

## Tinjauan tentang jadwal Staff dan Training di Butler Service di Hotel The Papandayan Bandung

### Review About Schedule Staff and Trainee Butler Service At The Papandayan Bandung

Amri Tri Ramadhan<sup>1</sup>, dan Suryana Achmad<sup>2</sup>  
Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University  
Corresponding Author: [Amri\\_triramadhan@yahoo.com](mailto:Amri_triramadhan@yahoo.com)

---

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Jadwal Kerja untuk staff dan trainee di hotel The papandayan Bandung. Dalam sebuah hotel terdapat berbagai departemen untuk menjalankan operasional dalam memberikan pelayanan kepada tamu, Salah satunya adalah departemen *front office department* yang didalamnya terdapat *Butler Section* sehingga tamu hotel dapat merasakan pelayanan yang sangat eksklusif dari *Butler Service Attendant*. Dilihat dari fungsi Butler itu sendiri yang ada di The papandayan Bandung yang harus menyiapkan segala yang di butuhkan tamu tentu harus ditunjang dengan fasilitas, keahlian dan ketepatan agar semua tamu mendapatkan pelayanan sesuai fungsi bagian dari butler itu sendiri.

Kata Kunci : Manajemen waktu, manajemen karyawan hotel.

---

#### ABSTRACT

*This study aims to identify and analyze the work schedule for the staff and trainees at The Papandayan Bandung . In a hotel there are various departments to carry out operations in gave the service to guests , One is the front office department within the department that it contained Butler Section so that guests can feel very exclusive services of Butler Service Attendant . Judging from Butler function itself in the papandayan Bandung who have to prepare everything needed guests should be supported by the facilities , expertise and precision that all guests get the appropriate service function itself part of a butler .*

*Keywords: Time Management, Staff Management*

---

#### PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir kepariwisataan telah tumbuh dan berkembang menjadi industri yang sangat menjanjikan, pariwisata merupakan bergerak di bidang jasa yang terbesar di dunia. Sebagai kontributor terhadap ekonomi, pariwisata tak tertandingi karena memperkerjakan 204 juta orang di dunia atau 1 dari 9 orang bekerja di sektor pariwisata. Di indonesia kekayaan dan keragaman budaya, keindahan alam maupun keramahan yang tidak di miliki oleh bangsa lain, menjadikan sektor pariwisata berada pada posisi keempat dalam penerimaan devisa negara, adapun ragambudaya yang tersebar di indonesia merupakan area tujuan wisata yang tidak ada habis – habisnya. Hal ini akan membuat wisatawan luar negeri semakin banyak mengunjungi daerah – daerah wisata yang menarik di indonesia dan membelanjakan uangnya yang dapat memajukan ekonomi setempat. Sedangkan untuk mengembangkan dunia wisata indonesia tidak hanya membangun sarana prasarana tetapi juga membangun kesadaran masyarakat untuk dapat menciptakan suasana yang nyaman dan aman di daerahnya masing – masing. Pengertian kepariwisataan menurut ketetapan MPRS No I-II tahun 1960 kepariwisataan dalam dunia modern pada hakekatnya adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi liburan jasmani maupun rohani dalam beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat daerah kini (pariwisata dalam negeri ) atau negara-negara lain ( pariwisata luar negeri ). Hotel termasuk salah satu sarana yang menyediakan fasilitas termasuk akomodasi untuk para wisatawan. Bila kita umpamakan industri pariwisata itu adalah bangunan maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Hotel selain menjual kamar dan *Food and Beverage* juga menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan yang bisa dinikmati oleh para tamu hotel. Untuk para tamu khusus atau *VIP* dapat merasakan pelayanan dari *butler service* yang dikelola oleh *Front Office Department* yang merupakan fasilitas yang disediakan oleh Hotel.

---

<sup>1</sup> Penulis

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing Utama

*Butler* yang bertugas untuk melayani tamu *VIP* khususnya harus mempunyai *skill* dan *knowledge* yang baik serta dapat membuat tamu – tamu khusus merasakan pelayanan yang berbeda dari biasanya. Maka dari itu seorang *butler* harus mempunyai kemampuan yang sangat baik untuk berhubungan dengan tamu.

Dalam hal ini seorang *staff butler* harus melayani tamu dengan waktu 24 jam yang tugasnya harus menjaga hubungan yang sangat baik dengan tamu. Maka bila ada seorang *staff* atau *training* yang baru maka seharusnya di orientasi atau diberi pengetahuan dahulu sebelum menjadi *butler service*. Serta seorang *trainee* di *butler service* seharusnya dibimbing oleh *staff*. Karena itu penulis mengambil judul “ **Tinjauan tentang jadwal Staff dan Training di Buttlar Service di Hotel The Papandayan Bandung**”.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

- a. Bagaimana pembagian shift *buttlar service* di Hotel The Papandayan Bandung.
- b. Bagaimana pembagian tugas di *buttlar service* Hotel The Papandayan Bandung.
- c. Bagaimana pelaksanaan jadwal di *buttlar service* Hotel The Papandayan Bandung.

Maksud penulisan dari Proyek akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat Akademik dalam menyelesaikan studi program Diploma III Perhotelan Universitas Telkom Bandung. Dan juga untuk menambah wawasan berfikir dalam meninjau masalah mengenai jadwal *staff* dan *trainee butler service* di the papandayan hotel bandung untuk menunjang kegiatan operasional di *ambassador's lounge* yang ditinjau secara teoritis dan juga operasional. Serta sebagai sumbang saran bagi pihak Hotel untuk mengatasi kendala dalam melayani tamu.

## METODE

Dalam meneliti masalah tersebut di atas penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu metode penelitian dengan mengumpulkan data yang di susun dan di analisis secara sistematis kedalam sebuah Proyek Akhir. Dalam menyelesaikan proyek akhir ini penulis juga menggunakan data-data yang didapat sebagai referensi, data-data tersebut penulis dapatkan dengan cara :

### a. Observasi

Penulis mengumpulkan data yang diperlukan selama penelitian dengan cara pengamatan yang menggunakan seluruh indra yang ada. Observasi sendiri menurut KBBI adalah peninjauan secara cermat. Data yang diperoleh berdasarkan observasi bersifat deskriptif, cermat, dan terperinci berdasarkan keadaan yang ada di The Papandayan Hotel.

### b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik untuk memperoleh data dengan cara bertanya jawab saling berkomunikasi antar satu sama lain untuk memperoleh keterangan yang diinginkan. Wawancara biasanya menggunakan panduan pertanyaan. Penulis melakukan wawancara dengan *supervisor* dan *Chief buttlar* di The papandayan Hotel.

### c. Studi Pustaka

Diambil dari catatan dan buku-buku literatur, juga beberapa sumber dari internet yang sesuai dengan masalah yang di teliti sebagai dasar bagi penulis dalam pembuatan Proyek Akhir ini

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Hotel

Dalam era modern ini hotel didefinisikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan sarana akomodasi makanan atau minuman serta fasilitas lain yang di kelola secara komersial. Adapun pengertian hotel menurut para ahli pariwisata adalah sebagai berikut :

1. Prof. K.Kraft  
Hotel adalah sebuah bangunan yang menyediakan makanan dan pelayanan yang bersangkutan mengadakan perjalanan.
2. Menurut Webster  
Definisi dan pengertian hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya untuk umum.
3. Agus sulastiono  
Pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruhnya bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik pengertian bahwa hotel memiliki tujuan yaitu :

1. Hotel sebagai tempat yang menjual berbagai jasa pelayanan kepada tamu, berupa makanan dan minuman serta pelayanan lainnya secara komersial.
2. Hotel merupakan suatu tempat menjual kamar kepada tamu untuk sementara waktu, jadi hotel menyediakan jasa berupa saran akomodasi, makanan dan minuman yang di kelola secara komersil untuk memperoleh keuntungan, secara umum hotel terdiri dari departemen – departemen diantaranya adalah *Front – office*, *Housekeeping* dan *Food and Beverage department*, departemen tersebut mempunyai fungsi dan peran dalam menunjang operasional hotel.

## 2.2 Kantor Depan Hotel

### 2.2.1 Pengertian Kantor Depan Hotel

Kantor Depan adalah suatu bagian depan dari suatu hotel, sebagai penjual kamar dan sering disebut sebagai *selling room*. Dalam proses penjualan seorang pegawai kantor depan harus dibantu oleh bagian tata graha. Dalam hubungan kerja tata graha bertindak sebagai pengemasan kamar. Kantor depan juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*. Artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu akan datang ke hotel akan registrasi dulu ke bagian *front office* dan pada waktu akan *check out* pun tamu juga berhubungan dengan staf dari *front office*. Jadi sudah sewajarnya jika kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *front office*. Kantor Depan juga merupakan pusat informasi dan juga hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat pengurusan barang, pembayaran rekening hotel, mengenai kehilangan barang, menampung keluhan tamu dan juga tempat segala pemberian informasi baik dalam hotel maupun luar hotel.

### 2.2.2 Bagian – bagian Kantor Depan Hotel

Struktur organisasi di kantor depan hotel dipengaruhi oleh besar atau kecilnya hotel, banyak atau sedikitnya jumlah karyawan serta system operasional yang digunakan di hotel . Semakin besar hotel semakin rumit pula struktur yang digunakan, begitu pula sebaliknya jika hotel itu kecil, maka strukturnya organisasinya pun sederhana. Berikut ini adalah bagian pekerjaan di bagian kantor depan :

- A. **Front office Manager**  
*Front office manager* bertanggung jawab kepada *general manager* hotel, ia bertanggung jawab atas semua hal yang bersangkutan dengan semua kegiatan operasional dan administrasi kantor depan.
- B. **Assistan front office manager**  
Bertanggung jawab kepada *front office manager* bertugas untuk membantu menyelesaikan tugas pimpinan, mewakili manajer apabila berhalangan hadir di suatu rapat, menyiapkan dan memeriksa untuk tamu penting, mengkoordinir bawahan dan bekerjasama dengan departemen lain dan menerima *complain* dari tamu.
- C. **Telephone operator**  
*Telephone operator* adalah satu bagian berada di Kantor Depan yang secara umum memiliki tugas menerima telepon , menyambungkan telepon dan mencatat pesan tamu.
- D. **Reservation**  
*Reservation* adalah satu bagian yang berada di Kantor depan yang secara umum memiliki tugas untuk memperlancar operasional dan administrasi di bagian pemesanan kamar.
- E. **Reception**  
*Reception* adalah bagian yang berada di Kantor depan yang bertugas menangani kedatangan tamu *check-in*, baik mengani tamu dengan *reservation* maupun tamu tanpa

*reservation* menangani tamu pindah kamar *change room* dan menangani tamu berangkat *check-out*.

F. **Front office cashier**

*Front office cashier* adalah bagian yang berada di kantor depan yang bertugas menangani rekening transaksi pembayaran dari para tamu sebelum mereka meninggalkan hotel *check-out*.

G. **Uniformend**

*Uniformend service* adalah bagian yang berada di kantor depan yang secara umum memiliki tugas menangani barang bawaan tamu baik tamu tiba, maupun tamu pindah kamar sampai tamu berangkat.

H. **Information service**

*Information service* adalah bagian yang berada di kantor depan yang secara umum memiliki tugas untuk memberikan beragam informasi kepada tamu secara tepat dan akurat.

## 2.3 **Butler Service section**

### 2.3.1 **Pengertian Butler Service**

Menurut Ir. **Endar Sugiarto, MM** (2002:119), *Butler Service Attendant* adalah karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di Front Office, Housekeeping maupun Food & Beverage.

Pengertian *Butler Service* menurut **Ir. Endar Sugiarto, MM** (2003:120), merupakan salah satu bidang layanan atau jasa yang dituntut untuk memberikan kepuasan tamu.

Menurut wikipedia (The Free encyclopedia), *A Butler is the senior manager of a formal or multi-staffed household, usually in charge of only one residence. A butler typically has professional training and formal experience in the field. A butler can be a live-in or live out employee.*

Yang dapat diartikan, **Butler** di dunia barat dan terutama di Britania Rata dan bekas jajahannya adalah pelayan senior dalam sebuah rumah tangga. Posisi ini telah ada sejak ratusan tahun, namun dalam arti modern seorang butler bertanggung jawab terhadap makanan, minuman, alat makan, menyelia pelayan lain, dan kadang melakukan tugas-tugas lain. Istilah-istilah lain untuk butler adalah *Butler administrator*, *staff manager*, dan *head of household staff*.

## 2.4 **Pengertian jadwal**

Pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja, daftar atau tabel kegiatan atau rencana kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci. ( Tayari and Smith 1997 ) menjelaskan tentang jadwal sebagai periode waktu 24 jam yang satu atau kelompok orang dijadwalkan atau diatur untuk bekerja di tempat kerja. Selanjutnya ( Oxord Advanced Learner's Dictionary 2005 ) mendefinisikan jadwal kerja sebagai suatu periode waktu yang dikerjakan oleh sekompok pekerja yang mulai bekerja ketika kelompok yang lain selesai.

Menurut ( Bhattacharya dan McGlothlin 1996 ) definisi jadwal kerja yang mendasar adalah waktu dari sehari seorang pekerja harus berada di tempat kerja. Dengan definisi ini, semua pekerja yang dijadwalkan berada di tempat kerja secara teratur, termasuk pekerja siang hari, adalah pekerja shift.

## 2.5 **Pengertian Staff**

Seorang yang memberikan saran dan pelayanan kepada fungsi lini dalam suatu organisasi. Telah di kemukakan bahwa dalam organisasi hotel bentuk lini dan staf ada dua kelompok tenaga kerja. Kelompok pertama adalah mereka yang tugas utamanya bersifat menterjemahkan tugas pokok menjadi aktivitas seperti seorang manajer, sedang di pihak lain terdapat mereka yang tugasnya melakukan kegiatan-kegiatan penunjang demi lancar nya roda organisasi dan mekanisme kerja sama yang harmonis baik secara kwantitatif maupun kualitatif kedua kelompok ini mempunyai peranan penting dalam merealisasi tujuan hotel secara efektif dan efisien.

## 2.6 **Pengertian Trainee**

Pelatihan / *trainee* adalah suatu usaha yang terencana untuk memfasilitasi pembelajaran tentang pekerjaan yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian dan perilaku oleh para pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa *trainee* yang dimaksudkan disini adalah [training](#) / pelatihan formal yang direncanakan secara matang dan mempunyai suatu format pelatihan yang terstruktur.

Dan agar pelatihan menjadi efektif maka di dalam pelatihan harus mencakup suatu pembelajaran atas pengalaman-pengalaman, training harus menjadi kegiatan keorganisasian yang direncanakan dan dirancang didalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan yang teridentifikasi.

Ini berarti bahwa training biasanya dilaksanakan pada saat para pekerja memiliki keahlian yang kurang atau pada saat suatu organisasi mengubah suatu system dan para perlu belajar tentang keahlian baru.

## PEMBAHASAN

### a. Pembahasan tentang pembagian jadwal *staff* dan *training Butler Service Hotel The Papandayan Bandung*

Dipembahasan ini penulis melampirkan table jadwal *butler service* selama satu minggu di Thepapandayan Bandung untuk menguatkan masalah yang dihadapi saat melakukan *On The Job Training* yang menunjukkan jadwal tugas *butler service attendant*.

**Tabel 3.2**

#### Jadwal Butler Service Attendant Periode 1 Minggu

#### The Papandayan Bandung

NO.	Nama	1	2	3	4	5	6	7
1.	Dian	M	M	M	M	X	A	X
2.	Amri	A	A	A	A	M	X	M

Sumber : Jadwal Butler Service Attendant The Papandayan Bandung

Dari table 3.2 diatas ditunjukkan jadwal seorang *Butler Service Attendant* di the papandayan bandung periode selama satu minggu yang dijadikan sumber data untuk menunjukkan jadwal seorang staff dan seorang trainee di *Butler Section* apakah sudah sesuai dengan kebutuhan tugas dan kewajiban yang ada di *butler section*. Diatas menunjukkan masih kurangnya efisiensi penggunaan pegawai dalam menerapkan jadwal.

Selama penulis melaksanakan Program Praktik Kerja Magang (PKM), penulis mencoba mengamati serta mewawancarai *Chief Butler* mengenai pembagian jadwal/*shift* kerja di *butler service* Hotel The Papandayan Bandung. Beberapa pertanyaan diajukan oleh penulis kepada *Chief Butler* Bpk.Henry Morgan. Berikut wawancara dengan Bpk.Henry Morgan.

Tabel 3.3

N:1

Hasil wawancara dengan Chief Butler Service The Papandayan Bandung			
No	Pertanyaan	jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah pembagian <i>shift</i> kerja di <i>Butler Service</i> Hotel The Papandayan Bandung sudah sesuai kondisi operasional di Hotel The Papandayan Bandung ?		Tidak
2	Apakah pembagian jadwal seorang <i>trainee</i> dan <i>staff</i> di <i>Butler Service</i> sudah sesuai dengan kondisi operasional ?		Tidak
3	Apakah menurut bapak jumlah karyawan yang ada sudah mencukupi?		Tidak
4	Jika terjadi event yang sangat penting apakah mengganggu kegiatan operasional di <i>Butler Section</i> ?	Ya	

Melihat dari hasil wawancara dari Bpk.Henry Morgan, menunjukkan bahwa pembagian jadwal di *Butler Service* Hotel The Papandayan Bandung masih belum sesuai dengan kondisi kebutuhan operasional di *Butler Service* Hotel The Papandayan Bandung.

#### B. Pembahasan Tentang Pembagian tugas di *Butler Service*

Pembagian tugas itu sangat penting di setiap bidang pekerjaan karena hampir setiap hari semua karyawan atau pegawai melaksanakan tugas nya masing – masing. Maka dari itu pembagian tugas sangat lah penting, berikut pembagian tugas di *Butler service* :

##### 1. Butler shift pagi hari

Memelihara penampilan secara profesional, memakai seragam yang bersih dan rapi, sepatu disemir dan memakai tanda pengenalan karyawan. Hadir dan tanda tangan kehadiran di Front office. Mengambil master key dan tanda tangan sebagai bukti telah mengambil master key. Mempersiapkan pelayanan di kamar tamu untuk tamu yang mengajukan permintaan bangun pagi.

Mendistribusikan koran-koran. Bagikan koran sesuai permintaan tamu, kecuali untuk kamar-kamar yang wake-up call nya belum tiba saatnya. Koran dapat diselipkan di bawah pintu. Khusus untuk Suite room, korannya dimasukkan ke newspaper jacket.

##### 2. Butler shift sore hari

Penampilan harus profesional, berpakaian bersih dan rapi, sepatu disemir dan memakai pengenalan. Tanda tangan kehadiran dan mengambil kunci. Mengambil afternoon amenities di pastry dan membawanya ke pantry. Kemudian afternoon amenities tersebut diletakkan di tempat yang telah disediakan. Mengantar afternoon amenities antara pukul 14.00 hingga 15.30. Tiap lantai diwakili oleh satu orang butler yang membawa afternoon amenities trolley. Pemberian afternoon amenities dilakukan bersamaan dengan penggantian ice cube. Menerima laundry yang telah selesai dicuci, dicek satu persatu. Jumlah dan tipe barang dipilah sesuai dengan identitas yang tertulis dalam log book. Mengembalikan laundry ke kamar tamu. Untuk laundry yang biasa digantung di kapstok, letakkan di kamar mandi, di sisi terdekat dari pintu dengan kaitan menghadap ke dalam. Sementara untuk laundry yang mesti ditaruh di dalam

keranjang, letakkan di sisi ujung tempat tidur atau di dekat jaket mandi yang terletak di tempat yang paling dekat dengan pintu masuk.

Makan malam :

Butler secara bergantian istirahat makan malam antara pukul 16.30 hingga 18.30.

Melihat pembagian tugas yang harus dilakukan diatas banyak yang harus dilaksanakan oleh lebih dari dua orang pegawai *Butler Service*. Dan bila dilihat dari waktu istirahatnya tidak ada waktu untuk melakukan jam istirahat di dalam *shift* kerjanya.

### c. Pembahasan tentang pelaksanaan jadwal di *Butler Service* Hotel The Papandayan Bandung

Ketepatan adalah sesuatu yang paling penting dimanapun, apalagi di area kerja tempat pelayanan tamu yang penting atau *VIP* sehingga ketepatan menjadi hal yang mutlak. Di area *Butler* penulis melihat bahwa masih ada tugas dan kewajiban yang masih belum dilakukan sesuai waktunya. Penulis mencoba untuk mewawancarai *supervisor* dan *staff*.

Tabel 3.4

No	Pertanyaan	Penilaian Ke 2 Orang					
		sudah	%	Belum	%	total	%
1	Apakah pelaksanaan tugas dan kewajiban terpenuhi sesuai jadwal yang di tetapkan?	0	0	2	100	2	100
2	Apakah kebutuhan tamu selalu terisi sesuai waktu nya?	0	0	2	100	2	100

Sumber : *Butler staff attendant*

Melihat tabel 3.4 bahwa pelaksanaan jadwal tugas pada *Butler Service* belum sesuai dengan SOP. Begitu pun waktu yang belum berjalan rutin dan tepat sesuai waktunya. Hal ini mungkin kurang nya *staff incharge* pada *shift* kerja di *butler section* dan penjadwalan *Butler service Attendant* yang kurang terorganisir.

## KESIMPULAN

Dari hasil pengalaman dan pengamatan penulis yang dilakukan selama penelitian dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembagian jadwal di *Butler Service* Hotel The Papandayan Bandung masih belum sesuai dengan kondisi kebutuhan operasional di *Butler Service* Hotel The Papandayan Bandung.
2. Pelaksanaan jadwal tugas pada *Butler Service* belum sesuai dengan Kondisi Operasional di *butler Section*. Begitu pun waktu yang belum berjalan rutin dan tepat sesuai waktunya. Hal ini mungkin kurang nya *staff incharge* pada *shift* kerja di *butler section*.
3. Dengan kecukupan *Staff Incharge* yang bekerja di satu *Shift* kerja maka ketepatan akan terlaksana maka dapat terhindar dari *complaint* tamu hotel. Serta seorang *trainee* dapat terawasi dan diberi arahan oleh *staff butler service*.

## SARAN

Sebagai akhir kata penulisan Tugas Akhir ini, penulis berusaha untuk memberikan saran – saran yang mungkin dapat memberi alternatif pemecahan masalah yang dihadapi. Adapun saran – saran sebagai berikut :

- a. Agar berjalan dengan baik Jadwal seorang *Butler service attendant* harus sesuai dengan *Room Occupancy* di hotel The papandayan Bandung serta Melihat jadwal – jadwal penting yang akan segera datang agar seorang karyawan dapat diatur sesuai kebutuhannya
- b. Seharus nya penambahan pegawai yang melaksanakan tugas di *butler Section* ditambah sehingga jadwal dan tugas – tugas seorang *butler Service Attendant* dapat terpenuhi sesuai dengan kondisi dan kebutuhan tamu hotel.
- c. Dengan adanya seorang trainee seharus nya jadwal seorang trainee didampingi oleh seorang staff dari *butler Section* Maupun dari *Duty Manager* sehingga dapat dipertanggung jawabkan segala kegiatan yang dilakukan oleh seorang *trainee* tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Agus Sulastiyono, 2006,  
Manajemen Penyelenggaraan Hotel,  
Bandung, Alfabeta

S.pd, Bagyono 2007, Kantor Depan Hotel, Alfabeta, Bandung

Komar, Richard 2006, Hotel Management, Grasindo, Bandung.

### Sumber lain :

Pengertian Hotel dan Definisi Hotel, 19 Mei 2015.

<http://jenishotel.info/pengertian-hotel>

Pengertian, sejarah, klasifikasi hotel 20 Mei 2015, <http://www.apapengertianahli.com/2015/03/pengertian-hotel-sejarah-dan.html>

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2003, Edisi ke 3. Balai Pustaka, Jakarta.

Sri,Ramayuli , Pulat. 2004, Shif Kerja, Jakarta.  
Wordpress, bagian Kantor depan Hotel,