** *guest relation officer*, Hotel, strategi pelayanan.

### 1.1. Pendahuluan

Berkembangnya industri pariwisata yang semakin menggepakan sayapnya di dunia membuat para investor dan para pelaku usaha memantapkan usahanya di bidang akomodasi pariwisata, di mulai dari usaha restoran, travel

agent, hingga pembangunan hotel. Keuntungan dari hasil perkembangan pariwisata tidak semata-mata hanya menguntungkan para pelaku wisata namun pendapatan Negara yang bersangkutan juga

akan menuai imbas positif dari berkembangnya industri pariwisata tersebut.

Para wisatawan akan sangat membutuhkan akomodasi untuk tempat tinggal sementara selama wisatawan melakukan perjalanan wisatanya, yang mana hotel salah akomodasi yang akan di cari oleh para wisatawan. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka berbagai upaya yang dilakukan oleh masing-masing hotel, seperti menambah fasilitas agar lebih lengkap, memperbaiki gedungnya, menambah daftar menu makanan dan meningkatkan kualitas pelayanan setiap karyawan kepada tamu hotel di mulai dari departemen *front office*, departemen *housekeeping* dan departemen *food and beverage*.

Departemen *front office* adalah jantung dan pusat dari segala tindakan. Departemen *front office* terdapat sebuah bagian yaitu *guest relation officer* atau yang sering disebut GRO, yang mana memiliki tugas dan tanggungjawab memberikan kenyamanan kepada tamu, selain itu *guest relation officer* juga memiliki kewajiban memberikan segala informasi yang diinginkan tamu, misalnya ketika tamu menanyakan referensi tentang daerah tujuan wisata maupun ingin memesan tiket pesawat untuk keberangkatan. Banyaknya tamu yang menginap di hotel tersebut, maka banyak juga tamu yang menginginkan informasi dari *guest relation officer*, oleh karena itu terkadang ada tamu yang kurang sabar saat menunggu giliran untuk diberikan informasi. *Guest relation officer* dituntut untuk selalu melakukan yang terbaik dan memberikan kenyamanan pada tamu hotel. *Guest relation officer* harus dapat memberikan keramahan terhadap semua tamu yang ada di hotel. Hal tersebut menjadi salah satu permasalahan yang harus ditindak lanjuti.

## 2.1. Landasan Teori

### 2.1.1. Hotel

Pengertian hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sujatno (2008:3), adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Menurut Sulastiyono (2011:5) menyimpulkan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan

jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

### 2.1.2. Front Office

Menurut Bagyono (2006:21) "*front office* berasal dari bahasa Inggris "*front*" yang artinya depan, dan "*office*" berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan". *Front office* dalam konteks pengertian hotel, merupakan sebuah departemen yang berada di bagian terdepan. Tempat *front office* tidak jauh dari pintu depan *lobby*, *front office* merupakan area departemen yang paling sibuk, bagian ini sering menjadi pusatnya para tamu dan paling mudah dicari.

### 2.1.3. Fungsi Front Office

Beberapa fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh menurut Bagyono (2006:21), antara lain:

1. Menjual kamar (*reservasi, check-in dan check-out*)
2. Menangani informasi menangani produk atau pelayanan dan informasi umum di luar.
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu (koordinator dari departemen lain di hotel).
4. Melaporkan status kamar (status kamar dapat diperbaharui secara manual atau komputerize).
5. Mencatat pembayaran tamu (*guest bill* atau *guest folio* atau *gues account*).
6. Menyelesaikan pembayaran tamu (pada saat *check-out*).
7. Menyusun riwayat kunjungan tamu (untuk tujuan peningkatan pelayanan).
8. Menangani telepon, pesan, faximili dan e-mail.
9. Menangani barang tamu dan barang-barang bawaannya.

### 2.1.4. Seksi-seksi dalam Front Office

Menurut Sujatno (2008:23) *front office department* dikenal beberapa seksi yang semuanya berada di bawah koordinasi seorang *front office manager*". Adapun beberapa seksi dalam departemen *front office*, tersebut adalah:

#### 1. Reservation

Seksi ini bertugas menangani pemesanan kamar hingga menjadi suatu daftar tamu yang menginap sesuai tanggal kedatangan (*expected arrival list*). Daftar ini di susun sedemikian rupa sehingga memudahkan petugas yang akan menangani proses kedatangan tamu. Biasanya *expected arrival list* ini disusun mulai dari tamu yang berkategori *very-very important person* (VVI) atau *very important person* (VIP) tamu dalam grup atau tamu yang di susul perorangan dan yang terakhir adalah tamu yang berada dalam status cadangan atau sering disebut (*waiting list*). Daftar ini, selain tanggal kedatangan juga

dicantumkan tanggal keberangkatan. Apabila dalam pemesanan ada permintaan khusus maka permintaan tersebut biasanya disertakan sebagai penjelasan. Sehubungan dengan tugas tersebut maka setiap penggunaan kamar dan kamar yang masih kosong harus dicatat dengan teliti. Selain itu, untuk menunjang tugas *front office* departemen sebagai penjual kamar, maka disetiap pesanan kamar yang diterima harus dilayani dengan sikap yang profesional.

2. **Operator Telepon**  
Seksi ini berhubungan dengan telepon, menjawab telepon dari luar hotel maupun dari dalam hotel. Menangani permintaan penyambungan telepon keluar maupun masuk sesuai prosedur kerja. Seorang telepon operator harus mempunyai ketepatan saat mendengarkan, suara yang jelas namun lembut dan jangan sekali-kali menggunakan kata-kata yang kurang sopan.
3. **Concierge atau Uniform Service**  
Bagian ini bertugas menangani kedatangan tamu maupun keberangkatan tamu yaitu membantu membawakan barang bawaan tamu. Selain tugas tersebut seorang *concierge* juga mempunyai kewajiban setiap pagi mengantarkan koran ke kamar sebelum tamu *check in*. Di samping itu, juga bertugas menjemput maupun mengantar tamu ke bandara, stasiun kereta api maupun tempat lain sesuai kesepakatan.
4. **Guest Relation Customer Service**  
Tugas utamanya adalah menyambut saat pertama tamu datang dengan ramah dan meyakinkan apakah semua pelayanan yang telah diterima oleh tamu tersebut selama berada di hotel sudah benar-benar memuaskan, selain itu mengantisipasi dan memenuhi harapan ataupun keluhan tamu secara maksimal.
5. **Reception**  
Petugas *reception* disebut *receptionist*, tugas resepsionis yaitu sebagai *front desk*, konter atau meja penerima tamu yang biasanya dilakukan untuk *check in*. Seorang resepsionis harus mampu menyelesaikan dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Resepsionis harus mampu menyelesaikan segala masalah dengan berbagai macam cara, harus pandai berdiplomasi, mengutarakan penolakan namun tetap menghindari kata tidak. Tetap merasa yakin dalam mengambil keputusan, tidak boleh mudah terpancing emosi saat dalam keadaan yang kurang baik. Terkadang akan muncul

beberapa masalah dalam waktu yang bersamaan, namun seorang resepsionis harus mampu menangani, memberi solusi yang memuaskan semua pihak.

#### 2.1.5. **Guest Relation Customer Service**

Tugas utamanya adalah menyambut saat pertama tamu datang dengan ramah dan meyakinkan apakah semua pelayanan yang telah diterima oleh tamu tersebut selama berada di hotel sudah benar-benar memuaskan, selain itu mengantisipasi dan memenuhi harapan ataupun keluhan tamu secara maksimal. Pada dasarnya, dalam pekerjaan sehari-hari (*laying the ground work*) ada dua hal yang harus dihayati dan dilaksanakan *guest relation officer*, yaitu:

1. **Persiapan diri:**  
Di bawah ini merupakan tahap-tahap dalam persiapan diri, adalah:
  - a. Berpenampilan profesional, mengikuti standar dari manajemen.
  - b. Ramah tamah.
  - c. Menguasai *courtesy* dan tata kerja dengan baik.
  - d. Penuh rasa empati yaitu mampu menunjukkan sensitivitas tinggi terhadap perasaan orang lain dan melayani setiap tamu sebagai pribadi yang terhormat.
  - e. Kepekaan dengan menguasai benar-benar bentuk jasa yang ditawarkan.
  - f. Memiliki jiwa melayani dan selalu berusaha untuk memenuhi kepuasan tamu.
  - g. Mampu mengkoordinasi para petugas terkait dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu serta meyakinkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu benar-benar memuaskan.
  - h. Dalam melakukan sesuatu hendaknya dilandasi dengan pengertian dasar sebagai berikut:
    - 1) *Communication is the key to succes* yaitu kemampuan berkomunikasi merupakan kunci sukses.
    - 2) Selalu menindak lanjuti segala sesuatu dengan baik dan benar.
2. **Terhadap Tamu:**  
Mengantisipasi serta memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan harapan tamu dengan:
  - a. **Memperhatikan**
    - 1) Tipe tamu yaitu dengan memperhatikan apakah sedang berbisnis atau bersantai.
    - 2) Tanda-tanda emosional tamu. Hal ini dapat dilihat dan dirasakan dari sikap, gaya dan gerakan tubuh,

nada suara, ekspresi wajah, maupun tatapan matanya.

- b. Memahami benar apa yang dikehendaki tamu.

Tamu yang ingin dilayani secara cepat hendaknya dilayani dengan cepat pula, sedangkan tamu yang tidak terburu-buru hendaknya dilayani sesuai kehendak tamu tersebut. Demikian halnya bila melihat tamu yang tampak akan mengutarakan sesuatu yang khusus namun bingung untuk menyampaikannya, segeralah membantu dan memenuhi permintaannya sesuai tata kerja yang berlaku.

- c. Memenuhi keinginan tamu

Usahakan untuk memenuhi apa saja yang diminta oleh tamu tanpa harus diingatkan terlebih dahulu. Beritahukan tahap-tahap penyelesaian yang sudah dilakukan bila memang memerlukan proses yang lama atau membutuhkan bantuan pihak lain untuk menyelesaikannya.

- d. Evaluasi.

Hendaknya selalu dilakukan karena sangat bermanfaat untuk pengembangan mutu pelayanan lebih lanjut.

Menurut Soenarno (2006:337) “*guest relation officer* adalah *staff* yang menangani kebutuhan tamu secara khusus”. Kebutuhan tamu ada bermacam-macam. Di hotel berbintang, tamu VIP perlu didampingi (*escorting*) kemudian dalam *check-in* perlu *butler* dan sebagainya. Tamu sering *complaint*, menanyakan sesuatu atau meminta bantuan karena tidak dapat atau malas melakukannya sendiri. *Guest relation officer* bertugas untuk membantu mengatasi kesulitan dan memenuhi kebutuhan mereka, seperti untuk konfirmasi tiket pesawat, reservasi restoran atau hotel lain, paket *tour* dan sebagainya. Tugas semacam itu dilaksanakan oleh *guest relation officer*.

#### 2.1.6. Escorting Guest

Menurut Soenarno (2006:338) “*escorting guest* adalah mengantarkan tamu, terutama tamu VIP yang menginap di hotel”. Mereka ini baik perorangan maupun grup harus diantarkan ke kamar. Tujuan dari *escorting* adalah sebagai berikut:

1. Menunjukkan kepedulian hotel kepada tamu.
2. Mewujudkan layanan yang profesional.
3. Merupakan fasilitas dari hotel berbintang.
4. Merupakan bagian dari *courtesy* secara internasional.

Setelah tamu menandatangani kartu registrasi, sambil membawakan kunci kamar, mengantar tamu ke kamar, *guest relation officer* juga wajib menanyakan keadaan tamu, bagaimana penerbangannya atau bagaimana pengalamannya selama diperjalanan. Hal-hal kecil tersebut yang merupakan tanda kepedulian karyawan terhadap tamu, sehingga tamu merasa dihormati dan diperhatikan.

Kalimat yang dipergunakan *guest relation officer* harus dapat mencerminkan profesional seorang karyawan hotel. Meskipun kalimat dan tata bahasa yang dipergunakan sudah sesuai dengan norma kesopanan, namun jika isi dan nada bicaranya kurang tepat maka akan tetap membuat tamu merasa tidak nyaman. Tujuan percakapan *showing the careness* untuk membuat tamu senang dan gembira selama berada di hotel.

#### 2.1.7. Confirm The Ticket

Salah satu untuk memberikan pelayanan yang prima kepada tamu adalah diperlukannya bantuan untuk konfirmasi tiket, baik untuk tiket pesawat terbang, kerta api atau kapal laut. Untuk tiket kapal laut dan kereta api bersifat tetap. Tujuan dari konfirmasi tersebut untuk memastikan tanggal, jam dan tempat keberangkatan. Untuk tiket kereta api perlu dikhususkan karena untuk memastikan stasiun keberangkatan, sementara untuk tiket kapal laut yang perlu dikonfirmasi adalah mengenai jadwal keberangkatan dan pelabuhan keberangkatan. Sedangkan untuk konfirmasi tiket pesawat yaitu diperlukannya kode konfirmasi yang diberikan oleh karyawan perusahaan penerbangan tersebut. Tiket pesawat memerlukan beberapa buku yang terdiri dari tiga salinan yang berisi data jam penerbangan, nama pesawat, kelas dan nomer penerbangan yang sekaligus untuk tiket sekali terbang. Dengan konfirmasi maka penumpang akan mendapatkan jadwal yang sesuai. Tujuan dari konfirmasi baik kapal laut, kapal terbang ataupun kereta api bertujuan agar calon penumpang dapat mendapatkan sesuai apa yang mereka harapkan, dan semua konfirmasi tersebut membutuhkan ketelitian.

#### 2.1.8. Reservasi

Untuk melakukan reservasi ke hotel tidak dikenakan biaya, namun hotel harus mengeluarkan biaya untuk mengirim surat balasan. Bagi seorang *guest relation officer* reservasi merupakan bagian dari tugas dan tanggungjawabnya. Ada banyak ragam reservasi yang harus ditangani oleh seorang *guest relation officer* antara lain:

1. *Reservasi* di hotel.
2. *Reservasi* di hotel lain.
3. *Reservasi* untuk makan siang atau malam.
4. *Reservasi* pertunjukan.

5. *Resevasi* tiket pesawat.

Tidak jarang juga ada tamu yang ingin makan atau berkumpul dengan keluarga lainnya di restoran lain, maka tugas *guest relation officer* harus mengkonfirmasi hari, tanggal, jam, berapa jumlah orangnya dan menginginkan makanan dari negara *Japanese Food, Thai Food, Mediterranean Food, French Food* ataupun *Vietnam Food*.

**2.1.9. Stamp Service**

Menurut Soenarno (2006:342) pengiriman surat ke kantor post biasanya dilakukan oleh *conciierge* ataupun *guest relation officer* tergantung *job descriptionnya*. Sebelum mengirimkan surat tersebut hal yang harus dilakukan *guest relation officer* adalah:

1. Memeriksa bahwa yang ada di dalam amplop tersebut adalah kertas bukan benda lain.
2. Periksa alamat yang dituju, apakah sudah cukup lengkap dan jelas atau belum.
3. Periksa alamat pengirim apakah sudah jelas dan lengkap.
4. Perhatikan kota dan tujuan untuk menentukan perangko yang sesuai.
5. Jelaskan berapa hari surat tersebut akan sampai kepada penerima sesuai tempat tujuan.
6. Setelah menerima uang perangko, berikan tanda terima kepada tamu untuk sejumlah uang yang dibayarkan tamu untuk biaya perangko.

**2.1.10. Check in Khusus VIP**

Ketika tamu VIP akan datang maka sudah menjadi tugas seorang *guest relation officer* untuk mengontrol apakah kamar yang akan di tempati tersebut sudah layak dan lengkap atau belum dan seorang tamu VIP wajib mendapatkan prioritas dalam pelayanan. Ada dua hal yang harus diperhatikan oleh *guest relation officer* dalam hal pengontrolan kamar. Hal yang pertama adalah tentang kesiapan standar khusus, dari sisi kelengkapan, kebersihan dan ketersediaan amenities, *guest supplies* sampai pada kelayakan fasilitas tamu. Bila masih menemukan sesuatu yang belum sesuai dengan standar maka *guest relation officer* wajib mencatatnya dan segera dikonfirmasi pada bagian yang berwenang untuk menangani. Sebaiknya pengecekan kamar dilakukan pada pagi hari bilamana tamu akan datang pada sore hari, terkecuali kamar tersebut masih ditempati oleh tamu lain.

**2.1.11. Check Out Khusus VIP**

Pada waktu tamu VIP *check-out* peran *guest relation officer* sangat penting, untuk memperlakukan tamu secara istimewa, malam hari sebelum tamu *check-out* maka akan dilakukan *courtesy call*. Tujuannya adalah

memberitahukan bahwa besok pagi adalah waktu *check-out* sesuai rencana dan permintaan tamu.

Dalam hal ini *guest relation officer* menanyakan apakah bill-nya segera disiapkan supaya proses *check-out* lebih lancar dan cepat. Jika tamu tidak menginginkan hal tersebut, maka *guest relation officer* juga harus memberikan kesan yang baik dan menawarkan bantuan lain, menanyakan bagaimana masukkan ataupun saran agar dapat menunjang kemajuan hotel tersebut dan yang terakhir jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih karena telah bersedia untuk menginap dihotel tersebut.

**2.1.12. Courtesy Call**

Menurut Soenarno (2006:349) "*courtesy call* merupakan interaksi dengan tamu yang dimaksudkan untuk memberikan layanan yang baik, memberikan pelatihan dan menawarkan bantuan bila tamu memerlukannya". *Courtesy call* dilakukan *guest relation officer* bila:

1. Ada tamu yang berulang tahun. Hotel mempunyai kebijakan jika ada tamu yang berulang tahun maka hotel akan menyediakan dan memberikan kue ulang tahun sebagai tanda ucapan selamat. Tugas *guest relation officer* dalam hal tersebut adalah menanyakan apakah kue tersebut berkenan diantarkan ke kamar atau tempat lain yang diinginkan oleh tamu.
2. Tamu semalam sakit. Bila dari karyawan yang sebelumnya diketahui ada tamu yang sakit, maka *guest relation officer* bertugas menanyakan apakah sudah lebih baik atau masih memerlukan obat.
3. Setelah tamu komplin. Beberapa saat setelah ada tamu yang komplin, maka *guest relation officer* wajib menanyakan dan memastikan permintaan tamu sudah ditindak lanjuti oleh departemen yang bersangkutan dan berwenang menangani komplin tamu tersebut.
4. Pihak manajemen melakukan kesalahan. Tidak dapat dipungkiri bahwa suatu saat terjadi *human error* yang mengakibatkan alokasi kamar tamu menjadi tidak tepat. Seperti halnya, tamu yang meminta *double bed room* diberi *twin room* atau kesalahan semacam tersebut. Kesalahan semacam ini sudah ditangani oleh *staff front desk* atau *front office manager* jika diklaim tamu lebih berat. Dalam situasi seperti ini tugas *guest relation officer* adalah memberikan masukan yang positif yaitu *courtesy call* yang dapat meredam kemarahan tamu.
5. Mengonfirmasi bahwa ada barang yang tertinggal di lobi atau restoran. *Courtesy call* lain adalah menghubungi

pihak tamu yang sudah *check-out* bahkan beberapa hari yang lalu, *guest relation officer* dapat menghubungi tamu dan menanyakan apakah ada barang yang tertinggal miliknya di hotel. Dengan adanya telepon ini tamu akan menanggapi dengan positif dan pihak hotel menunjukkan kepadanya bahwa service hotel sangat baik dan positif. Adapun beberapa hal yang harus diperhatikan saat melakukan *courtesy call*, sebagai berikut:

- a. Tepat waktu (*proper time*)
- b. Sopan
- c. Menggunakan teknik yang benar
- d. Menyesuaikan dengan keadaan

### 2.1.13. Struktur Organisasi *Front Office*

Menurut Komar (2014:212) struktur organisasi *front office*, yaitu:

Struktur organisasi *front office*



Gambar 1.1 Struktur Organisasi

## 2.2. Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat di ketahui dengan membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata konsumen terima dengan pelayanan yang konsumen inginkan/ kebutuhan konsumen dari setiap perusahaan/ hotel.

## 3.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengancara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Meleong, 2007:6).

### 3.1.1. Tehnik Pengumpulan Data

Menurut Sujarweni (2014:31), ada beberapa metode dalam pengumpulan data deskriptif kualitatif, yaitu:

#### 1. Metode wawancara (*interview*)

Wawancara yaitu proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Penulis datang langsung di objek penelitian dan melakukan wawancara dengan responden untuk mendapatkan hasil data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik wawancara ini merupakan salah satu bagian terpenting dalam pengambilan data karena tanpa wawancara penelitian akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan bertanya langsung kepada responden.

#### 2. Metode pengamatan (*observasi*)

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Penulis mendatangi langsung objek penelitian untuk mengamati langsung objek penelitian

dan kemudian dapat mengambil data dari hasil observasi.

3. Metode pustaka dan dokumentasi  
Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Metode dokumentasi dan pustaka penulis mengambil dokumen secara langsung pada objek penelitian dan meminta data-data yang berupa file- file kepada pihak yang terkait yaitu pada bagian *front office* di hotel Santika Premiere Yogyakarta sebagai objek penelitian penulis.

#### 3.1.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan oleh penulis di Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang tepatnya berada di Jl. Jendral Sudirman No. 19, Yogyakarta. Adapun nomor telepon dari hotel tersebut (0274) 563036 dan 562743, sedangkan Fax adalah (0274) 563669 dan alamat E-mail [jogjapremiere@santika.com](mailto:jogjapremiere@santika.com) serta [marketing@jogjapremiere.santika.com](mailto:marketing@jogjapremiere.santika.com). Penelitian kualitatif membutuhkan waktu yang relatif lama karena penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat penemuan bukan sekedar pengujian hipotesis. Penulis membutuhkan waktu kurang lebih 6 bulan yaitu pada bulan April- September 2016.

#### 3.1.3. Tehnik Analisa Data

Hasil data yang didapatkan akan di analisa menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif ini akan memberikan gambaran yang representatif dan lebih detail tentang sebuah kasus. Analisa yang di dapat dari penelitian ini tidak mendasarkan pada perhitungan kuantitatif, akan tetapi lebih kepada kemampuan peneliti dalam menghubungkan data dan informasi yang diperoleh.

### 4.1. Hasil Penelitian

#### 4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Hotel Santika Premier

Santika Indonesia Hotels & Resorts adalah salah satu hotel grup di Indonesia dan dikelola oleh PT. Grahawita Santika, unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia. PT. Grahawita Santika didirikan pada tanggal 22 Agustus 1981. Santika Indonesia Hotels & Resorts telah memiliki lebih dari 40 hotel yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejak tahun 2006, Santika Indonesia Hotels & Resorts mengubah strateginya berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa brand menjadi The Royal Collection, Hotel Santika Premiere, Hotel Santika, dan Amaris Hotel.

Pada tahun 1990, Daerah Istimewa Yogyakarta dipilih sebagai hotel kelima di dalam jajaran Santika Indonesia Hotels &

Resorts. Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang merupakan hotel berbintang 4 (empat) ini resmi dibuka pada tanggal 17 Desember 1990. Hotel ini didesain dengan sentuhan arsitektur Kraton Jogja. Hotel Santika Premiere Yogyakarta memiliki 148 kamar, jenisnya adalah deluxe twin room, deluxe king room, deluxe king room, executive king room, executive king room, executive twin with balcony room, executive king with Balcony room, n-suite king room, premiere king room.

#### 4.1.2. Front Office dan Front Office Section di Hotel Santika Premiere Yogyakarta

Adapun beberapa seksi dalam *front office department* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:

##### 1. Front Office Manager

Tugas dan tanggungjawab *front office manager* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:

- a. Mengawasi kinerja para bawahannya.
- b. Mengusahakan tercapainya occupancy hotel.
- c. Mengecek setiap reservasi pada hari tersebut.
- d. Memeriksa tamu VIP yang akan datang.
- e. Memberi pengarahan kepada bawahannya ketika terjadi permasalahan dan memberikan solusi ketika masalah tersebut tidak bisa terselesaikan oleh bawahannya.
- f. Memberikan briefing secara weekly maupun *monthly*.
- g. Membina hubungan baik dengan para bawahannya.
- h. Membina hubungan baik dengan para tamu.

##### 2. Front Office Supervisor

Tugas dan tanggungjawab *front office supervisor* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:

- a. Memeriksa *log book reception*.
- b. Memeriksa tamu yang akan datang pada hari tersebut.
- c. Membantu kinerja front office manager
- d. Memberikan pengarahan yang baik kepada *reception*.
- e. Memeriksa bagaimana kinerja *reception*.

##### 3. Reservation Supervisor

Tugas dan tanggungjawab reservation supervisor di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:

- a. Mengawasi pekerjaan petugas reservasi dan bersama-sama melaksanakan tugas pemesanan kamar.
- b. Membuat jadwal kerja petugas reservasi.

- c. Mengecek persiapan sebelum tamu datang.
  - d. Mengontrol setiap pembatalan dan pemblokiran kamar, terutama kamar yang sudah dipesan
  - e. Menjalin kerjasama yang baik dengan *front office departement*.
4. *Reservation*  
Tugas dan tanggungjawab reservation di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:
- a. Membaca log book reservasi.
  - b. Mengetahui setiap jenis harga kamar.
  - c. Menerima setiap pemesanan kamar maupun menerima *booking event* dengan ramah dan dapat menjelaskannya secara terperinci.
  - d. Mengetahui tata letak kamar.
  - e. Mengetahui perubahan-perubahan setiap saat mengenai status pemesanan kamar dan harga-harga khusus (*diskon, credit policy* dan lain-lain).
  - f. Menata dengan baik setiap arsip pemesanan kamar yang telah diterima.
  - g. Selalu menghadiri meeting atau *briefing* yang diadakan oleh *front office manager*.
  - h. Menjalin komunikasi yang baik dengan tamu.
5. *Receptionist*  
Tugas dan tanggungjawab receptionist di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:
- a. Memeriksa *log book*.
  - b. Memeriksa kedatangan tamu.
  - c. Menerima tamu dengan ramah.
  - d. Menanyakan bagaimana keperluan tamu, untuk *check in* atau keperluan yang lain.
  - e. Kalau kedatangan tamu untuk *check in*, maka receptionist membantu tamu untuk *check in*, menanyakan identitas diri, dan memeriksa bahwa tamu tersebut sebelumnya sudah *booking* atau *walk in guest*.
  - f. Membantu tamu *check out*.
  - g. Membantu tamu mengurus biaya administrasi selama menginap di hotel tersebut.
  - h. Menulis *log book*.
6. *Operator*  
Tugas dan tanggungjawab operator di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:
- a. Memeriksa *log book operator*.
  - b. Menerima telepon dari dalam maupun luar hotel.
  - c. Menyambungkan telepon menuju ke departemen lain maupun ke luar hotel.
  - d. Menanyakan ke bagian *banquet* untuk event pada hari esok.
  - e. Membantu reception untuk pembuatan tanggal *arrival* dan *guest departure*.
  - f. Mengetahui penanganan "*emergency fire case*" dan "*security reason*".
  - g. Mencatat dan melaksanakan *wake up call* tamu.
  - h. Mencatat penggunaan telepon dalam *telephone control sheet* dan teleks serta dalam *telex sheet*.
7. *Guest Relation Officer (GRO)*  
Tugas dan tanggungjawab *guest relation officer (GRO)* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:
- a. Membaca *log book* dari *shift* sebelumnya.
  - b. Menyambut kedatangan tamu.
  - c. Menawarkan *welcome drink* dan *welcome snack*.
  - d. Mengantarkan tamu menuju *front desk*.
  - e. Menunjukkan arah menuju kamar yang akan dituju tamu (mengetahui tata letak kamar).
  - f. Membantu tamu ketika tamu membutuhkan informasi tentang paket wisata, SPA, salon maupun fitness.
  - g. Membuat *daily, weekly dan monthly report*.
  - h. Membuat *sign TV*
  - i. Memberikan *complimentary* untuk tamu VIP.
  - j. Menyiapkan kamar untuk tamu VIP.
8. *Concierge Captain*  
Tugas dan tanggungjawab *concierge captain* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:
- a. Mengatur setiap tugas *concierge*.
  - b. Menyimpan dan mencatat setiap barang yang ditiptkan di *concierge*.
  - c. Memastikan bahwa *luggage room* dalam keadaan bersih dan rapi
  - d. Memastikan setiap barang yang disimpan atau barang yang masih berada di *lobby* mempunyai tanda pengenal atau telah diberikan *luggage tag*.
  - e. Mengarahkan *bellboy* untuk menyiapkan *trolley* ketika akan menjemput bus rombongan atau ketika ada permintaan *luggage down* ketika tamu akan *check out*.
  - f. Mengarahkan *bellboy* di setiap *shift* kerjanya
9. *Concierge*



Tugas dan tanggungjawab *concierge* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:

- a. Membaca *log book concierge*.
- b. Membukakan pintu mobil ketika tamu datang dan akan turun dari mobil.
- c. Membukakan pintu *lobby* ketika tamu datang.
- d. Membantu membawakan barang bawaan tamu menuju kamar setelah *check in* maupun ketika *check out*.
- e. Membantu memanggil taksi, ketika tamu membutuhkan taksi.

#### 10. Bell Driver

Tugas dan tanggungjawab *bell driver* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:

- a. Membaca *log book bell driver*.
- b. Memeriksa ada penjemputan dan pengantaran atau tidak untuk hari tersebut maupun hari selanjutnya.
- c. Meminta kupon pembelian bensin dari *accounting department*.
- d. Membuat *sign board* untuk penjemputan, agar dapat memudahkan tamu.
- e. Ketika menjemput maupun mengantar tamu harus dapat membuat nyaman tamu.
- f. Harus dapat tepat waktu setiap ada penjemputan dan pengantaran.

## 4.2. Pembahasan Penelitian

### 4.2.1. Strategi yang Dilakukan *Guest Relation Officer* Ketika Melihat Tamu yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premiere Yogyakarta

Seorang *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta memang mempunyai tanggungjawab yang cukup besar dalam penanganan tamu. Setiap tamu yang datang ke Hotel Santika Premiere Yogyakarta membutuhkan pelayanan dimulai dari mereka datang sampai pada akhirnya mereka meninggalkan hotel tersebut. Kebanyakan tamu yang datang yaitu untuk menginap dan sebelum mereka mendapatkan kunci kamar, mereka diwajibkan untuk *check in* atau mendaftarkan diri dahulu. *Check in* bukanlah hal yang melelahkan ketika hotel tersebut sedang sepi atau belum ada tamu yang mengantri, namun hal yang berbeda akan terlihat ketika banyak tamu mengantri untuk *check in*. Dari perkara tersebut seorang *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta harus dapat membantu resepsionis yaitu membuat tamu tidak merasa bosan ketika menunggu. Hal yang dapat dilakukan oleh *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta adalah:

1. Menyapa tamu dengan ramah.
2. Menawarkan *welcome drink* dan *welcome snack*.
3. Membantu tamu memberikan identitas diri agar segera diproses oleh resepsionis.
4. Mengajak berbincang (menanyakan bagaimana perjalanannya, darimana asalnya dan lain sebagainya).
5. Menceritakan tentang hotel tersebut dengan semenarik mungkin.
6. Menawarkan fasilitas lain dari hotel tersebut, misalnya tentang *promo food and bavarage* maupun *SPA*.
7. Menawarkan paket wisata beserta guide yang telah bekerja sama dengan hotel tersebut.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas seorang *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta juga harus mengetahui bagaimana keadaan tamu, jika tamu tersebut terlalu lelah dan ingin bersantai serta tidak memungkinkan untuk diajak berbincang, maka sebaiknya *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta memberikannya waktu untuk beristirahat sejenak.

### 4.2.2. Usaha yang Dilakukan *Guest Relation Officer* Ketika Banyak Tamu yang Menginginkan Informasi di Waktu yang Bersamaan di Hotel Santika Premiere Yogyakarta

Setiap pekerjaan yang dijalani oleh seseorang pasti akan menghadapi masalah maupun saat-saat tersulit, begitu juga dengan seorang *guest relation officer* yang dihadapkan dengan berbagai pertanyaan oleh sejumlah tamu dalam waktu yang bersamaan. Hal-hal yang harus dilakukan *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta adalah:

1. Menanyakan satu persatu pada tamu tersebut, apakah mereka tergesa-gesa atau tidak.
2. Usahakan terlebih dahulu melayani tamu yang sedang tergesa-gesa.
3. Berilah waktu kepada tamu agar mereka dapat mengutarakan informasi apa yang mereka butuhkan.
4. Sebagai seorang *guest relation officer* yang profesional, maka harus dapat membuat suasana menjadi tenang dan buatlah semua tamu merasa bahwa mereka diperhatikan.
5. Berilah pengertian kepada tamu dengan sikap dan kalimat yang bijaksana, agar tamu tidak salah pengertian, bahwa tidak hanya satu tamu saja yang sedang membutuhkan informasi, melainkan ada banyak tamu sehingga mereka diharapkan dapat bersabar dan mengerti.

6. Pastikan semua tamu dapat dilayani dengan baik dan memperoleh kepuasan.

#### 4.2.3. Hambatan yang Dialami oleh *Guest Relation Officer* Ketika Menangani Tamu yang Sedang Menunggu di Hotel Santika Premiere Yogyakarta

Menerima tamu sudah menjadi bagian terpenting dalam dunia perhotelan, setiap karyawan yang bekerja dalam sebuah hotel harus dapat membawa diri untuk bisa menerima tamu dengan baik, sopan dan penuh keramah-tamahan. Bukan merupakan hal yang baru lagi jika seorang karyawan apalagi bagi seorang *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta harus menerima *complaint* dari para tamu, terlebih lagi jika tamu sedang menginginkan informasi tentang apapun dan itu membuat mereka harus menunggu ketika seorang *guest relation officer* sedang mencari informasi tersebut.

1. Hambatan-hambatan yang dialami oleh *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta ketika melayani tamu yang sedang menunggu, sebagai berikut:
  - a. Terkadang tamu membuat gugup *guest relation officer* karena terus menerangkan apa yang sebenarnya mereka inginkan, padahal *guest relation officer* sudah mengerti.
  - b. Tamu menginginkan semuanya cepat terselesaikan, namun mereka tidak ingin mengerti bagaimana tahap-tahap yang harus dijalani.
  - c. Mereka seolah tidak ingin mengerti dengan keadaan sekitar, misalnya ada tamu lain yang juga menginginkan informasi namun penjelasan mereka berbelit-belit.
2. Cara penyelesaian hambatan-hambatan yang dialami oleh *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta ketika melayani tamu yang sedang menunggu, sebagai berikut:
  - a. Memberikan kesempatan kepada tamu untuk menjelaskan apa yang sedang mereka inginkan.
  - b. Memberikan penjelasan yang jelas kepada tamu, agar mereka dapat menerimanya dengan baik.
  - c. Menanyakan kepada tamu apakah dari penjelasan yang diberikan oleh *guest relation officer* ada pertanyaan atau tidak.
  - d. Menanyakan apakah informasi yang diberikan oleh *guest relation officer* sudah sesuai yang mereka inginkan atau belum.

#### 4.2.4. Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan Ketika *Guest Relation Officer* Sedang

#### Memberikan Informasi Kepada Tamu di Hotel Santika Premiere Yogyakarta

Aktivitas yang paling sering dilakukan dalam sehari-hari adalah komunikasi, baik dalam sebuah lingkungan biasa maupun dalam bidang pekerjaan, begitu juga di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, bahwa setiap pekerjaan harus mengedepankan komunikasi karena komunikasi merupakan kunci dari semua keberhasilan dalam sebuah organisasi, semakin baik komunikasi maka semakin baik pula kepribadiannya. Namun saat melakukan komunikasi harus tetap mengingat kaidah-kaidah maupun tata cara komunikasi yang baik.

Di bawah ini beberapa hal yang harus dilakukan oleh *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta saat berkomunikasi dengan orang lain, sebagai berikut:

1. Etika dan tata cara komunikasi yang benar di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, sebagai berikut:
  - a. Menggunakan bahasa yang baik, itu artinya menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh orang lain
  - b. Menggunakan tutur kata yang sopan dan halus, agar tidak menyinggung perasaan orang lain.
  - c. Ketika berbicara harus menghadap lawan bicara tidak diperbolehkan mengengok ke kanan maupun ke kiri.
  - d. Sampaikan apa yang menjadi pokok pembicaraan jangan terlalu berbelit-belit.
2. Hal yang harus diperhatikan ketika *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta memberikan informasi kepada tamu, adalah :
  - a. Milikilah rasa percaya diri saat menyampaikan informasi.
  - b. Tetap memperhatikan profesionalisme.
  - c. Menggunakan tutur kata yang sopan, baik dan ramah, sebagai khas orang Indonesia
  - d. Berusaha untuk selalu mengerti apa yang diinginkan tamu.
  - e. Tetap tenang ketika tamu tersebut memaksa untuk cepat mencari informasi yang sebenarnya belum dimengerti oleh *guest relation officer*.
  - f. Ketika informasi yang diinginkan oleh tamu telah terpenuhi semua, usahakan untuk menanyakan kembali dengan kalimat “apakah masih ada lagi yang ingin ditanyakan?”

#### 5.1. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tentang strategi *guest relation officer* dalam penanganan tamu yang menunggu pelayanan di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Bagian *guest relation officer* memiliki peranan penting di dalam sebuah hotel, karena seorang *guest relation officer* menjadi salah satu yang pertama kali menyambut tamu dengan ramah. Begitu juga ketika hotel sedang ramai dan ada banyak tamu yang menunggu untuk dilayani maupun menunggu untuk *check in*, maka *guest relation officer* harus dapat mengambil hati para tamu agar mereka tidak merasa bosan ketika menunggu, yaitu dengan cara mengobrol dan mengajak berbincang tamu dan membuat suasana lebih tenang.
2. *Guest relation officer* juga harus mempunyai kerjasama dengan biro perjalanan wisata, agar ketika *guest relation officer* mengajak tamu berbincang dapat menawarkan paket wisata tersebut dan agar membuat tamu merasa diperhatikan.
3. Hambatan yang dialami oleh *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta yaitu kurangnya kesabaran ketika sedang menghadapi tamu yang sedang komplain sehingga membuat pelayanan kurang memuaskan.

4. Solusi yang dilakukan oleh *guest relation officer* di Hotel Santika Premiere Yogyakarta adalah ketika sedang melayani dan mengajak berbincang tamu harus dengan bahasa yang sopan, tutur kata yang halus, mudah memahami apa yang diinginkan tamu dan melakukan semuanya dengan perasaan yang tenang.

#### Daftar Pustaka

- [1] Bagyono. (2006). *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- [3] Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- [4] Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [5] Soenarno, D. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- [6] Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [7] Sujatno, D. (2008). *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi.
- [8] Sulastiyono. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.