

## **ADAPTASI KEBIASAAN BARU *GUEST SERVICE AGENT* DI MASA PANDEMI COVID 19 PADA HOTEL BERBINTANG DI SULAWESI SELATAN**

Kurnia Yusniar Rahman

Politeknik Pariwisata Makassar

niaaulra@gmail.com

### **Abstract**

This study aims to (1) find out the services of guest service agents during the Covid 19 Pandemic and (2) assess the readiness of adaptation to new habits of guest service agents in the Covid 19 Pandemic Period at five-star hotels in South Sulawesi. Collecting data from this study was carried out using the following techniques: interviews, documentation, and observation, and data analysis was carried out using descriptive qualitative methods. The results of this study indicate that the service of guest service agents during the new normal period in several hotels is good, but the readiness of officers and the provision of facilities is not yet fully implemented as seen from the Guidelines for the Implementation of Hygiene, Health, Safety, and Environmental Sustainability or what is usually called the Cleanliness Implementation Guidelines, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE) in implementing health protocols.

**Keywords:** *Service, Adaptation of New Habits, Guest Service Agent*

### **PENDAHULUAN**

Sebuah wabah virus telah muncul disekitar pemukiman masyarakat yang lalu dalam waktu singkat menjadi pandemi global dimana seluruh negara tak terkecuali Indonesia terkena dampak dari virus tersebut. Virus tersebut ialah *Corona Virus Disease 2019* atau yang lebih kita kenal dengan istilah Covid-19, salah satu virus yang dimana proses penularannya ini sangat mudah yaitu melalui sistem sekresi pernapasan dari orang yang terinfeksi seperti batuk ataupun bersin sehingga hal tersebut menyebabkan proses penyebaran Covid-19 begitu cepat. Akibat dari penyebaran Covid-19 yang begitu cepat, hal tersebut tentu saja berdampak pada perkembangan pariwisata di dunia tak terkecuali Indonesia, terlebih pada awal kemunculan Covid-19 belum ditemukannya vaksin dan obat untuk virus tersebut.

Demi menanggulangi penyebaran Covid-19 Pemerintah Indonesia telah

melakukan berbagai upaya mulai dari memberlakukan *lockdown*, Pembatasan Sosial Berskala Besar atau biasa kita kenal dengan istilah PSBB dan juga memberlakukan Program Wisata Duta Covid-19. Program Wisata Duta Covid-19 merupakan salah satu program karantina yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dengan melakukan kerja sama dengan beberapa hotel dimana hal tersebut dilakukan demi mengurangi kasus penyebaran Covid-19 yang ada di Sulawesi Selatan. Program Wisata Duta Covid-19 sendiri berfokus dalam melakukan karantina terhadap pasien yang memiliki status Orang Dalam Pantauan (ODP) dan Orang Tanpa Gejala (OTG). Selain itu Program Wisata Duta Covid-19 juga sangat membantu dalam membangkitkan kembali usaha pariwisata terlebih pada jasa akomodasi yang ada di Sulawesi Selatan.

Dalam rangka menanggulangi penyebaran Covid-19 di Indonesia,

pemerintah khususnya Komite Penanganan Covid-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional mengumumkan bahwa Indonesia sekarang telah bergerak menuju masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dimasa *new normal* dimana hal ini bukan berarti kembali ke kehidupan normal dan melakukan segala aktivitas sama seperti sebelum pandemi akan tetapi melakukan kegiatan sehari-hari baik dalam kehidupan sehari-hari, di lingkungan kerja maupun pada aktivitas lainnya dengan mematuhi protokol kesehatan yang diberlakukan oleh pemerintah demi menjaga dan membatasi penyebaran Virus Covid 19 tidak terkecuali pada industri Pariwisata khususnya pada jasa akomodasi.

Hotel merupakan sebuah badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta menyediakan fasilitas jasa lainnya yang diperuntukkan bagi semua masyarakat umum baik lokal maupun mancanegara yang akan menginap ataupun yang hanya ingin menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel tersebut. Agar tamu yang ingin menggunakan hotel sebagai sarana akomodasi, maka peningkatan fasilitas dan pelayanan harus diutamakan agar tamu dapat memperoleh kesan yang menyenangkan, nyaman, puas dan menciptakan rasa ingin kembali.

Menurut Mulyono (1997), Dalam menjalankan aktivitas hotel salah satu departemen yang pertama kali melayani tamu adalah *front office department*. *Front office department* adalah satu bagian yang ada di hotel yang bertanggung jawab terhadap penjualan atau penyewaan kamar hotel kepada tamu.

Departemen kantor depan bertugas untuk memberikan bantuan kepada tamu mulai dari sebelum datang ke hotel atau yang sering disebut dengan reservasi lalu kemudian tiba di hotel yang di kenal dengan istilah *check-in* sampai dengan keberangkatan tamu dari hotel atau juga

biasa disebut *check-out*. Banyak istilah yang di jelaskan mengenai kantor depan seperti kantor depan adalah sebuah pengalaman atau kesan pertama yang diberikan ketika tamu datang ke sebuah tempat penginapan atau hotel, dimana pada bagian inilah yang akan menimbulkan sebuah kesan atau kenangan pertama dan terakhir dari tamu.

Oleh karena itu pada masa pandemi saat ini petugas front desk agent telah menerapkan prosedur aturan protokol kebersihan dan kesehatan pada masa adaptasi kebiasaan baru. Yaitu mulai dari memasuki gerbang hotel akan dilakukan cek suhu tubuh oleh petugas atau security di gerbang. Hal ini juga berlaku kepada tamu yang datang ke hotel saat tiba di pintu depan sebelum memasuki lobby hotel, karena setiap tamu juga akan dicek suhu tubuhnya. Hanya tamu atau pendamping yang suhu tubuhnya di bawah 37,5 derajat celcius saja yang diperkenankan untuk masuk. Pihak hotel juga menyiapkan *touchless hand sanitizer dispenser*.

Di meja atau counter reception, tamu pun akan disambut oleh Front desk agent hotel yang telah menggunakan atribut protokol adaptasi baru berupa *face shield* dan masker. Di meja reception juga disediakan hand sanitizer serta papan bertuliskan "area wajib masker". Jika tamu tidak menggunakan masker, petugas hotel juga menyediakan fasilitas masker di front desk agent. Setelah melakukan proses check in, tamu yang telah melakukan reservasi melalui aplikasi akan diberikan paket CLEAN yaitu Antis *sanitizing Kit* berupa masker, *hand sanitizer*, dan *wipe tissue* secara gratis yang dapat digunakan selama *staycation* di tengah pandemi Covid-19 karena ini sesuai dengan program pemerintah. Adapun panduan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan atau yang biasanya disebut dengan Panduan Pelaksanaan

*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE)*. yang masuk bagian adaptasi kebiasaan baru (New Normal). Panduan Pelaksanaan *CHSE* merupakan panduan operasional protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum yang didasari oleh Hasil Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 yang bertujuan dalam rangka pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19).

Adanya fenomena covid-19 saat ini, tentu menciptakan kondisi yang berbeda di beberapa hotel yang ada di Sulawesi Selatan, ada beberapa pelayanan yang harus disediakan dalam menghadapi masa pandemi. Hal ini menjadi menarik untuk melihat fenomena tersebut di masa pandemi covid 19.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian khususnya hotel berbintang meliputi kota Makassar, kota Pare-pare, kabupaten Pinrang, Kabupaten Gowa dan kabupaten Jennepono merupakan kota dan kabupaten yang ada di Propinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian pada daerah tersebut dengan mempertimbangkan bahwa dengan pertimbangan adanya karakteristik khusus pada lokasi yang dipilih.

Penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian berusaha mengaji fenomena secara menyeluruh dan sejelas jelasnya tentang peristiwa yang kita teliti baik ketika sebelum maupun penelitian itu sedang berlangsung dalam hal ini mengenai Adaptasi Kebiasaan Baru Guest Service Agent.

Adapun pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan fokus pada Adaptasi Kebiasaan Baru Guest Service agent pada hotel berbintang di Sulawesi Selatan. Karena itu, metode pengumpulan data

dilakukan dengan observasi partisipatif dimana peneliti berkunjung ke hotel-hotel yang ada di beberapa kota dan kabupaten di Propinsi Sulawesi Selatan kemudian mengumpulkan data berupa wawancara, data audio maupun data visual terkait Adaptasi Kebiasaan Baru pada masa Pandemi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu Observasi, yang bertujuan agar aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang suda diketahui sebelumnya, serta untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan ketika penelitian; Wawancara, kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data (Widodo, 2017). Peneliti akan melakukan wawancara kepada Guest Service Agent mengenai kesiapan yang dilakukan sebelum melaksanakan kegiatan penerimaan tamu pada masa Pandemi. Wawancara yang dilakukan digunakan dalam penulisan ini adalah wawancara yang dilakukan untuk memperoleh keterangan atau data dengan cara tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan informan; Dokumentasi, sebuah jumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.

Adapun jenis dan sumber data yang penulis pakai ialah: Data primer, sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara); Data Sekunder, sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

**PEMBAHASAN*****Penyajian Data dan Analisa Data***

Dari wawancara yang dilakukan kemudian menguraikan data dan hasil penelitian tentang Pelayanan Guest Service Agent pada saat penerimaan Tamu dan Kesiapan Adaptasi Baru Guest Service Agent pada masa Pandemi Covid 19 di Propinsi Sulawesi Selatan. Data data hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dengan Guest Service Agent pada hotel berbintang di Propinsi Sulawesi Selatan.

Untuk tahap analisis data yang dilakukan peneliti adalah membuat instrument penelitian dan observation checklist yang berisikan beberapa pertanyaan untuk wawancara dan beberapa aspek atau komponen yang berkaitan dengan pelayanan dan kesiapan adaptasi baru Guest Service Agent hotel.. Wawancara, observasi, pengumpulan data dan analisis yang dilakukan peneliti sendiri

untuk dapat mengetahui informasi yang diberikan oleh informan. Berikut penjelasan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti berdasarkan rumusan masalah yang telah dilakukan peneliti berdasarkan rumusan masalah yang di teliti.

1. Pelayanan *Front Desk Agent* pada masa *new normal* di beberapa hotel di Sulawesi Selatan

Pada saat penulis melakukan observasi atau pengamatan langsung terhadap *front desk agent* di beberapa Hotel di kota Makassar, Parepare, Pinrang, Jennepono dan gowa untuk mengetahui peranan *front desk agent* dalam meningkatkan pelayanan, penulis mendapatkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah bagus namun belum sepenuhnya optimal, hal ini dapat dilihat dari data observasi yang berdasarkan teori Bagyono (2006) tentang tugas pokok *front desk agent* yang penulis dapatkan pada table 4.1.

**Tabel 4. 1**  
**Data Observasi Pelayanan Guest Service Agent**

No	Uraian	Informan									
		Mk		Pr		Pg		Gw		Jp	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Mengucapkan salam dengan sopan	✓		✓		✓		✓		✓	
2	<i>Guest Service agent</i> memakai alat pelindung diri selama bertugas	✓		✓		✓		✓		✓	✓
3	Mengingatkan tentang protokol kesehatan	✓		✓		✓		✓			✓
4	Meminta data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi kesehatan	✓			✓		✓		✓		✓
5	Menjaga jarak minimal satu meter	✓		✓		✓		✓		✓	✓
6	Menyediakan hand sanitizer atau tempat cuci tangan	✓		✓		✓			✓	✓	
7	Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran non tunai	✓			✓		✓		✓		✓
8	Mengecek log book sebelum bekerja	✓		✓		✓		✓		✓	✓
9	Menjawab telepon	✓		✓		✓		✓		✓	

	dengan baik										
10	Memberi informasi secara jelas	✓		✓		✓			✓	✓	✓
11	Memeriksa semua pemesanan pada hari itu	✓		✓		✓			✓		✓
12	Menangani <i>check in</i>	✓		✓		✓		✓		✓	
13	Menangani <i>check out</i>	✓		✓		✓		✓		✓	
14	Menangani tamu pindah kamar	✓		✓			✓	✓		✓	✓
15	Membuat laporan harian	✓		✓		✓		✓		✓	
16	Menangani kunci kamar	✓		✓		✓		✓		✓	
17	Mengecek room report	✓		✓		✓		✓		✓	

Dari data observasi mengenai pelayanan *front desk agent*, penulis menguraikan masalah sebagai berikut :

- a. Informan melakukan pemberian salam dengan sopan  
Dari pengamatan peneliti pada setiap hotel yang di kunjungi setiap GSA memberikan salam kepada setiap tamu yang datang
- b. Informan memakai alat pelindung diri pada saat bertugas.  
Di beberapa kota dan kabupaten yang berada di Sulawesi Selatan yang peneliti kunjungi sebagian besar petugas menggunakan alat pelindung diri
- c. Mengingatkan protokol Kesehatan.  
Dalam pengamatan peneliti tidak semua semua informan melaksanakan hal tersebut
- d. Meminta data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi Kesehatan.  
Berdasarkan pengamatan peneliti hanya GSA di kota Makassar dan Kota Parepare yang melakukan hal tersebut sedangkan pada daerah kabupaten mereka tidak data tamu yang berkaitan dengan data perjalanan dan kesehatan.
- e. Menjaga jarak minimal satu meter tidak diterapkan oleh semua informan. Dari pengamatan peneliti bahwa masih ada beberapa hotel yang belum menerapkan menjaga jarak satu meter.
- f. Menyediakan hand sanitizer atau tempat cuci tangan, semua informan melakukan hal tersebut

Pada pengamatan peneliti di beberapa kota dan daerah yang ada pada propinsi Sulawesi selatan sebagian besar hotel hotel sudah menyiapkan fasilitas tersebut.

- g. Pada observasi ke semua informan sebagian besar petugas tersebut tidak Meminta pembayaran non tunai kepada tamu.
- h. Mengecek log book sebelum bekerja masih beberapa petugas yang belum melaksanakan membaca logbook sebelum bekerja
- i. Menjawab telepon dengan baik, semua informan sudah menerapkannya dengan baik
- j. Memberi informasi yang jelas masih ada beberapa petugas GSA belum melaksanakan hal tersebut
- k. Pada tabel observasi terlihat yang melakukan pemeriksaan pesanan kamar semua petugas GSA yang melakukan hal tersebut
- l. Untuk penanganan check in dan check out pada observasi ke 12 dan 13, semua informan melakukannya
- m. Tabel observasi nomor 14 terlihat semua informan tidak melaksanakannya.
- n. Pada tabel observasi 15 dan 16, terlihat semua informan melakukannya.

Penulis memiliki beberapa foto atau dokumentasi yang diambil pada saat melakukan observasi pada *front desk agent* di beberapa kota dan kabupaten di Sulawesi Selatan terkait dengan pelayanan yang diberikan, sebagai berikut:

- a) Guest Service Agent memakai masker

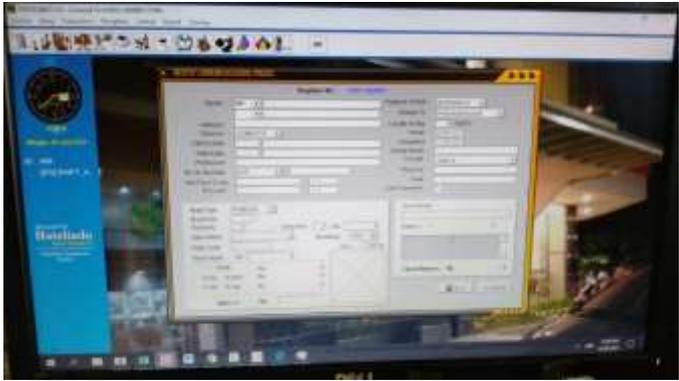
saat memberikan pelayanan. Dari beberapa hotel yang di kunjungi terlihat sebagian besar petugas menggunakan masker pada saat melakukan pekerjaan serta sebagian

kouner atau meja registrasi menggunakan alat pemisah atau plastic protektor yang berfungsi sebagai pemisah jarak antara petugas dengan tamu.

**Tabel 4.2**  
**Data Dokumentasi Pelayanan Guest Service Agent**

<p><i>Front desk agent</i> memakai masker saat memberikan pelayanan</p>	
<p>Menyediakan <i>hand sanitizer</i> atau tempat cuci tangan</p>	
<p>Menjawab telepon dari tamu</p>	

<p>Melakukan pemeriksaan pemesanan kamar</p>	
<p>Memproses data tamu ke dalam system</p>	
<p>Memproses deposit kartu tamu</p>	
<p>Memproses pembayaran tamu</p>	

<p>Menghubungi HK untuk mengecek kamar</p>	
<p>Mengembalikan deposit kartu tamu pada saat <i>check out</i></p>	
<p>Formulir yang digunakan front desk untuk penanganan penerimaan tamu</p>	 



Sumber: dokumentasi peneliti

Berdasarkan data penyajian data yang telah penulis dapatkan dari observasi dan wawancara di beberapa hotel, pelayanan yang diberikan *guest service agent* di masa *new normal* belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat pada observasi yang dilakukan penulis. Dalam observasi yang dilakukan oleh penulis masih ada beberapa yang terlalaikan. Pada *job desk* untuk *guest service agent* sudah sesuai dengan teori Bagyono 2006 tentang *job desk* (tugas pokok) *front desk agent* yaitu Bagyono (2006:30) menjelaskan tugas pokok *Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)*:

- 1) Mengucapkan salam dengan sopan, ramah, gembira dan senyum
- 2) Mengecek log book sebelum bekerja dan apabila ada pesan dan intruksi supaya di selesaikan
- 3) Menjawab telepon masuk baik dari dalam hotel maupun luar hotel
- 4) Memberi informasi secara jelas dan singkat
- 5) Memeriksa semua pemesanan pada hari itu
- 6) Memeriksa kamar untuk tamu biasa, tamu VIP, dan tamu rombongan
- 7) Menangani tamu check in dan check out
- 8) Menangani tamu yang pindah kamar
- 9) Membuat laporan harian.
- 10) Menangani kunci kamar.
- 11) Mengecek room report yang ada akan tetapi pelaksanaan CHSE berdasarkan penyajian data observasi, pelayanan *guest service agent* belum optimal karena baru beberapa yang dilakukan

secara optimal, seperti mengucapkan salam dengan benar, *guest service agent* memakai alat pelindung diri selama bertugas, menyediakan hand sanitizer atau tempat cuci tangan, mengecek *log book* sebelum bekerja, menangani *check in* dan *check out*, membuat laporan harian dan menangani kunci kamar. Sedangkan yang belum dijalankan secara optimal adalah :

- 1) *Guest service agent* memakai alat pelindung diri selama bertugas, dari data observasi dan wawancara masih ada beberapa GSA tidak menggunakan alat pelindung diri selama mereka bertugas menjalani pekerjaannya. Hal ini tidak sesuai dengan persyaratan CHSE bagi karyawan yang bekerja di hotel serta tidak sesuai dengan aturan pemerintah tentang penanganan covid 19 pada masa pandemi.
- 2) Mengingatkan tamu tentang protokol kesehatan, data observasi yang penulis dapatkan, bahwa *guest service agent* tidak mengingatkan tamu untuk mematuhi protokol kesehatan khususnya untuk memakai hand sanitizer terlebih dahulu, hal ini disebabkan karena *guest service agent* lupa dan tamu yang mereka tangani biasanya ingin cepat untuk dilayani padahal *hand sanitizer* sudah tersedia di area lobby. Seharusnya sesuai dengan

- ketentuan yang ada *guest service agent* harus mengingatkan tamu untuk mematuhi protokol kesehatan yaitu memakai masker, menjaga jarak, dan memakai *hand sanitizer* sebelum melakukan pemberian pelayanan, namun protokol kesehatan yang terlihat dijalani hanya memakai masker.
- 3) Meminta data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi kesehatan, hal ini tidak dilakukan oleh *guest service agent* karena *guest service agent* yang malas untuk meminta data seperti itu, seharusnya *guest service agent* melakukan prosedur meminta data tamu terkait riwayat perjalanan atau kondisi kesehatan tamu agar pemberian pelayanan pada masa new normal ini optimal dan efektif untuk mengurangi penyebaran virus covid 19.
  - 4) Menjaga jarak minimal satu meter, hal ini juga tidak dilaksanakan dengan baik oleh *guest service agent* dikarenakan *guest service agent* lupa untuk menyampaikannya ke tamu ditambah lagi dengan tidak adanya penyekat antara *guest service agent* dan tamu pada saat pemberian pelayanan di counter yang membuat jaga jarak tidak dapat diterapkan dengan baik.
  - 5) Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran non tunai, hal ini belum dilakukan dengan baik oleh *guest service agent* karena *guest service agent* lupa untuk memberitahukan kepada tamu bahwa lebih efektif menggunakan pembayaran non tunai dibandingkan dengan pembayaran tunai agar tidak terjadi kontak langsung antara petugas *guest service agent* dan tamu.
  - 6) Memberi informasi secara jelas, terlihat dari hasil observasi bahwa beberapa informan tidak memberikan informasi dengan jelas pada saat memberikan pelayanan khususnya penerimaan tamu, dikarenakan tamu yang akan *check in* pada hari itu adalah tamu yang sudah melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu sebelum tiba di Hotel, jadi informasi mengenai hotel *guest service agent* tidak menjelaskannya kembali.
  - 7) Melakukan pemeriksaan pesanan kamar pada hari itu, daripengamatan penulis beberapa informan tidak melakukan pemeriksaan pesanan kamar karena informan tersebut merupakan shift sore yang dimana mereka hanya handle tamu untuk *check in* pada saat itu sedangkan untuk pemeriksaan pesanan kamar biasanya dilakukan oleh shift pagi.
  - 8) Menangani pindah kamar, dilihat dari observasi pelayanan menangani pindah kamar tidak dilakukan oleh semua informan karena pada saat penulis melakukan pengamatan langsung oleh *front desk agent*, tidak ada tamu yang ingin melakukan pindah kamar.
- Berdasarkan teori yang ada menurut James A.Fitzsimmons dan Mona J.Fitzsimmons dalam Agus Sulastiyono (2006) lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya yaitu:
- a. *Reability* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu,
  - b. *Responsive* atau *responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu,

- c. Kepastian/jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: kompetisi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu,
- d. Empati atau *empathy* memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *emphaty* ini memiliki ciri- ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu,
- e. Nyata atau *tangibles* yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Yang termasuk dalam prinsip pelayanan *realibility* (kehandalan) adalah menjawab telepon dengan baik, memberi informasi secara jelas, dan membuat laporan harian. Yang termasuk *responsive* (ketanggapan) yaitu mengucapkan salam, menganani *check in*, menangani *check out*, menganani pindah kamar, dan menangani kunci kamaar. Yang termasuk *assurance* (kepastian/jaminan) yaitu meminta data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi kesehatan, dan memeriksa pemesanan pada hari itu. Yang termasuk dalam *emphaty* yaitu mengingatkan tamu tentang protokol kesehatan, menjaga jarak, dan menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran dengan non tunai. Yang termasuk dalam *tangible* (bukti nyata) adalah *front desk agent* memakai alat pelindung diri pada saat bertugas, mengecek *logbook*

sebelum bekerja, dan menyediakan hand sanitizer atau tempat cuci tangan.

Pelayanan *front desk agent* pada masa *new normal* di beberapa hotel di Sulawesi Selatan sudah baik namun untuk selalu mengingatkan tentang protokol kesehatan masih sering terlalaikan dan jika dibandingkan dengan teori yang ada, hanya beberapa yang terlewatkan *front desk agent*.

## **2. Kesiapan Adaptasi Kebiasaan Baru Guest Service Agent Pada Masa Pandemi**

### **a. Data Observasi**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Bulan Mei-September 2021 dengan meninjau secara langsung pada area lobi dan *front desk*. Kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya ialah melalui kesiapan petugasnya dan juga melalui penyediaan fasilitasnya, hal ini telah berdasarkan dengan Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) atau yang selanjutnya disebut Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel.

Berikut adalah penyajian data *checklist* observasi terkait kesiapan petugas Guest Ssrvice Agent di beberapa hotel di Kota Makassar, Parepare, Pinrang, Jennepono dan Gowa dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya yang merujuk pada panduan pelaksanaan CHSE di hotel oleh Menteri Pariwisata yang didasari dengan Surat Keputusan Kementerian Kesehatan No. HK.01.07/Menkes/382/ 2020 .

**Tabel 4.3**  
**Checklist Observasi**  
**Kesiapan Departemen Kantor Depan Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan Melalui**  
**Kesiapan Petugasnya**

NO.	ASPEK YANG DIAMATI	PELAKSANAAN		DOKUMENTASI/ KETERANGAN
		YA	TIDAK	
1.	Petugas kantor depan berada dalam kondisi yang sehat/tidak terjangkit Covid-19	✓		Petugas kantor depan yang bertugas berada dalam kondisi yang sehat/tidak terjangkit Covid-19
2.	Mempersiapkan diri dengan mengenakan seragam yang bersih beserta alat pelindung diri seperti masker	✓		
3.	Melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki area hotel	✓		
4.	Melakukan penyemprotan menggunakan cairan pembersih yang aman/disinfektan sebelum memasuki area hotel	✓		

5.	Tetap menjaga kebersihan diri dengan melakukan cuci tangan pakai sabun/ <i>hand sanitizer</i>	✓		
6.	Tetap menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak aman	✓		
7.	Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja selama bertugas	✓		<p>Petugas kantor depan yang bertugas telah menjaga kebersihan dan kerapian area kerja selama bertugas</p>
8.	Menggunakan segala sarana terkait protokol kesehatan yang ada pada kantor depan	✓		

9.	Telah melakukan program vaksinasi Covid-19.	✓	
----	---	---	---

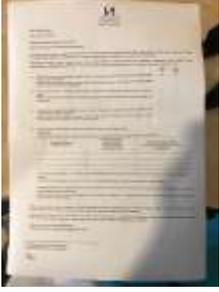
Sumber: *Data Hasil Olahan Peneliti, 2021*

**Tabel 4.4**

**Checklist Observasi**

**Kesiapan Departemen Kantor Depan Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan Melalui Penyediaan Fasilitasnya**

NO.	FASILITAS	KETERSEDIAAN		DOKUMENTASI/ KETERANGAN
		YA	TIDAK	
1.	Ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun/ <i>hand sanitizer</i> pada area <i>front desk</i>	✓		
2.	Ketersediaan alat pembersih dokumen atau yang lainnya pada area <i>front desk</i>	✓		

3.	Ketersediaan alat pembersih barang bawaan tamu pada area <i>concierge</i>	✓		
4.	Pemasangan partisi/ pelindung transparan pada area <i>front desk</i>	✓		
5.	Pemberian tanda khusus pada lantai (minimal 1 meter) dan memasang partisi/pembatas pada antrean tamu di depan area <i>front desk</i>	✓		
6.	Ketersediaan papan informasi terkait protokol kesehatan di lingkungan hotel pada area <i>front desk</i>	✓		
7.	Ketersediaan formulir terkait pendataan riwayat perjalanan tamu selama 14 hari.	✓		

Sumber: *Data Hasil Olahan Penulis, 2021*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti secara langsung dengan Guest Service Agent terkait dengan kesiapan petugas Kantor Depan dalam menerapkan protokol kesehatan, apakah telah mulai mempersiapkan diri dalam menerapkan protokol kesehatan jauh sebelum masa *new normal* atau dengan kata lain sebagian besar hotel telah menerapkan protokol kesehatan terhitung sejak adanya masa pandemi Covid-19. Hal tersebut dikarenakan beberapa hotel di kota Makassar, Parepare dan beberapa kabupaten lainnya merupakan salah satu hotel yang ikut serta bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Selatan dalam Program Wisata Duta Covid-19. Setelah Program Duta Wisata Covid-19 berakhir yaitu pada tanggal 28 Maret 2021, Hotel-hotel tersebut kembali beroperasi seperti biasa dengan menerima tamu baik itu tamu lokal maupun mancanegara, akan tetapi akibat keikutsertaan hotel-hotel dalam Program Wisata Duta Covid-19 hal itu telah menimbulkan rasa khawatir yang cukup besar bagi masyarakat untuk memilih sebagai tempat tujuan beristirahat ketika berwisata. Demi mengurangi rasa khawatir tamu yang cukup besar, pihak manajemen hotel mengambil langkah cepat untuk mengatasi hal tersebut dengan cara mendapatkan sertifikasi Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE). Panduan Pelaksanaan CHSE ini sangat membantu pihak manajemen dalam menetapkan standar protokol kesehatan yang ada di hotel mulai dari menyediakan fasilitas *spray gate* di setiap area pintu masuk hotel, menyediakan sarana tempat cuci tangan/*hand sanitizer* di setiap area yang ada pada hotel, melakukan penambahan pelaksanaan protokol kesehatan pada setiap standar operasional prosedur yang ada di setiap departemen, serta mewajibkan bagi para tamu tak terkecuali karyawan yang ada agar tetap menggunakan masker. Selain itu Manajemen hotel juga telah melakukan

vaksinasi bagi seluruh karyawan guna memperkuat kekebalan tubuh dan mencegah terjadinya potensi penularan Covid-19.

Analisis pada penelitian ini mengacu pada kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan di Swiss-Belhotel Makassar lalu penulis membandingkannya dengan teori yang dikemukakan oleh Slameto (2010) terkait kesiapan. Adapun pada bagian penerapan protokol kesehatannya sendiri dapat dilihat melalui kesiapan petugas dan juga penyediaan fasilitasnya, hal ini berdasarkan Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) yaitu sebuah panduan pelaksanaan protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum yang didasari dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020.

Berikut adalah penjelasan terkait hasil *checklist* observasi pada tabel 4.9 dan tabel 4.10 terkait kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan:

a. Hasil *checklist* observasi pada table 4.3 terkait kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya:

- 1) Petugas kantor depan berada dalam kondisi yang sehat/tidak terjangkit Covid-19.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor satu telah terlaksana, yaitu petugas kantor depan berada dalam kondisi yang sehat/tidak terjangkit Covid-19. Dalam melaksanakan tugasnya seorang petugas pada kantor depan harus memiliki kesiapan dalam menjaga kesehatannya, ini bertujuan agar penyebaran Covid-19 di lingkungan hotel dapat dicegah.

- 2) Mempersiapkan diri dengan mengenakan seragam yang bersih beserta alat pelindung diri seperti masker.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor dua telah terlaksana, yaitu mempersiapkan diri dengan mengenakan seragam yang bersih beserta alat pelindung diri seperti masker. Penggunaan seragam bersih yang disertai dengan alat perlindungan diri seperti masker bertujuan untuk meminimalisir penularan Covid-19 di lingkungan hotel. Hal ini telah sesuai dengan panduan pelaksanaan CHSE di hotel. Melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki area hotel.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor tiga telah terlaksana, yaitu melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki area hotel. Pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki area hotel bertujuan untuk mengetahui tinggi-rendahnya suhu badan dari setiap petugas sebelum memulai bekerja, selain itu tingginya suhu tubuh juga merupakan salah satu ciri dari gejala Covid-19.

- 3) Melakukan penyemprotan menggunakan cairan pembersih yang aman/disinfektan sebelum memasuki area hotel.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor empat telah terlaksana, yaitu

melakukan penyemprotan menggunakan cairan pembersih yang aman/disinfektan sebelum memasuki area hotel. Penyemprotan disinfektan pada tubuh petugas yang akan memasuki area hotel bertujuan untuk melakukan pembersihan atau pensterilan pada tubuh petugas sebelum mulai bekerja dan juga untuk meminimalisir penularan Covid-19 di lingkungan hotel.

- 4) Tetap menjaga kebersihan diri dengan melakukan cuci tangan pakai sabun/*hand sanitizer*.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor lima telah terlaksana, yaitu tetap menjaga kebersihan diri dengan melakukan cuci tangan pakai sabun/*hand sanitizer*. melakukan pencucian tangan bertujuan untuk meminimalisir penyebaran Covid-19 secara langsung, hal ini juga telah sesuai dengan panduan pelaksanaan CHSE di hotel.

- 5) Tetap menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak aman.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor enam telah terlaksana, yaitu tetap menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak aman. Jarak aman yang dimaksud pada bagian ini ialah dengan tidak berkerumun antar sesama petugas/karyawan selama bekerja, adanya kerumunan juga merupakan salah satu penyebab yang paling sering dalam penyebaran Covid-19.

- 6) Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja selama bertugas.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor tujuh telah terlaksana, yaitu menjaga kebersihan dan kerapian area kerja selama bertugas. Hal ini bertujuan untuk mencegah timbulnya penyakit ataupun penularan virus dikarenakan lingkungan kerja yang kotor.

- 7) Menggunakan segala sarana terkait protokol kesehatan yang ada pada kantor depan.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor delapan telah terlaksana, yaitu menggunakan segala sarana terkait protokol kesehatan yang ada di kantor depan, salah satu contohnya ialah menggunakan UV-C Sterilizer untuk menerima segala bentuk barang baik itu dari tamu ke petugas resepsionis maupun sebaliknya. Pemanfaatan sarana tersebut bertujuan agar dalam proses bekerja tidak terjadi hambatan dikarenakan Covid-19.

- 8) Telah melakukan program vaksinasi Covid-19.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui kesiapan petugasnya pada bagian nomor sembilan telah terlaksana, yaitu telah melakukan program vaksinasi Covid-19. Vaksinasi sendiri bertujuan agar daya imun dan kekebalan tubuh terhadap suatu virus ataupun penyakit dapat meningkat, sehingga secara tidak langsung hal ini juga dapat meminimalisir proses penularan Covid-19.

- b. Hasil *checklist* observasi pada tabel 4.4 terkait kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui penyediaan fasilitasnya;

- 1) Ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun/*hand sanitizer* pada area *front desk*.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui penyediaan fasilitasnya pada bagian nomor satu telah terlaksana, yaitu ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun/*hand sanitizer* pada area *front desk*, hal tersebut juga telah berdasar pada panduan pelaksanaan CHSE di hotel.

- 2) Ketersediaan alat pembersih dokumen atau yang lainnya pada area *front desk*.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui penyediaan fasilitasnya pada bagian nomor dua telah terlaksana, yaitu ketersediaan alat pembersih dokumen atau yang lainnya pada area *front desk*, hal tersebut juga telah berdasar pada panduan pelaksanaan CHSE di hotel. Salah satu fasilitas yang digunakan untuk bagian ini ialah *UV-C Sterilizer Box*, yang mana alat ini merupakan sebuah alat pensterilisasi suatu barang atau dokumen baik itu diterima melalui tamu untuk resepsionis ataupun sebaliknya. Akan tetapi masih ada beberapa kota yang belum menerapkan alat tersebut di hotel seperti di kota pare –pare, kota pinrang, kota je'nepono dan kota gowa.

- 3) Ketersediaan alat pembersih barang bawaan tamu pada area *concierge*.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas

kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui penyediaan fasilitasnya pada bagian nomor tiga telah terlaksana, yaitu ketersediaan alat pembersih barang bawaan tamu pada area *concierge.*, hal tersebut juga telah berdasar pada panduan pelaksanaan CHSE di hotel. Salah satu fasilitas yang digunakan untuk bagian ini ialah *UV-C Box*, yang mana alat ini merupakan sebuah alat pensterilisasi suatu barang bawaan tamu yang biasanya berupa jenis-jenis tas atau bisa juga koper yang kemudian akan dibersihkan menggunakan alat tersebut dengan cara pemberian cahaya *UV* pada barang tersebut selama dimasukkan kedalam *box* lalu kemudian disemprotkan dengan disinfektan. Akan tetapi masih ada beberapa hotel yang belum menerapkan alat tersebut seperti hotel dikota Pare – pare, kota pinrang, kota je'nepono, kota gowa.

- 4) Pemasangan partisi/pelindung transparan pada area *front desk*. Berdasarkan tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui penyediaan fasilitasnya pada bagian nomor empat telah terlaksana, yaitu pemasangan partisi/pelindung transparan pada area *front desk*. Pemasangan partisi tersebut bertujuan agar penularan Covid-19 antara petugas resepsionis dan tamu yang datang ke area *front desk* dapat dicegah. Namun ada satu hotel dikota Je'nepono yang belum menerapkan pemasangan partisi/pelindung transparan.
- 5) Pemberian tanda khusus pada lantai (minimal 1 meter) dan memasang partisi/pembatas pada antrean tamu di depan area *front desk*. Berdasarkan tabel 4.4 dapat

diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui penyediaan fasilitasnya pada bagian nomor lima telah terlaksana, yaitu pemberian tanda khusus pada lantai (minimal 1 meter) dan memasang partisi/pembatas pada antrean tamu di depan area *front desk*. Hal ini bertujuan agar jarak aman untuk selama berada di depan area *front desk* tetap terjaga dan juga sesuai dengan panduan pelaksanaan CHSE di hotel. Akan tetapi salah satu hotel dikota Je'nepono belum menerapkan pemberian tanda khusus pada lantai.

- 6) Ketersediaan papan informasi terkait protokol kesehatan di lingkungan hotel pada area *front desk*. Berdasarkan tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui penyediaan fasilitasnya pada bagian nomor enam telah terlaksana, yaitu ketersediaan papan informasi terkait protokol kesehatan di lingkungan hotel pada area *front desk*. Papan informasi tersebut bertujuan untuk mengingatkan kepada tamu dan juga petugas lainnya agar tetap menjaga dan menerapkan protokol kesehatan yang ada selama berada di lingkungan hotel, sehingga penyebaran Covid-19 dapat diminimalisir.
- 7) Ketersediaan formulir terkait pendataan riwayat perjalanan tamu selama 14 hari. Berdasarkan tabel 4.4 dapat diuraikan bahwa kesiapan petugas kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan melalui penyediaan fasilitasnya pada bagian nomor tujuh telah terlaksana, yaitu ketersediaan formulir terkait pendataan riwayat perjalanan tamu

selama 14 hari. Formulir ini bertujuan untuk mengetahui data terkait riwayat dan kondisi kesehatan tamu yang akan menginap selama 14 hari terakhir sebelum tiba di hotel. Hal ini bertujuan agar jika tamu mengalami gejala Covid-19 selama menginap maka pihak hotel dapat mengatasi hal tersebut dikarenakan telah memiliki data terkait riwayat dan kondisi tamu tersebut. Hal ini juga telah sesuai dengan panduan pelaksanaan CHSE di hotel.

Berdasarkan analisis data diatas, penulis menemukan bahwa kesiapan adaptasi baru petugas kantor depan atau Guest service agent dalam menerapkan protokol kesehatan dilihat dari kesiapan petugas dan penyediaan fasilitasnya masih ada yang belum sesuai dengan standar protocol kesehatan karena masih ada beberapa hotel di kota dan daerah di Propinsi Sulawesi Selatan belum berdasar pada panduan pelaksanaan CHSE.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *guest service agent* pada masa *new normal* di beberapa hotel di Kota Makassar, Parepare, Pinrang, Gowa dan Jennepono sudah baik namun pelaksanaan yang dilihat dari Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan atau yang biasanya disebut dengan Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE)*. yang masuk bagian adaptasi kebiasaan baru (New Normal) belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih ada beberapa hal yang terlalaikan oleh *guest service agent* khususnya dalam menerapkan protokol kesehatan.
2. Kesiapan departemen kantor depan dalam menerapkan protokol kesehatan dilihat dari penyediaan fasilitas kesehatan dan kesiapan petugasnya Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan atau yang biasanya disebut dengan Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE)*. yang masuk bagian adaptasi kebiasaan baru (New Normal) belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih ada beberapa hotel yang belum menerapkan dan menyediakan fasilitas yang berkaitan dengan protokol kesehatan pada masa new normal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, 2002, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama, Bandung, Penerbit CV Alfabeta.
- Agusnawar. (2004). *Receptionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Atkinson, Rita. 1997. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Erlangga.
- Bagyono & Sambodo, A. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi Offseet
- Bagyono (2008). *Teori dan Prraktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Offset. Yogyakarta.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta.
- Bartono dan Ruffino.(2005). *Food Product Management: di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Andi
- Bartono, P. H. (2005). *Hotel Training Yang Efektif*.
- Dalyono (2005). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Damardjati. (2001). *Istilah-istilah dunia pariwisata*, Jakarta: PT. Pradnya Paramitha

- Dodi Slamet Riyadi. 2002, Pengembangan Wilayah : Teori dan Konsep Dasar, Jakarta; Pusat Pengkajian Kebijakan Teknologi Pengembangan Wilayah BBPT.
- Dr. Adi Soenarno, MBA. 2007, "Front Office Management", Andi Yogyakarta  
Management 2 edition. New York
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- James A. Fitzsimmons and Mona J. Fitzsimmons. (2006). *Service Management; Operation, Strategy, Information Technology*, 5th ed, Mc Graw-Hill International Edition.
- Kemendes RI. Keputusan menteri kesehatan republik indonesia nomor hk.01.07/menkes/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian, 2019 Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (Covid-19 2020).  
*Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07./MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*.
- Manurung, H.& Tarmoezi, T. (2002). *Hotel Front Office, edisi pertama*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Martin, J. (1991). *Human Relations for the Hospitality Industry*. New Jersey: Prentice Hall.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2007, *Qualitative Data Analysis* (terjemahan), Jakarta : UI Press.
- Munavizt, Setzer (2009). *Tourist Accomodation*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Nuraida, Ida. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.
- Peraturan Menteri Pariwisata Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013 tentang Standar Usaha Hotel.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Richard Sihite, 2002, "Front Office", Sic. Sekaran (2011). *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat
- Slameto (2010). *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Soekanto, S. (2007). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono, 2002, *Teori Peranan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Soenarno, A. (2006). *Manajemen Front Office*. Yogyakarta: Andi Offseet
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujatno, Bambang, A. Drs, CHA. 2007. *Front Office Operation*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET (Penerbit Andi), Percetakan Andi Offset.
- Sulastiyono (2001). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Suparlan (2000) *Cost Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

*Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 10 Tahun 2009 tentang  
Kepariwisataaan*

Wiratna, S. (2014). *Metode Penelitian*.  
Yogyakarta:Baru Press.

Wiyasha, IBM. 2010. *Akuntansi  
Perhotelan – Penerapan Uniform  
System Of Accounts Lodging  
Industry*. ISBN : 978-979-29-1548-8.  
Yogyakarta : ANDI