

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RESEPSIONIS TERHADAP PELAYANAN DI SUTANRAJA HOTEL MANADO

**Sonia Ester Paparang¹, Mita Erdiaty Takaendengan^{2*}, Vesty Like Sambeka³,
Telly Hetty Isje Kondo⁴, Fonny Sangari⁵**

^{1,5} Program Studi D4 Perhotelan Management, Politeknik Negeri Manado,

² Program Studi D4 Global Tourism Management, Politeknik Negeri Manado,

^{3,4} Program studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Manado

*Korespondensi: takaendenganmita@gmail.com

Diajukan 20-10-2024	Direvisi 21-01-2025	Diterima 25-02-2025
------------------------	------------------------	------------------------

ABSTRACT

Purpose: Standard operating procedures are documented processes owned by a company to ensure that the services provided are consistent at all times, of course SOPs are very important for a company or organization in order to maintain service quality and can facilitate service work. This study aims to determine how to implement standard operating procedures for appropriate services in the workplace and how the work and service situations are in the receptionist section at Sutanraja Hotel.

Research Methods: The research method used is Qualitative Descriptive. In the data collection method using Observation and Interviews. The results of the study are that the Implementation of Standard Operating Procedures has been carried out well by the reception staff although not optimally and not all problems can be solved using SOPs but sometimes using the creativity and skills of the staff. The conclusion that can be drawn is that with the existence of SOP, work will feel easy, and able to handle problems and complaints with the support and actions of management such as periodic evaluation and training for all staff so that consistency is created in work and produces a good response for the company's reputation in quality service and appropriate for guests.

Implication: Flexibility and adaptability of front office staff in responding to unexpected situations or special requests from guests. Creativity and service, staff may tend to use creative approaches in serving guests and can improve the quality of service for guest stay experiences. Quick responsiveness, this ability to consider quick decisions without having to refer to SOPs.

Keywords: Standard Operating Procedures, Services, Receptionist, Sutanraja Hotel

ABSTRAK

Tujuan: Standar operasional prosedur adalah proses terdokumentasi yang dimiliki perusahaan untuk memastikan bahwa pelayanan yang di berikan secara konsisten setiap saat, tentu saja SOP sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi demi mempertahankan kualitas pelayanan dan dapat memudahkan dalam pekerjaan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana penerapan standart operasional prosedur terhadap pelayanan yang sesuai di lapangan kerja dan bagaimana situasi kerja dan pelayanan di bagian *receptionist* di Sutanraja Hotel.

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif Deskriptif. Dalam metode pengumpulan data menggunakan Observasi dan Wawancara. Hasil Penelitian adalah Penerapan Standar Operasional Prosedur sudah dilakukan dengan baik oleh *staff reception* meskipun belum maksimal dan tidak semua masalah dapat di selesaikan dengan menggunakan SOP namun ada kalanya menggunakan kreativitas dan keterampilan dari *staff*. Kesimpulan yang dapat di ambil adalah dengan adanya SOP pekerjaan akan terasa mudah, dan mampu menangani permasalahan dan komplain dengan adanya dukungan dan tindakan dari pihak manajemen seperti evaluasi dan pelatihan secara berkala kepada semua *staff*

sehingga terciptanya konsistensi dalam pekerjaan dan menghasilkan respon baik bagi reputasi perusahaan dalam pelayanan yang berkualitas dan sesuai bagi tamu.

Implikasi: Fleksibilitas dan adaptasi *staff front office* dalam menanggapi situasi yang tidak terduga ataupun ada spesial request dari tamu. Kreatifitas dan pelayanan, *staff* mungkin cenderung menggunakan pendekatan kreatif dalam melayani tamu dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengalaman menginap tamu.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Pelayanan, Resepsionis, Sutanraja Hotel

PENDAHULUAN

Pariwisata yang ada di Kota Manado telah menjadi daya tarik utama bagi para wisatawan lokal bahkan internasional yang menawarkan pesona alam yang indah, beragam budaya, keramahan dan toleransi penduduknya (Wenas et al, 2021, Taghulili et al, 2019). Kota Manado ini telah menarik hati dari berbagai penjuru dunia dengan pantai pasir putih yang indah dan para pegunungan yang memanjakan mata. Respon dari pesatnya pertumbuhan dunia pariwisata yang ada di Kota Manado, industri perhotelan pun mulai berkembang pesat dengan berbagai macam hotel-hotel yang berkualitas tinggi yang tersebar di Kota Manado. Sutanraja Hotel Manado menjadi salah satu Hotel bintang empat yang bergengsi di kawasan tersebut dan menjadi destinasi favorit bagi para wisatawan yang mencari akomodasi mewah dengan pemandangan gunung klabat yang cantik dan aksesibilitas yang mudah dari Bandara Udara Samratulangi dan juga jalan tol Manadobitung. Industri jasa atau layanan pada dasarnya memiliki karakteristik yang berbeda dengan industri produk manufaktur. Salah satu yang menjadi ciri khas sebuah layanan adalah interaksi antara pemberi dan penerima layanan.



Gambar 1. Logo Sutan Raja Hotel Manado
Sumber: sutanrajamanado.com

Receptionist adalah profesi yang memegang peran yang sangat penting. Mereka bukan hanya sekadar penjaga meja atau penyambut tamu, tetapi pahlawan tak terlihat yang memainkan peran kunci dalam menjaga roda bisnis berputar lancar. Peran yang dimiliki oleh seorang resepsionis memberikan kesan baik bagi sebuah perusahaan. Dalam kegiatan operasional hotel ini keberadaan *receptionist* yang berhubungan dengan banyak orang maka memiliki ciri khas sebagai sosok yang rapi dan ramah, dimana perannya langsung berinteraksi dengan tamu dan memberikan pelayanan yang dapat membuat tamu merasa senang saat berada di hotel. Pada saat interaksi ini lah yang menjadi moment yang krusial, karena pelanggan benar-benar harus merasakan layanan terbaik secara langsung.

Pelayanan yang ada di Sutanraja hotel terlebih khusus *Receptionist* sangat amat mempengaruhi kesuksesan hotel itu sendiri, tentunya tugas dari tim ini sangat diharapkan untuk mampu memberikan *feedback* terbaik bagi perusahaan dan bisa mendapatkan kepercayaan dari tamu. *Receptionist* juga sebagai salah satu kunci utama Hotel bagi perusahaan penulis menyimpulkan seperti itu karena dalam bisnis *hospitality*, pelayanan terhadap tamu adalah aspek yang paling utama. Tim ini juga yang nantinya akan berhadapan langsung dengan tamu pada saat pertama kali memasuki hotel, dan tim ini akan menjadi bagian yang paling sering ditemui oleh para tamu ketika mereka memiliki permasalahan, membutuhkan bantuan ataupun informasi seputar perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan tidak maksimal, akan berimbas dan membuat tamu merasa tidak puas berada di hotel atau saat menginap di hotel tersebut. Dari hal ini kemudiann akan timbul keluhan dari tamu pada pihak hotel. Jika keluah ini tamu dapatkan dari segi pelayanan, berarti hal ini tergantung pada bagaimana cara staf melayani atau menanggapi tamu yang datang. Karena itu otomatis pelayanan yang di berikan harus maksimal dan pihak *reception* harus mematuhi dan melaksanakan Standart Oprasional Prosedur (SOP) sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi.



Gambar 2. Reception Sutanraja Hotel Manado
Sumber: travelindo.com

SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi menurut Satria A.P dan Ritha I. P (2021). Terlaksananya sebuah standart oprasional prosedur dalam bisnis berskala besar berpengaruh dengan ketersediaan sumber daya manusia dan keterampilan yang ditemukan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap profitabilitas. M, Afdha (2023) memaparkan bahwa sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam perusahaan memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Berhasil atau tidaknya tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mendeskripsikan bagaimana pelayanan di bagian *Receptiont* Sutanraja Hotel Manado. Pelayanan *check-in*, *check-out*, *special guest request*, menangani masalah, dan masih banyak lagi merupakan bagian dari *Reception* yang selama penulis melakukan penelitian pada bulan juli 2023 sampai dengan bulan januari 2024. Menjadi *staff receptionist* penulis cukup sering mendapatkan *complain* ataupun *special request* karena tidak maksimalnya *staff reception* dalam pelayanan yang diberikan, untuk masalah yang terjadi berdasarkan dengan tingkat hunian yang tinggi dan kurangnya sumber daya manusia sehingga menimbulkan masalah serta komplain tamu yaitu:

1. Pertama, *staff per-shift* hanya *standby* 1 orang saja dan kerja merangkap dalam menangani reservasi, proses *check-in* dan *check-out*, operator yang *handle request* tamu dan masih banyak lagi, apabila ada *event* besar dan tingkat hunian naik tinggi

maka *staff* tersebut menjadi kewalahan dan tidak dapat maksimal dalam menerapkan SOP.

2. Kedua, kamar belum *ready* 100% sudah di jual oleh pihak *reception* (belum semua amanitis di set oleh *house keeping*) karena terjadi *back to back* antar grup dan grup yang akan keluar melakukan *late check-out* atau *check-out* bersamaan di jam yang sama sehingga perlu memakan waktu yang cukup lama bagi pihak *house keeping* untuk membersihkan kamar untuk dijual kembali.
3. Ketiga, tamu *check-out* yang ingin segera meninggalkan hotel dengan berbagai alasan, sehingga hal ini yang seharusnya tamu menunggu kamar harus di periksa oleh *staff house keeping* selama 5-10 menit tidak dapat di terapkan atau di jalankan maka *staff reception* cukup sering di dapati melangkahi SOP tersebut untuk mengambil keputusan membiarkan tamu pergi begitu saja.
4. Keempat, apabila tingkat hunian menurun pihak *reception* tetap menerima tamu yang melakukan *early check-in* tanpa di kenakan biaya tambahan, dimana hal ini bertentangan dengan SOP yang ada.
5. Kelima, terjadi kesalahan reservasi dari pihak tamu maupun pihak *reception*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi dan dokumentasi. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya, secara holistik dan deskriptif dalam bentuk kata dan bahasa, dalam konteks alam tertentu dengan memanfaatkan berbagai cara alami. Penelitian kualitatif seperti yang dikemukakan oleh Hendryadi dkk (2019), merupakan proses investigasi naturalistik yang mencari pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dalam setting alam. Sedangkan Sugiyono (2019) menjelaskan metode penelitian kualitatif didasarkan pada filosofi post-positivis, digunakan untuk mempelajari kondisi objek alam (bukan eksperimen) dimana peneliti berperan sebagai instrumen kuncinya. Tahapan dalam metode kualitatif adalah pengumpulan data, adapun metode pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (kombinasi metode) yaitu wawancara, observasi yang dilakukan penulis selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di hotel Sutan Raja, dan dokumentasi. Tahapan berikutnya adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan semua data yang terkumpul yang merupakan informasi akurat sehingga didapatkan suatu kesimpulan yang merupakan tahap akhir dari metode kualitatif. Jenis dan sumber data, yaitu data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tempat dilakukannya pengamatan yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara tentang bagaimana kerja dan pelayanan dibagian *Front Office* di Sutanraja Hotel Manado, apakah sesuai dengan teori standar oprasional prosedur. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan seperti internet website Sutanraja dan beberapa *e-commerce* seperti traveloka.com, agoda, trip.com, bluepillow.com dan dinogo.com yang bekerjasama dengan Sutanraja Hotel.

Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks. Wawancara pada penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik yang menjadi tantangan tersendiri dalam penelitian dan merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal. Tidak seperti pada percakapan biasa, wawancara penelitian ditujukan untuk mendapatkan informasi dari satu sisi saja, oleh karena itu hubungan asimetris harus tampak. Peneliti cenderung mengarahkan wawancara kepada semua staf front office dan pihak manajerial hotel yang berjumlah enam responden.

Teknik sensus digunakan dimana penulis menggunakan semua sampel dalam menilai staf terkait dengan penerapan SOP.

Observasi

Observasi berasal dari bahasa Latin yang berarti melihat dan memperhatikan. Secara luas observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan fenomena yang akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut (Ni'matuzaroh, 2018). Peneliti melakukan observasi di bagian *reception* dan mengamati bagaimana cara pelayanan yang diberikan dengan berpedoman Standar Operation Prosedur hotel. Dari hasil observasi dan juga pengalaman *internship* selama lima bulan, masalah keterbatasan sumber daya manusia menjadi isu utama. Adanya masalah pada sumber daya manusia ini memberikan pengaruh yang cukup besar pada kualitas pelayanan sehingga berakibat pada masalah kepuasan tamu.

Dokumentasi

Dokumentasi dalam bentuk sejarah hotel yang menceritakan semua tentang hotel. Dokumen hotel lain berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan juga gambar berupa foto-foto type kamar serta fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel Sutanraja Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori pelayanan yang adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017) menjadi dasar dari penelitian ini. Dalam rangka memberi kepuasan kepada tamu, pihak hotel mempunyai standar operasional prosedur (SOP) yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

SOP *check-in* di hotel Sutan Raja terdapat tujuh belas point dari hasil observasi dalam rangka penerapan SOP terdapat beberapa point yang tidak diterapkan menjadikan pelayanan tidak maksimal dan berpotensi merugikan pihak hotel. Tabel di bawah ini menjelaskan penerapan SOP *check-in* di hotel Sutan Raja.

Table Penerapan SOP *check-in* Sutanraja Hotel Manado

SOP CHECK-IN SUTANTRAJA HOTEL	SESUAI	TIDAK SESUAI	ALASAN
Saat tamu datang ke <i>counter</i> , <i>receptionist</i> harus menunjukkan bahwa telah siap untuk menyambut dan melayani tamu dengan cara menjaga kontak mata diiringi dengan senyum sapa salam yang tulus	√		
Memberikan salam yang hangat kepada tamu dan mengusahkan bukan tamu yang memberikan salam terlebih dahulu selanjutnya <i>reception</i> menawarkan bantuan.	√		

<p>Jam operasional dalam melakukan check-in di jam 14.00 siang dan apabila ada tamu melakukan checkin di bawah jam operasional maka akan dikenakan biaya tambahan.</p>	√	<p>Pada saat hotel dalam keadaan sepi atau penurunan occ pada tingkat hunian tamu yang datang melakukan early check-in akan segera dilayani tanpa mengenakan biaya tambahan.</p>
<p>Saat tamu menanyakan kamar, layani dengan sopan dan menerangkan bahwa saat ini kamar masih tersedia (memastikan bahwa kamar memang tersedia dengan melihat kepada <i>room available</i> di komputer</p>	√	
<p>Menawarkan kamar yang lebih mahal terlebih dahulu dan menjelaskan kelebihan-kelebihan kamar tersebut serta menunjukan daftar harga jika diminta oleh tamu</p>	√	
<p>Saat tamu meminta pengurangan harga, <i>Receptionist</i> hanya dapat memberikan pengurangan sesuai dengan wewenang yang dimiliki. Jika tamu tersebut masih meminta pengurangan harga yang lebih besar dan akan meninggalkan hotel maka <i>receptionist</i> menawarkan kepada tamu tersebut untuk dapat melihat kamar terlebih dahulu dan segera menginformasikan kepada atasan tentang permintaan pengurangan harga tersebut.</p>	√	<p>Hal ini biasanya <i>receptionist</i> langsung mengambil tindakan untuk memberikan tawaran seperti menawarkan kepada tamu untuk bisa mengecek dari aplikasi atau "<i>ecommers</i>" yang sudah bekerja sama dengan Sutanraja hotel untuk bisa mendapatkan harga yang bervariasi sesuai dengan budget tamu</p>
<p>Memberikan kartu registrasi (RC) dan meminta tamu untuk melengkapi data-data tersebut jika memungkinkan membantu untuk mengisikannya dengan meminjam kartu identitasnya (setiap pengisian kartu registrasi harus dilakukan dengan cepat dan efisien).</p>	√	

<p>Sementara tamu sedang mengisi kartu registrasi, <i>receptionist</i> harus melakukan persiapan kamar yang benar-benar <i>vacant clean ready</i> dan menyesuaikan dengan keinginan tamu, serta mengusahakan agar tamu tidak pindah kamar. Setelah selesai melengkapi kartu registrasi, tamu dipersilahkan untuk menikmati <i>welcome drink</i> dan diberikan handuk dingin serta kupon <i>breakfast</i> sesuai dengan jumlah tamu yang menginap di kamar.</p>	<p>√</p>	<p>Di karenakan adanya tamu grup, keluarga, dan <i>wedding</i>, SOP ini terpaksa harus di langkahi guna untuk tidak membuat tamu menunggu lama di <i>lobby</i>, biasanya dari <i>reseption</i> langsung memberikan kamar kepada tamu walaupun di kamar masih dalam keadaan kurang (handuk/<i>amanitis/slipper</i>) akan tetapi kamar sudah siap untuk di huni, maka perlu di perhatikan untuk bagi petugas harus memberikan informasi yang jelas kepada tamu dimana kamar yang diberikan masih ada yang kurang dan segera di lengkapi.</p>
<p>Mempersiapkan <i>magnetic card</i> dan memasukan ke dalam <i>guest card</i>.</p>	<p>√</p>	
<p>Menulis nama tamu, nomor kamar, tanggal <i>check in</i> dan tanggal <i>check out</i> serta harga kamar di bagian dalam <i>guest card</i>.</p>	<p>√</p>	<p>Dari <i>petugas</i> tidak lagi menulis nama tamu dan nomor kamar di dalam <i>guest card</i> hal ini guna untuk mengurangi durasi dan perlu di ketahui untuk kunci yang di berikan masing-masing sudah ada nomor kamar sehingga mempermudah petugas untuk menyiapkan kunci.</p>
<p>Menanyakan dengan sopan mengenai cara pembayaran.</p>	<p>√</p>	
<p>Menerangkan secara singkat fasilitas kamar yang didapatkan harga kamar termasuk sarapan pagi atau tidak</p>	<p>√</p>	
<p>Memberikan <i>magnetic card</i> yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada <i>bell boy</i> dan jangan lupa memberitahu nama tamu kepada <i>bell boy</i>.</p>	<p>√</p>	

Mengucapkan selamat beristirahat.	√
Memasukan data ke dalam hotel <i>information system</i> dengan lengkap dan benar termasuk alamat dan tanggal lahir.	√
Memeriksa sekali lagi data tamu, harga kamar apakah telah sesuai dengan daftar reservasi.	√
Mencatat kartu registrasi kedalam buku ekspedisi dan memasukan kartu registrasi kedalam file	√

Empat dari tujuh belas point tidak dijalankan sehingga dapat merugikan pihak hotel dan juga pihak tamu. Merugikan pihak hotel yaitu seperti *early check-in* yang harusnya berbayar ternyata tidak diterapkan. Seperti yang diketahui bersama bahwa salah satu cara meningkatkan *revenue* hotel adalah dengan *early check-in* berbayar. Pada saat staf tidak menerapkan SOP tersebut maka peluang untuk meningkatkan *revenue* hotel hilang. Hal lain seperti tidak menuliskan nama tamu, nomor kamar dan tanggal *check-in* pada *guest card* juga dapat membuat pihak hotel menjadi tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu tersebut. Masalah-masalah pelayanan yang tidak maksimal ini dapat membuat tamu tidak puas dalam periode menginap di hotel Sutanraja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang bagaimana respon tamu terhadap pelayanan di Sutanraja Hotel bahwa masih ada beberapa tamu yang kurang puas terhadap pelayanan dengan berbagai kendala yang ada. Tamu yang tidak puas dengan pelayanan staf dikarenakan banyak yang harus dikerjakan dan semua menuntut agar terlayani dengan baik. Tentunya ini membutuhkan keterampilan, kecekatan dipadukan dengan kesabaran sehingga semua dapat terlayani dengan baik. Ada saat dimana staf diperhadapkan dengan situasi dan keadaan tertentu sehingga mengharuskan staf tersebut tidak menjalani prosedur dengan tepat. Hal ini memang tidak dibenarkan tetapi sejauh itu tidak menimbulkan complain tamu mungkin bisa fleksibel. Alasan kekurangan staff di bagian reception tidak dapat dipungkiri, namun hal ini dapat disiasati dengan penanganan tamu secara kreatif, pihak hotel dapat memberikan suguhan-suguhan menarik kepada tamu yang menunggu sembari staf menangani tamu yang lain.

SIMPULAN

Peran *resepsionist* mungkin terlihat sederhana namun dampaknya pada operasional bisnis tidak dapat diabaikan. Mereka adalah tulang punggung yang menyatukan dan mengkoordinasikan berbagai aspek bisnis. Jadi, saat kita menyaksikan keberhasilan suatu bisnis, jangan lupakan kontribusi tak terlihat dari *resepsionist* yang bekerja keras menjalankan

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan suatu keharusan untuk dilaksanakan dan diterapkan bagi setiap *staff* untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang datang menginap di Sutanraja Hotel. Jika di dapati *staff* yang melangkahi SOP maka *staff* tersebut siap bertanggung jawab dalam menanggulangi konsekuensi dari manajemen seperti surat peringatan bahkan penangguhan atas kerugian yang terjadi. Dalam sebuah pekerjaan SOP harus di lakukan secara konsisten namun perlu adanya pembicaraan dengan manajemen

dalam pertimbangan untuk memungkinkan fleksibilitas kerja dalam menangani situasi dan keadaan khusus yang memerlukan penyesuaian. Sangat diharapkan pihak manajemen untuk melakukan evaluasi dan pelatihan bagi semua staf secara berkala karena sangat penting dan berguna demi menghasilkan konsistensi staf dalam bekerja dan menerapkan standar operasional prosedur. Memberikan *employee recognition* atau penghargaan bagi staf yang kompeten dalam menjalankan pekerjaan sangat penting untuk di perhatikan oleh pihak manajemen karena hal ini berpengaruh besar bagi setiap staf untuk memacu dan merangsang staf lain untuk berlaku positif dan dapat menjalankan SOP dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Sambodo, A. (2020) *Buku Kantor depan Hotel*, Nas Media Pustaka.
- Bagyono. (2016) *teori dan praktek hote front office, cetakan empat*, Bandung: Alfabeta
- Lestari, D., Sujarwo, A., Sulistyawati, A. (2024). *Perancangan sistem informasi penyewaan kamar pada hotel Sunonegaran Purworejo*, Semarang *Jurnal Ilmiah Infokam*
- Nur, F. (2022) *Peranan HOD Front Office dalam mengatasi komplain di emesia malioboro Hotel*, Yogyakarta.
- Rina, H (2020) *Pengertian kerangka berpikir menurut para ahli*, *Artikel penelitian ilmiah. com*
- Sugiarto, E. (1997) *Oprasional kantor depan hotel*, Jakarta
- Kusumaningrum, A. (2019) *Analisis pengaruh SIM,SOP dan jaringan distribusi terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines)* *Widya Cipta* ,3(1),1-6
- Larune, J. & Muaja, O. M. (2022) *Istem pendapatan atas penjualan kamar dan restoran pada Hotel Sutanraja Manado* (Doctoral dissertation, Universitas katolik De La Salle Manado)
- Kasavana, M. (2018). *Hospitality Information Technology: Learning How to use it*. Wiley
- M.Afdha. (2023) *Analisis pengaruh pembiayaan, skala usaha dan ketersediaan sumber daya manusia terhadap profitabilitas UMKM: Sanskara Ekonomi dan Kewirausahaan*.
- Setiawan, M. A., Afandi, S. (2024) *Penerapan Etika Komunikasi Reception Pada Divisi Kantor depan dalam pelayanan Tamu check-in di Javana royal vila seminyak bali*, Denpasar *Jurnal dpenelitian dan pengkajian ilmiah*.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ni'matuzahroh, S. P. M. S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: teori dan aplikasi dalam psikologi* (Vol. 1). UMMPress.
- Nugraha, M. F. (2018) *Service excelent corncierge section dalam menunjang kepuasan tamu di hotel De paviljoen Bandung*.
- Diana, R., Rizka, I. (2024) *Analisa Bauran Pemasaran Jasa Hotel Belangi Syariah Takengon, Aceh*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*.
- Hansen, S (2020) *Investigasi teknik wawancara dalam penelitian kualitatifmanajemen kontruksi: vol 27, no. 3 Jurnal teknik sipil*.
- Pratama, S. A., Permatasari, R. I. (2021) *Pengaruh penerapan standar oprasional prosedur dan kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan divisi ekspor PT. Dua Kuda Indonesia: vol. 11, No. 1, jurnal ilmiah m-progress*

- Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian dan pengembangan Research dan Development*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2014) *Metode analisis deskriptif* Bandung, Penerbit Alfabeta
- Sailendra. (2015) *langkah-langkah praktis membuat SOP*, Yogyakarta, Trans Idea Publising.