

# PROSES MENINGKATKAN PELAYANAN RESERVASI DI HOTEL GRAND VALONIA JEMBER

**Innura Theadinar, Syah Riza Octavy Sandy**

Program Studi Diploma III fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Unniversitas Muhammadiyah Jember

## ABSTRAK

Hotel Grand Valonia Jember berdiri pada bulan Mei tahun 2020, Hotel Grand Valonia Jember merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan. Dengan pembaharuan yang penulis rancang pada Hotel Grand Valonia Jember, diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan reservasi dalam mewujudkan visi perusahaan Hotel Grand Valonia Jember untuk menjadi perusahaan yang maju dan berkembang, juga dapat memudahkan pemesanan tidak hanya dalam lingkup kota Jember saja melainkan diluar kota Jember.

Reservasi hotel merupakan suatu kegiatan dimana seorang pelanggan datang ke hotel untuk memesan kamar dan menginap di kamar yang telah dipesan. Pelayanan reservasi ini dapat didapatkan oleh tamu melalui webiste yang telah dicantumkan pada sosial media hotel tersebut. Sehingga memberikan kemudahan lain dalam melakukan pemesanan. Penerapan pelayanan reservasi ini dapat membantu para staff dalam mendata pelanggan yang menginap serta mengelola kebutuhan informasi yang dibutuhkan dalam menunjang bisnis hotel.

Kata Kunci : Hotel, Pelayanan reservasi

## ABSTRACT

*Hotel Grand Valonia Jember was established in May 2020, Hotel Grand Valonia Jember is a company engaged in hospitality services. With the renewal that the author designed at the Hotel Grand Valonia Jember, it is hoped that it can improve the performance of reservation services in realizing the company's vision of Hotel Grand Valonia Jember to become an advanced and growing company, it can also facilitate bookings not only within the city of Jember but outside the city of Jember.*

*Hotel reservation is an activity where a customer comes to the hotel to reserve a room and stay in the room that has been booked. This reservation service can be obtained by guests through the website that has been listed on the hotel's social media. This makes it easier for you to place an order. The application of this reservation service can assist staff in registering customers who stay and manage the information needs needed to support the hotel business.*

*Keywords: Hotel, reservation service*



# 1. PENDAHULUAN

## a. Latar Belakang

Industri Pariwisata berkembang sangat pesat pada saat ini. Bisnis-bisnis dalam bidang pariwisata semakin banyak dan tinggi akan persaingan. Hal ini dapat dilihat dengan makin banyaknya usaha perjalanan wisata dan makin luasnya jaringan usaha pariwisata sehingga jangkauan dan destinasi yang dituju semakin beragam. Seiring dengan perkembangan zaman yang menuntut manusia untuk meluangkan waktu dan berwisata, kebutuhan akan transportasi, akomodasi di daerah tujuan wisata meningkat. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata dan juga kemudahan akan transportasi, restoran dan akomodasi khususnya hotel.

Menurut Mathieson Wall dalam Pitana dan Gyatri (2005), bahwa Pariwisata adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Pemahaman akan pengertian dari makna pariwisata memiliki banyak definisi, salah satu pengertian menurut para ahli. Menurut Hunziger dan Krapf daro Swiss dalam Grundriss Der Allegemeinen Femderverkehrslehre, menyatakan pariwisata adalah keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing disuatu tempat dengan syarat orang tersebut tidak melakukan suatu pekerjaan yang penting (*Major Activity*) yang

memberi keuntungan yang bersifat permanent ataupun sementara. (Hunziger, 2008)

Sedangkan berdasarkan Undang-undang no.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, bahwa keadaan alam, flora, dan fauna sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa, serta peninggalan sejarah, seni dan juga budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terkandung dalam Pancasila dan pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pariwisata merupakan suatu kegiatan usaha dibidang jasa yang secara langsung maupun tidak langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap mereka. Salah satu manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain manfaat dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan, dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. (Soekadijo dalam Suwena dan Widyatmaja, 2010:15).

Sedangkan menurut Hunziker dan Kraft dalam Muljadi (2012) mengungkapkan bahwa pariwisata adalah gejala-gejala yang timbul dari adanya orang-orang asing atau keseluruhan hubungan perjalanan itu tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah.

Piatna dalam (Hanum, 2014:49) menyatakan bahwa definisi pariwisata yang dikemukakan mengandung beberapa unsur pokok, yaitu :

1. Adanya perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ketempat lain.
2. Adanya unsur tinggal sementara di tempat yang bukan tempat tinggalnya.
3. Tujuan utama atau pergerakan manusia tersebut bukan untuk mencari pekerjaan ditempat yang akan dituju.

Dari penjelasan diatas tentang pariwisata, dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah kegiatan yang didukung dengan segala fasilitas sekaligus kegiatan wisata yang menguntungkan berbagai pihak baik wisatawan atau pengunjung, masyarakat, dan pemerintah setempat.

Dari definisi itu juga, dapat dijelaskan bahwa seseorang atau sekelompok orang yang melakukan suatu perjalanan wisata disebut dengan wisatawan (*tourist*), jika lama tinggalnya kurang lebih 24 jam didaerah atau negara yang dikunjungi. Atau seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan untuk bersenang-senang.

Norval, seorang ahli ekonomis Inggris, memberi batasan mengenai wisatawan internasional sebagai berikut : *“Every person who comes to a foreign country for a reason than to establish his permanent residence or such permanent work and who spends in the country of his temporary stay, the money he has earned else where “*. (Wisatawan adalah setiap orang yang mengunjungi suatu negara, dengan tujuan tidak untuk menetap atau bekerja tetap, dan membelanjakan uangnya di tempat tersebut dengan uang yang di perolehnya di tempat lain.)

Dari definisi tersebut, Norval lebih menekankan pada aspek ekonominya, sementara aspek sosiologi kurang mendapat perhatian. Pada tahun 1937, Komisi Ekonomi Liga Bangsa-Bangsa (*Economy Commission of League of Nations*), pertama kali memberikan batasan pengertian mengenai internasional *tourist* pada forum internasional. Rumusan tersebut adalah sebagai berikut “*The term tourist shall, in principle, be interpreted to mean any person travelling for a period of 24-hours or more in a country other than in which he usually reside*”. (Istilah Wisatawan pada dasarnya diartikan sebagai seseorang yang melaksanakan perjalanan selama 24 jam atau lebih di negara lain, selain dimana yang bersangkutan bertenpat tinggal.)

Definisi Wisatawan juga dijelaskan menurut para ahli, diantaranya sebagai berikut :

- a. Menurut Pendit (2002) yaitu, orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan untuk bersenang-senang, untuk keperluan pribadi, untuk keperluan kesehatan dan sebagainya.
- b. Menurut Nyoman (2003:14), wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata atau orang yang melakukan perjalanan untuk sementara waktu ke tempat atau daerah yang sama sekali masih asing baginya.
- c. Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16) menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

Sektor pariwisata juga memiliki dampak positif dan andil yang besar dalam menciptakan sebuah lapangan pekerjaan. Terutama di bidang

akomodasi dan perhotelan di berbagai kota besar di Indonesia. Sebagaimana yang ditulis oleh Richard Sihite dalam buku yang berjudul *Hotel Management*, Surabaya pada tahun 2000 bahwa :

“Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman”.

Hal ini kemudian membuat pihak hotel terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen atau tamu, dengan berbagai fasilitas dan perkembangan teknologi seperti saat ini. Khususnya dalam departemen kantor depan atau *front office*.

Menurut Sihite (2000:58) *Front Office* adalah kantor depan, yang merupakan bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan. Kantor depan adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut.

Hal ini juga dikemukakan oleh Agusnawar (2002:3) *Front Office* adalah kantor depan. Departemen atau bagian yang berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu.

Menurut Sulastiyono (2011:66). Hotel merupakan akomodasi yang menjual jasa pelayanan terhadap tamu yang ingin menginap di hotel tersebut. Department yang menangani tamu yang ingin menginap di hotel adalah *Front*

*Office* atau sering dikenal dengan *receptionist*. *Receptionist* adalah orang yang bertugas melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya.

Maka dari itu, penulis meng observasi kegiatan di Grand Valonia Hotel Jember dengan mengangkat sebuah karya ilmiah yang berjudul “**Proses Meningkatkan Pelayanan Reservasi Di Hotel Grand Valonia Jember**”.

b. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Proses Meningkatkan Pelayanan Reservasi di Hotel Grand Valonia Jember ?

2. Tinjauan Pustaka

Pariwisata secara etimologi berasal dari dua kata yaitu “*pari*” yang berarti banyak atau berkeliling, sedangkan pengertian “*wisata*” berarti pergi. Didalam kamus besar Bahasa Indonesia Pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. UU no.10 tahun 2009, Pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Menurut Mathieson dan Wall (1982) mendefinisikan Pariwisata sebagai serangkaian aktivitas berupa aktivitas perpindahan orang untuk sementara waktu ke suatu tujuan diluar tempat tinggal maupun tempat kerjanya yang biasa, aktiviitas yang dilakukannya selama tinggal di tempat tujuan tersebut, dan kemudahan-kemudahan yang di sediakan untuk memnuhi kebutuhannya baik selama dalam perjalanan maupun dilokasi tujuannya.

Sementara itu menurut Margenroth dalam Yoeti (1996:117) Pariwisata adalah lalu lintas orang-orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk sementara waktu, untuk ber pesiar ke tempat lain, semata-mata sebagai konsumen dari buah hasil perekonomian dan kebudayaan guna memenuhi kebutuhan hidup dan kebudayaan atau keinginan yang beranekaragam dari pribadinya. Para ahli yang mengemukakan seperti Mill dan Merisson (1985) ada beberapa variabel sosioe konomi yang mempengaruhi permintaan pariwisata yaitu :

a) Umur

Hubungan antara pariwisata dan juga umur mempunyai dua komponen, yaitu : besarnya waktu luang dan aktivitas yang berhubungan dengan tingkatan umur tersebut. Terdapat juga beberapa perbedaan pola konsumsi antara yang lebih tua dan lebih muda.

b) Pendapatan

Pendapatan merupakan faktor terpenting dalam membentuk permintaan untuk mengadakan sebuah perjalanan wisata. Bukan hanya perjalanan itu sendiri yang memakana biaya wisatawan juga harus mengeluarkan uang untuk jasa yang terdapat pada tujuan wisata dan juga di semua aktivitas selama mengadakan perjalanan.

Menurut Richard Sihite dalam Marpaung dan Bahar (2000) menjelaskan definisi pariwisata sebagai, suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya yang semula dengan suatu perencanaan

dan dengan maksud bukan ber wirausaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan tamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Sedangkan menurut A.J Burkat dalam Damanik (2006), Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat dimana mereka bisa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan.

Menurut Sinaga (2010), Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata.

Para ahli maupun akademis seperti Mc Intosh yang di kemukakan oleh Nouval (dalam Muljadi dan Warman, 2014:8) menyebutkan bahwa *“tourism is the sum total of operations, mainly of an economic nature, wich directly relate to the entry, stay and movement of foreigners inside and outside a certain country, city or region”*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan keseluruhan kegiatan yang berhubungan dengan masuk, tinggal, dan pergerakan penduduk asing di dalam atau di luar suatu negara, kota atau wilayah tertentu.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh beberapa sumber diatas, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya pariwisata merupakan suatu perjalanan. Dengan tujuan utama adalah untuk mendapatkan kesenangan baik dalam ranah kesenangan jasmani maupun kesenangan secara rohani.

### 3. Metode Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dimana penelitian deskriptif ini akan menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek, dan segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka dan kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan bagaimana proses meningkatkan reservasi di Hotel Grand Valonia Jember.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### a. Tugas dan Tanggung Jawab *Reception Section*

*Reception Section* adalah salah satu seksi dari *front office* (FO) yang mempunyai tanggung jawab terhadap penanganan tamu *check-in*, *stay* sampai *check-out*.

1. Menjembatani informasi antara *management* perusahaan dan tamu
2. Melayani tamu yang berkunjung
3. Bersiap dan menunggu tamu di meja *loby* perusahaan
4. Mencatat data tamu yang berkunjung setiap hari
5. Menentukan strategi dan sikap ketika tamu yang datang melakukan hal yang tak terduga

#### b. Peralatan dan Perlengkapan pada *Reception Section*

Untuk menunjang kegiatan operasional pada front office departemen, terutama pada bagian *receptionist section*, Grand Valonia Hotel Jember menyediakan peralatan dan perlengkapan guna mempermudah jalannya operasional. Adapun peralatan dan perlengkapan sebagai berikut :

Peralatan :

- a. *Counter*
- b. *Room Rack*
- c. *Key Rack*
- d. *Printer*
- e. *Folio Rack*
- f. *Computer Terminal*
- g. *Telephone*

Perlengkapan :

- a. *Look Book*
- b. *Room Slip*
- c. *Booking Card*
- d. *VIP List*
- e. *Registration Form*
- f. *Breakfast Coupon*
- g. *Guest Bill*
- h. *Note Book*
- i. *Bolpoin*

- c. Hasil Penelitian Proses Meningkatkan Pelayanan Reservasi Di Hotel Grand Valonia Jember.

Sistem yang akan dikembangkan kepada tamu yaitu mengacu pada *reservation*. Sistem ini dilengkapi dengan *database* yang tidak sembarangan

orang/karyawan lain bisa mengaksesnya juga. *Database* ini hanya boleh diproses dan diakses oleh *receptionist*. Hal ini diterapkan agar data-data tamu yang disimpan pada *database* bisa tersimpan dengan baik untuk menjaga nama baik tamu dan hotel.

Gambaran sistem reservasi :

1. *Receptionist* dapat melakukan pengecekan ulang pada saat reservasi berlangsung

Untuk melakukan reservasi, tamu wajib mengisi *form registration* guna berlangsungnya proses *check-in*, jika data tamu kurang *valid* pihak *receptionist* wajib melakukan registrasi ulang kepada tamu. Proses *check-in* itu sendiri berlangsung jika semua data tamu telah selesai dilengkapi. Dan tamu akan segera diantar ke kamar yang sudah *receptionist* tentukan. Pada saat reservasi berlangsung pihak hotel menjamin bahwa kamar yang dipesan sudah sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh tamu.

Selain itu, Gambaran Umum Proses Meningkatkan Pelayanan Reservasi Di Hotel Grand Valonia Jember adalah untuk menganalisa proses yang berjalan pada sistem penyewaan kamar yang ada pada hotel.

Berikut adalah prosedur yang diterapkan pada saat reservasi untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Grand Valonia Hotel Jember :

- a. Tamu mengisi dan menyerahkan *form reservation room* ke bagian *receptionist*
- b. Kemudian *receptionist* memeriksa situasi kamar yang akan dihuni oleh tamu pada file data kamar
- c. Bila jenis kamar yang diinginkan tidak tersedia, *receptionist* akan mengkonfirmasi kepada tamu dan menawarkan fasilitas lain

- d. Selanjutnya *receptionist* mencatat data resevasi itu pada *reservation book* kemudian menyimpan *form reseration* ke dalam *filling kabinet*.
- e. Kemudian *receptionist* akan membuat bukti pembayaran berupa kwitansi dengan rangkap 2 diminta lembar pertama diserahkan pada tamu dan yang lembar kedua disimpan sebagai arsip
- f. Selanjutnya *receptionist* membuat laporan data reservasi rangkap 2, lembar pertama dilaporkan kepada *manager* dan lembar kedua disimpan sebagai arsip

## 5. Kesimpulan dan Saran

### a. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian serta analisis data yang diperoleh mengenai proses meningkatkan pelayanan reservasi di Grand Valonia Hotel Jember. Maka pada bab ini, peneliti akan menguraikan kesimpulan dari penelitian tersebut. Adapun kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan reservasi pelayanan pada *front office department* di Grand Valonia Hotel Jember. Tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan reservasi di Grand Valonia Hotel Jember sudah baik, atau sebagian besar tamu menyatakan baik atas delapan aspek kualitas staf *receptionist* yaitu Kesiapan, Keramahan, Kejelasan, Komunikatif, Informatif, Efektif, Konsisten, dan sikap tanggung jawab. Dilihat dari hasil kualitas pelayanan aspek kesiapan, keramahan, informatif dan membantu menjadi aspek yang dapat mempertahankan sistem reservasi yang baik di Grand Valonia Hotel Jember, karena keempat aspek tersebut di apresiasi dengan baik oleh tamu.

Hasil analisis terhadap peningkatan pelayanan reservasi di Grand Valonia Hotel Jember sudah baik, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tamu menilai kualitas pelayanan bagian reservasi. Karena bagian reservasi selalu membantu para tamu untuk melakukan proses reservasi dengan lebih mudah serta selalu bersikap ramah dalam menyapa setiap tamu saat proses reservasi.

Dengan melaksanakan praktek, penulis tidak hanya mendapatkan pengalaman mengenai segala pekerjaan seorang *receptionist* diantaranya bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan tamu, cara menyambut tamu dengan *Standart Operasional* yang berlaku. Dan juga diperlukan sistem manajemen yang baik agar semua operasional hotel berjalan lancar dan tidak mengalami.

Masih banyak hal lain yang penulis dapatkan selama *On The Job Training* di Grand Valonia Hotel Jember. Penulis sangat bersyukur karena dapat melaksanakan *On The Job Training* dengan lancar. Dengan harapan pengalaman yang telah penulis dapatkan akan menjadi bekal untuk di masa yang akan datang dalam menghadapi dunia kerja.

2. Penerapan sistem ini dipacu oleh kurangnya kualitas pada pelayanan reservasi yang terkadang *missing* , seperti kurangnya data tamu pada saat *check-in*. Hal ini berakibat pada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh *receptionist* kepada tamu. Namun pihak manajemen kantor depan (*front office*) dapat menanganinya dengan meningkatkan kinerja staff *receptionist* agar mampu menangani beberapa tugas bersamaan.

b. Saran

Selain kesimpulan, berdasarkan penelitian tersebut. Penulis juga telah merangkum saran bagi pihak hotel agar dapat melakukan improvisasi guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal untuk tamu. Staff *receptionist* lebih baik apabila diberikan tenaga kerja yang memiliki kemampuan komunikasi atau pun kinerja yang profesional. Tenaga kerja *receptionist* harus memiliki ketentuan khusus sehingga apabila membalas pesan atau menerima telfon dari tamu mancanegara tidak bingung.

Berikut adalah saran-saran untuk meningkatkan pelayanan reservasi di Grand Valonia Hotel Jember :

1. Meningkatkan kinerja para staff *receptionist* khususnya untuk aspek komunikatif, konsisten, kejelasan, dan efektif dengan cara memberikan *training* serta membuat suatu simulasi SOP pelayanan reservasi secara regular, hal ini dapat membantu para staff untuk mengerti dan memahami proses reservasi yang baik dan benar dalam pelaksanaannya.
2. Meningkatkan kinerja manager *receptionist* di bidang pengawasan dengan cara meningkatkan intensitas pengawasan pada setiap staff *receptionist* saat proses reservasi berlangsung agar tidak terjadi kesalahan yang dilakukan oleh *receptionist*.
3. Memberikan penghargaan atau hadiah yang lebih kepada staff yang telah bekerja dengan baik atau mencapai targetnya agar lebih bersemangat untuk bekerja lebih baik lagi dan memotivasi staff-staff lain untuk bekerja lebih baik.

4. Pihak manajemen hotel dapat melakukan pengecekan berkala terhadap kinerja *receptionist* guna mengurangi kesalahan teknis dalam melakukan reservasi. Dan pihak manajemen perlu mengkaji ulang kebijakan karyawan pada departemen *front office*. Untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada tamu.



## DAFTAR PUSTAKA

A, Yoeti, Oka. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Anonim. Undang Undang tentang Kepariwisataaan, UU No. 10 Tahun 2009. Jakarta:  
Direktorat Jenderal Hukum dan HAM

A.J Burkat dalam Damanik (2006) *Perencanaan Ekowisata*.

Aan Komariah, Djam'an Satori (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung,  
Alfabeta.

Afifudin. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia

Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Perca

Alistair Mathieson and Geoffrey Wall. 1982. *Tourism: Economic, Physical and Social  
Impact*. New York: Longman Scientific and Technical.

Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.

Damardjati, RS. (2006). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya  
Paramita

David william 1995 *metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Rosda

Eadington and Smith. 1992. *The Emergence of Alternative Form of Tourism*. Dalam  
Valene Smith and WR. Eadington (ed). *Tourism Altenative: Potencial and  
Problem in the Tourism Development*. Philadelphia.

Ferrel, O.C and D, Harline, 2005. *Marketing Strategy*. South Western: Thomson  
Corporation

Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.

Hunziker dan Kraft. (2018). *25 Pengertian Pariwisata Menurut Pendapat Para Ahli Terlengkap*. Diambil kembali dari Pelajaran:

<http://www.pelajaran.co.id/2017/04/pengertian-pariwisata-menurutpendapat-para-ahli-terlengkap.html>

Jerome J. Vallen, 1985, *Check In-check Out: Principles of Effective Front Office Management*, W. C. Brown Company.

Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.

Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga.

M. Iqbal Hasan, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta

Merpaung, Happy dan Bahar. 2000. *Pengantar Pariwisata*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Mill Robert Christie and Morrison. 1985. *The Tourism System*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Muljadi. (2009). *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Pendit. 2006. *Ilmu Pariwisata (Sebuah Pengantar Perdana)*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.

Pendit Nyoman S. 2002. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Pitana, I Gde., and I Ketut Surya Diarta. *Pengantar ilmu pariwisata*. Yogyakarta: Andi, 2009.

Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta

Sihite R. 2000. ***Hotel management***. Surabaya: SIC.

Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya: Penerbit SIC.

Sinaga, Supriono. 2010. “*Potensi dan pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah*”. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.

Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16), Tentang Pengunjung.

Soekadijo.R.G, 1997. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan, Cet.12*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Pembukaan.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Penjelasan Umum.

Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Widoyoko, E.P. 2014. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wiyasha, I.B.M. (2010). *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset