

**PENERAPAN SISTEM GSA DAN KONVENSIONAL KANTOR DEPAN
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN BERKUALITAS PADA
HOTEL BERBINTANG**

Made Ruki

Cokorde Istri Sri Widhari

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Kampus Bukit Jimbaran, Bali. Telp +62 361 701981, ext 122

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan penerapan system GSA dan Konvensional Kantor Depan dalam memberikan layanan berkualitas. Penelitian ini dilakukan pada Hotel berbintang lima di kabupaten Badung. Penentuan pemilihan hotel berdasarkan atas pertimbangan bahwa sebagian hotel dalam operasionalnya menerapkan sitem GSA (guest Service Agent) dan sebagian lagi menerapkan sistem konvensional. Hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwa hotel dengan system GSA dimana system tata kelola yang terkait dengan efisiensi kerja, yang mana satu posisi atau jabatan mengerjakan berbagai macam pekerjaan, sedangkan pada hotel yang meerapkan system konvensional dimana system kerja yang dilakukan oleh reception yang kecenderungannya melayani atau menangani pekerjaan yang lebih spesifik. Pada dasarnya ke dua sistem ini tidak menunjukkan perbedaan dalam memberikan layanan berkualitas kepada tamu hanya saja pada proses penanganan tamu berbeda dimana system GSA tersentral dalam satu posisi atau jabatan sedangkan system konvensional tetap terpisah dan dikerjakan oleh beberapa bagian.

Kata Kunci: Sistem GSA, Sistem Konvensional, *Multi task*, and Spesifik

Abstract: *This study aims to determine differences in the application of the GSA system and Conventional of front office in providing quality services. This study was conducted at six of five-star hotels in Badung regency. Determination hotel selection based on the consideration that part of hotels operational applying the GSA system (guest Service Agent) and others that apply the conventional system.. The results of this study revealed that the GSA system where the system of governance related to the efficiency of work, which is one position or positions do a variety of jobs, whereas in the conventional system in which the system of work done by the reception that the tendency serve specific jobs. Basically there is no difference in providing quality services to the guests it just implies GSA system centralized in one position or positions while the conventional system are separated and carried out by some sections.*

Keywords : *GSA System, Conventional System, Multi task, and Specific*

PENDAHULUAN

Departemen kantor depan atau *front office department* merupakan bagian paling penting dalam menangani atau melayani tamu hotel. Departemen ini sering dianggap *front liners* sebuah hotel sebab departemen ini yang paling banyak berinteraksi langsung dengan tamu, sejak tamu memesan kamar, saat kedatangan, tinggal, maupun ketika tamu meninggalkan hotel. Baik buruknya citra pelayanan sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di kantor

depan. Departemen kantor depan bertanggung jawab menangani reservasi kamar, registrasi, memberikan semua informasi produk dan fasilitas hotel serta informasi lainnya, melayani kebutuhan tamu, menangani komplain dan sebagainya. Karena peran departemen kantor depan sangat penting maka setiap hotel terus berupaya meningkatkan kualitas kantor depannya, baik dalam tata kerja maupun sumber daya manusia atau pekerjanya.

Saat ini dikenal dua sistem dalam pengoperasian kantor depan hotel, yakni sistem konvensional dan sistem *GSA* (*guest service agent*). Secara teori, kedua sistem ini menangani pekerjaan yang sama, namun keduanya memiliki struktur organisasi, tata kerja dan penugasan personalia yang berbeda. Setiap hotel memilih salah satu sistem tersebut yang disesuaikan dengan kebutuhan serta kepercayaan mereka terhadap masing-masing sistem tersebut. Secara umum, hotel di Bali lebih banyak menerapkan sistem konvensional seperti yang kita kenal selama ini, tetapi beberapa tahun terakhir ada sejumlah hotel yang menerapkan sistem *GSA*.

Pada sistem konvensional, setiap bidang tugas di kantor depan, seperti *reservation*, *reception*, *phone operator*, kasir, *GRO* (*guest relation officer*) dsb ditangani oleh petugasnya masing-masing (Baker And Friends, 1994) Setiap pekerja memiliki spesifikasi tugasnya masing-masing. Sedangkan dalam sistem *GSA*, setiap petugas diwajibkan mampu menangani semua jenis pekerjaan tersebut.

Dengan sistem *GSA* setiap petugas menangani semua kebutuhan tamu sejak kedatangan sampai tamu tersebut meninggalkan hotel. Pada periode itu tak terhitung layanan yang dilakukan oleh *GSA*. Setiap petugas akan menangani berbagai macam pekerjaan dan tanggung jawab. Karena itu petugas *GSA* dituntut memiliki ketrampilan lengkap atau multi skill sesuai bidang pekerjaan di kantor depan, misalnya mampu menangani tamu check-in, check out, menjual kamar, menanggapi transaksi tamu *in house*, berbagai macam jenis pembayaran, informasi, reservasi, menangani komplain, semua tugas itu dilakukan dengan *liberality dan good will* (Barrows, 2009). Pada hotel yang tidak menerapkan sistem *GSA*, masing-masing tugas tersebut akan ditangani oleh petugas berbeda, misalnya oleh petugas front office cashier, receptionist, maupun reservation clerk, dan lainnya. Dengan menerapkan sistem *GSA* ini diharapkan pelayanan kepada tamu akan berkualitas, efektif dan efisien.

Sebagai sistem yang relatif baru dan tidak sepopuler sistem konvensional, penulis tertarik untuk meneliti adaptasi karyawan dengan sistem ini, keunggulan yang dimiliki jika menerapkan sistem *GSA* ataupun konvensional ketika mereka bekerja atau melayani tamu. Bagaimana karyawan beradaptasi atau bekerja dengan sistem ini ketika mereka menghadapi masalah yang kompleks di lapangan, serta hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi karyawan, baik secara internal.

Selain itu, sesuai pengalaman penulis sebagai pengajar mata kuliah kantor depan, selama ini sistem *GSA* kurang mendalam disampaikan dalam proses perkuliahan khususnya terhadap mahasiswa bidang studi perhotelan. Akibatnya, para mahasiswa tersebut kebingungan dan tidak siap secara pengetahuan dan skill ketika mereka melamar pekerjaan di hotel yang menerapkan sistem *GSA*.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian secara mendalam mengenai sistem *GSA* (*Guest Service Agent*) ini. Penulis berharap mendapatkan informasi penting mengenai sistem *GSA* ini, baik secara organisasi, pembagian tugas, cara penyiapan tenaga dan membandingkannya dengan sistem konvensional, di samping ingin melihat yang mana yang lebih unggul dalam memberikan layanan di kantor depan hotel. Penulis melakukan penelitian di hotel berbintang di kab. Badung yang menerapkan sistem *GSA* dan hotel yang menerapkan sistem konvensional sehingga penulis berharap dapat memperoleh data dan informasi yang aktual.

Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah penerapan system GSA dalam memberikan layanan yang berkualitas pada hotel berbintang di kab. Badung, (2) Bagaimanakah penerapan system Konvensional kantor depan dalam memberikan layanan kantor depan pada hotel berbintang di Kab Badung, (3) Adakah perbedaan antara penerapan system GSA dan Konvensional Kantor Depan dalam memberikan layanan yang berkualitas pada hotel berbintang di Kabupaten. Badung

Penelitian ini memiliki dua Tujuan yaitu (1) untuk mengetahui penerapan system GSA dalam memberikan layanan yang berkualitas pada hotel berbintang di kab. Badung (2) untuk mengetahui penerapan system Konvensional kantor depan dalam memberikan layanan kantor depan pada hotel berbintang di Kab Badung (3) untuk mengetahui perbedaan antara penerapan system GSA dan Konvensional Kantor Depan dalam memberikan layanan yang berkualitas pada hotel berbintang di Kabupaten. Badung, sedangkan manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan wawasan terkait dengan penerapan sistem GSA dan konvensional Kantor Depan dalam memberikan layanan berkualitas pada hotel berbintang

Menurut Kasavana yang dikutip oleh Soenarno (2006: 12-13) hotel merupakan usaha pariwisata yang paling lengkap, memiliki layanan yang tidak dimiliki oleh usaha pariwisata yang mirip hotel seperti layanan pramusaji, tata graha, binatu, *dry cleaning*, *valet service*, *limousine*, *buttler*, *airport representative*, *executive lounge*, *cocktail party*, fasilitas internet, sekretariat, *gala dinner*, pesta di *ballroom*, dan berbagai fasilitas lain dalam satu properti yang mewah, canggih, serta lengkap sehingga dapat menambah kepuasan tamu yang datang ke hotel Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan (Tarmoezi, 2000). Berdasarkan hal tersebut maka hotel dikelompokkan berdasarkan lokasi dimana hotel itu dibangun: (1). City Hotel Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). City hotel disebut juga sebagai transit hotel karena dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut. (2). Residential Hotel Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha, hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. dengan sendirinya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga (3). Resort Hotel Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi pantai, di tepi danau, atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang berekreasi. (4). Motel (motor Hotel) hotel yang berlokasi di pinggiran atau disepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pntu gerbang atau batas kota besar.

Front Office Department sesungguhnya merupakan departemen yang paling menentukan baik buruknya sebuah hotel (*truly the nerve centre of a hotel*). Pada departemen ini terdapat beberapa seksi: *Reception*, *Bell service*, *Mail and information*, *Concierge*, *Cashiers and night auditors* (Gray, 1994) Layanan yang ditawarkan departemen ini mulai dari sejak tamu melakukan reservasi kamar sampai tamu tersebut *in house* dengan segala aktivitas yang dilakukan selama tinggal, bahkan ketika tamu *check-out* menjadi prioritas kerja departemen ini. Kesuksesan dalam memberikan layanan yang memuaskan tergantung pada *two Cs*, *cooperation and communication* (Gray, 1994). Kordinasi dan kerjasama ini harus dimiliki oleh semua staff yang ada di front office ini. Beberapa hotel di kawasan wisata yang ada di Bali dimana front office departemen memiliki beberapa bagian yang kelihatan berbeda namun sesungguhnya adalah sama, semua itu tergantung kepada kebutuhan kerja dan manajemen perusahaan. di Melia Bali Indonesia misalnya departemen Kantor Depan terdiri dari beberapa seksi yaitu: *guest service officer*, *guest relation officer*, *guest*

service agent (GSA), porter, dan concierge, namun kenyataannya demikian bahwa setiap hotel mempunyai istilah dan sebutan yang berbeda.

Jenis Pelayanan Hotel pada prinsipnya terdiri atas layanan kamar, makanan, dan minuman serta layanan pendukung lainnya seperti: *spa dan message, recreation, business entre, valet, etc.* layanan tersebut ditangani oleh beberapa departemen hotel sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing department (Baker, 1994). Hal ini biasanya didiskripsikan sangat jelas pada struktur organisasi hotel.

Pelayanan Kantor Depan merupakan pelayanan yang dilakukan oleh departemen Kantor Depan kepada setiap tamu hotel. Departemen ini memiliki beberapa bagian yang siap melayani dengan melakukan tugas dan kewajibannya sesuai kebutuhan tamu baik pada saat kedatangan, masa tinggal ataupun pada saat keberangkatan. Para staff departemen ini bekerja keras dengan system layanan yang sudah ditentukan dan secara dinamis dengan ketepatan penyampaiannya dengan tujuan dapat memberikan layanan yang berkualitas agar dapat memenuhi bahkan melebihi harapan para tamu (Tjiptono,2000).

Dilihat dari kondisi riil di lapangan terdapat dua jenis system layanan Kantor Depan Hotel: (1) Sistem Konvensional Kantor Depan Hotel terdiri dari beberapa bagian. Setiap bagian memiliki tugasnya masing-masing sesuai dengan job deskripsinya dalam struktur organisasi hotel (Baker and friends, 1996). Pada departemen ini terdapat *Reception, Mail And Information, Front Office Cashier, Telephone, Reservation, dan Porters*. pada departemen ini kantor depan akan dipimpin oleh seorang front office manager, dan ia akan mengawasi semua pekerjaan yang ada di departemen ini. mulai dari tamu check-in yang ditangani oleh receptionist, porter menangani barang bawaan tamu, informasi ditangani oleh information clerk, reservasi kamar oleh reservation dan pembayaran oleh front office cashier, serta penanganan telpon masuk dan keluar oleh telephone operator. Setiap tamu yang datang ke hotel terlepas dari apapun tugas dan maksud kedatangannya ke hotel akan ditangani oleh masing-masing bagian pada departemen ini sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tersebut dalam struktur organisasi departemen hotel.(2) Sistem *GSA (guest service agent)* Dengan sistem *GSA* setiap petugas menangani semua kebutuhan tamu sejak kedatangan sampai tamu tersebut meninggalkan hotel. Seorang Guest Service Manager akan mengawasi pekerjaan pada bagian ini. Pada periode itu tidak terhitung layanan yang dilakukan oleh *GSA*. Setiap petugas akan menangani berbagai macam pekerjaan dan tanggung jawab. Karena itu petugas *GSA* dituntut memiliki kinerja handal dan ketrampilan lengkap atau multi skill sesuai bidang pekerjaan di kantor depan, misalnya mampu menangani tamu check-in, check out, menjual kamar, menanggapi transaksi tamu *in house*, berbagai macam jenis pembayaran, informasi, reservasi, menangani komplin, semua tugas itu dilakukan dengan *liberality dan good will* (Barrows, 2009).

METODELOGI PENELITIAN

Obyek yang diteliti adalah Penerapan Sistem *GSA* dan Konvensional Kantor Depan dalam Memberikan Layanan Berkualitas pada Hotel Berbintang . Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif dan kualitatif, sedangkan sumber data berupa data primer dari manajemen dan karyawan hotel serta data sekunder berupa informasi jumlah hotel dan profile semua hotel tempat penelitian berlangsung.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kantor depan pada hotel berbintang sedangkan penentuan sampel untuk menentukan hotel yang terpilih menggunakan metode kluster untuk menentukan responden yaitu karyawan kantor depan menggunakan metode *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada hotel berbintang yang menerapkan system *GSA* ataupun

konvensional di kabupaten Badung. Instrumen penelitian yang berupa kuesioner diuji dengan uji Realibilitas dimana data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variable dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Kemudian diuji dengan uji validitas untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (correlation item- total correlation) dengan nilai r table. Jika r hitung $> r$ table berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jika r table berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk mengkoparasikan kekuatan, kelemahan dan tantangan kedepan berkaitan layanan berkualitas kedua sistem tersebut akan digunakan SWOT Analysis. Analisis SWOT adalah untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi penting dengan cara memaksimalkan kekuatan dan peluang namun pada saat bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman (Freddy Rangkuti,2003). Penelitian ini dianalisa dengan teknik analisa statistik deskriptif komparative yaitu dengan membandingkan Hotel berbintang yang menerapkan system Konvensional dengan sitem GSA kantor depan di kabupaten Badung. Pengujian dilakukan dengan uji wilcoxon. Tujuan dari uji ini untuk mengetahui perbedaan penerapan system dalam memberikan pelayanan berkualitas antara system konvensional dengan system GSA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan system GSA dan Konvensional kantor depan dalam meningkatkan layanan berkualitas di Kabupaten Badung, Dengan sistem GSA setiap petugas menangani semua kebutuhan tamu sejak kedatangan sampai tamu tersebut meninggalkan hotel. Seorang Guest Service Manager akan mengawasi pekerjaan pada bagian ini. Pada periode itu tak terhitung layanan yang dilakukan oleh GSA. Setiap petugas akan menangani berbagai macam pekerjaan dan tanggung jawab. Karena itu petugas GSA dituntut memiliki kinerja handal dan ketrampilan lengkap atau multi skill sesuai bidang pekerjaan di kantor depan, misalnya mampu menangani tamu check-in, check out, menjual kamar, menanggapi transaksi tamu *in house*, berbagai macam jenis pembayaran, informasi, reservasi, menangani komplin, semua tugas itu dilakukan dengan *liberality dan good will*. dengan sistem ini, hotel berkeyakinan dapat meningkatkan produktifitas kerja sehingga kualitas layanan kantor depan tercapai secara optimal, sequence kedatangan tamu di lobby diawali oleh tamu yang baru datang, menuju ke *front office counter* untuk melakukan registrasi. Saat berada di dekat *counter*, mereka disambut oleh GSA. Ia akan memberikan sambutan hangat kepada para tamu dengan memberikan salam, ucapan selamat datang dan dengan sikap *ready to serve*.

Apabila hotel menerapkan system konvensional setiap bagian memiliki tugasnya masing-masing sesuai dengan job deskripsinya dalam struktur oraganisasi hotel. Pada departemen kantor depan terdapat *Reception, Mail And Information, Front Office Cashier, Telephone, Reservation, dan Porters*, pada departemen kantor depan akan dipimpin oleh seorang front office manager, dan ia akan mengawasi semua pekerjaan yang ada di departemen ini. mulai dari tamu check-in yang ditangani oleh receptionist, porter menangani barang bawaan tamu, informasi ditangani oleh information clerk, reservasi kamar oleh reservation dan pembayaran oleh front office cashier,

serta penanganan telpon masuk dan keluar oleh telephone operator. Jadi dapat dinyatakan bahwa dengan system GSA dimana system tata kelola yang terkait dengan efisiensi kerja, yang mana satu posisi atau jabatan mengerjakan berbagai macam pekerjaan, sedangkan pada system konvensional dimana system kerja yang dilakukan oleh reception yang kecenderungan melayani atau menangani pekerjaan yang spesifik. Pada dasarnya tidak ada perbedaan dalam memberi kualitas layanan kepada tamu hanya proses penanganan tamu berbeda dimana system GSA tersentral dalam satu posisi atau jabatan sedangkan system konvensional masih terpisah dan dikerjakan oleh beberapa bagian.

Data penelitian melalui penyebaran kuesioner yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan melakukan uji wilcoxon menggunakan analisis SPSS 17 for windows . adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut.

Tabel 1
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
gsa	14	33.0714	4.08495	27.00	42.00
konvensional	9	33.0000	2.91548	28.00	37.00

Sumber: data diolah 2015

Dari Tabel 1 tabel statistic deskriptif dapat dinyatakan informasi sebagai berikut.

Hasil perhitungan untuk variabel system gsa adalah:

Jumlah sampel = 14

Nilai rata-rata = 33.0714

Nilai standar deviasi = 4.08495

Nilai minimum = 27.00

Nilai maksimum = 42.00

Hasil perhitungan untuk variabel system konvensional adalah:

Jumlah sampel = 9

Nilai rata-rata = 33.0000

Nilai standar deviasi = 2.91548

Nilai minimum = 28.00

Nilai maksimum = 37.00

Tabel 2
Wilcoxon Signed Ranks Test
Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
konvensional - gsa Negative Ranks	3 ^a	5.33	16.00
Positive Ranks	6 ^b	4.83	29.00
Ties	0 ^c		
Total	9		

a. konvensional < gsa

b. konvensional > gsa

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
konvensional - gsa	Negative Ranks	3 ^a	5.33	16.00
	Positive Ranks	6 ^b	4.83	29.00
	Ties	0 ^c		
	Total	9		

a. konvensional < gsa

b. konvensional > gsa

c. konvensional = gsa

Sumber: data diolah 2015

Pada Tabel 2 hasil perhitungan uji wilcoxon dapat diperoleh informasi adalah:

Yang bertanda negative sebanyak =3

Yang bertanda positive sebanyak = 6

Yang bernilai 0 = 0

Tabel 3
Test Statistics^b

	konvensional - gsa
Z	-.774 ^a
Asymp. Sig. (2-tailed)	.439

a. Based on negative ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Sumber: data diolah 2015

Berdasarkan Tabel 3 Tes Statistik dapat dinyatakan informasi adalah:

Exact Sig, (2-tailed) =0,439

Karena nilai exact sig.> dari taraf nyata ($\alpha = 0,05$) maka tidak dapat menolak H_0 , artinya system konvensional dan GSA tidak berbeda (sama) dalam meningkatkan layanan berkualitas.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan system konvensional dan GSA dalam meningkatkan layanan berkualitas tidak ada perbedaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Data penelitian dengan menggunakan kuesioner dan telah dikumpulkan serta dianalisa dengan uji wilcoxon menggunakan alat bantu SPSS 17 for windows, sebagaimana diuraikan sebelumnya membuktikan bahwa tidak ada perbedaan antara system GSA dan Konvensional kantor depan dalam memberikan layanan berkualitas pada hotel berbintang. Memang dengan system GSA dimana system tata kelola yang terkait dengan efesiensi kerja, yang mana satu posisi atau jabatan mengerjakan berbagai macam pekerjaan, sedangkan pada system konvensional dimana system kerja yang dilakukan oleh reception yang kecenderungan melayani atau menangani pekerjaan yang spesifik. Pada dasarnya tidak ada perbedaan dalam memberi kualitas layanan kepada tamu hanya proses penanganan tamu berbeda dimana system GSA tersentral dalam satu posisi atau jabatan sedangkan system konvensional masih terpisah dan dikerjakan oleh beberapa bagian.

Saran

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memberikan perkuliahan khususnya di Politeknik Negeri Bali. Modul atau bahan ajar yang dihasilkan dalam penelitian ini masih harus diuji coba dan disempurnakan pada penelitian selanjutnya. Mengingat system GSA pada kantor depan di beberapa hotel berbintang terutama pada hotel modern cenderung lebih banyak dipakai dibandingkan system konvensional, meskipun sampai saat ini masih belum ada standar baku tentang system layanan kantor depan tersebut, maka disarankan agar pemberian tentang system GSA dalam mata Kuliah Front Office selain system konvensional terkait proses pembelajaran dikampus supaya lebih proporsional dibandingkan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan*. Jakarta: PT. Perca.
- Bagyono. 2008. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Baker and friends. 1994. *Principles of Hotel Front Office Operation*. Great Britain: The Bath Press.
- Bardi, James, A. 2003. *Hotel Front Office Management*. John Willey and Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Barrows, Clayto W. 2009. *Introduction To The Management In The Hospitality Undustry*. John Willey and Sons, Inc., Hoboken, New Jersey
- Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita
- Gray, William, S. 1994 *Hotel and Motel Management and Operations*. Prentice-Hall International (UK) Limited, London
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wantah, Ilie Gabriel. 1998. *Hospitality Guidelines Series Front Office*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.