

Internal Komunikasi Pada Pergantian Shift di Novotel Lampung (Masalah, Dampak dan Solusi)

Dyah Mustika Wardani

Universitas Bina Sarana Informatika
dyah.dyk@bsi.ac.id

ABSTRAKSI

Hotel merupakan sebuah tempat yang bertujuan untuk menjadi tempat singgah bagi sebagian orang. Sehingga hotel menyiapkan pelayanan 24 jam. Oleh sebab itu karyawan hotel dibagi menjadi 3 shift, salah satu bagian yang melakukan sistem shift adalah kantor depan. Dengan adanya pembagian jam tersebut rentan dengan adanya konflik baik internal maupun external. Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengidentifikasi konflik apa saja yang biasa terjadi, lalu dampak apa yang ditimbulkan akibat konflik tersebut dan bagaimana solusi untuk mengantisipasi konflik yang berkelanjutan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan observasi, wawancara dan kepustakaan. Sampel yang digunakan adalah satu hotel yang sudah stabil disalah satu daerah di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa miskomunikasi antar anggota tim maupun dengan tamu merupakan faktor yang paling mendasari terjadinya konflik. Sehingga berdampak besar terhadap kepuasan tamu hingga pendapatan hotel.

Kata kunci: Hotel, Komunikasi, Kerja Tim

ABSTRACT

A hotel is a place that aims to be a stopover for some people. So that the hotel is ready for 24 hour service. Therefore hotel employees are divided into 3 shifts, one of the parts that does the system shift is the front office. With this division of shifts it is prone to conflicts both internal and external. This research was made with the aim of identifying what conflicts usually occur, then what impact is caused by the conflict and how to find solutions to anticipate ongoing conflicts. The method used in this research is qualitative research with observation, interviews and literature. The sample used is a hotel that has been stable in one area in Indonesia. The results of this study indicate that miscommunication between team members and guests is the most underlying factor for conflict. Has a big impact on guest satisfaction and hotel revenue.

Keywords: Hotel, Communication, Teamwork

PENDAHULUAN

Dalam dunia pariwisata hotel merupakan sarana penunjang yang saat ini sedang banyak melakukan inovasi. Hotel adalah akomodasi penunjang pariwisata yang didalamnya tidak hanya menjual kamar tetapi menjual tempat untuk melakukan berbagai kegiatan dengan dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung.

Saat ini hotel tidak hanya sebatas tempat menginap namun hotel merupakan tempat singgah bagi orang untuk memanjakan diri, karena saat ini sebagian hotel menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti spa, restoran, kolam renang dan sarana olahraga. Seperti yang dikemukakan menurut *American Hotel and Association*, hotel ialah suatu tempat yang berniat disiapkan untuk tujuan penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya yang terdapat pada berupa fasilitas hotel lainnya. Sedangkan menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan

untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Terlepas dari segala macam fasilitas pendukung yang telah disediakan oleh hotel tidak luput dari peran para pegawai hotel. Didalam hotel terdapat beberapa bagian atau biasa disebut dengan *department* antara lain *Front office*, *Housekeeping*, *F&B*, *Engineering*, *Accounting*, *Human Resource*, *Security* dan *Marketing*. Seperti yang dikemukakan oleh menurut teori sulastiyono (2011:63-186) bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum sebagai berikut:

1. Kantor depan Hotel (*Front office*)
Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda.
2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*Front office*), bagian makanan dan minuman (*Food & Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), bagian akunting, dan bagian personel.

3. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

4. *Marketing and sales Department*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

5. *Accounting Department*

Accounting Department ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya *department* ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

6. *Human Resource Department*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. *Department* ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

7. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping

fungsi dan tugas diatas, *Department engineering* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja

8. *Security Department*

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

Salah satu bagian yang sangat krusial dan merupakan jantung disebuah hotel adalah *department front office*. *Front office* merupakan *department* yang bertugas dibagian depan sebuah hotel oleh sebab itu *department* ini merupakan cerminan bagi hotel. Didalam *Front office* terdapat beberapa section antara lain: *Reception, Concierge, Operator, Guest Service Agent, Reservation, General Cahier*. Di setiap bagian mempunyai tugas yang berbeda-beda.

Bekerja didalam hotel pada umumnya dibagi menjadi 3 shift yaitu shift pagi, shift sore dan shift malam. Selain itu ada yang disebut dengan *middle shift*, namun untuk jenis shift ini berlaku sesuai dengan kebutuhan. Dalam pergantian shift didalam hotel sering terjadi berbagai masalah, masalah yang terjadi dari internal maupun *external department*. Dalam penelitian ini bertujuan untuk indentifikasi lebih lanjut apa saja yang menjadi sumber permasalahan didalam internal komunikasi pada saat pergantian shift di *front office department*. Selain indentifikasi berbagai permasalahan yang ada tentu akan diketahui dampak yang terjadi dan solusi apa yang digunakan untuk menyelesaikan.

METODOLOGI

Penelitian ini dibuat untuk mengidentifikasi masalah masalah yang terjadi dan menempukan dampak yang terjadi. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian Tindakan (*action research*), seperti yang dikemukakan oleh Natawidjaja (1997:2) bahwa penelitian Tindakan adalah pengkajian terhadap suatu permasalahan dengan ruang lingkup yang tidak terlalu luas yang beraitan dengan suatu perilaku seseorang atau sekelompok orang tertentu dilokasi tertentu, disertai dengan penelaahan yang diteliti terhadap suatu perlakuan tertentu dan mengakji sampai

sejauh mana dampak perlakuan itu terhadap yang sedang diteliti.

Untuk mendapatkan data didalam penelitian ini prosedur atau Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu mengamati secara langsung. Menurut suwandi (2008:93-94) observasi adalah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan mengamati individu atau kelompok secara langsung. Dalam melakukan penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di Novotel Lampung melalui offline dan online proses yang terjadi di dalam operasional.

2. Wawancara

Selain observasi dalam penelitian cara untuk mengumpulkan data yaitu melalui wawancara. Menurut Sugiyono, (2018:140) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Teknik ini merupakan cara paling efektif untuk menggali apa saja yang tidak dapat di temukan ketika melakukan observasi secara langsung maupun secara tidak langsung.

3. Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, Kepustakaan digunakan oleh penulis untuk memperoleh konsep dan teori sebagai dasar penelitian dan bahan acuan melalui berbagai sumber. referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono:2012)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan masalah yang timbul pada saat pergantian shift dihotel di landasi oleh beberapa faktor yaitu *human eror* dan *trouble system*. *Human eror* umum dilakukan oleh para *staf front office* antara lain tidak mengikuti SOP yang berlaku, selain itu miskomunikasi yang disebabkan salah satunya oleh kendala dalam bahasa dan komunikasi dengan rekan kerja dan tidak membiasakan menulis baik di *log book* maupun didalam sistem. Sedangkan *trouble system* yaitu ketika memasukkan *alert system* ditemui bahwa sistem sedang mengalami eror.

Kemudian dampak yang timbul akibat masalah yang muncul antara lain terjadinya *guest complaint*, *lost of guest trust* dan yang paling merugikan adalah *lost revenue*. Sedangkan untuk mengantisipasi hal tersebut perlu kesadaran agar selalu mengikuti SOP yang berlaku, mencatat apapun yang menjadi permintaan tamu baik didalam sistem ataupun di dalam *log book*, jika dirasa mempunyai kendala dalam bahasa sampaikan kepada rekan kerja untuk membantu menterjemahkan permintaan tamu. Yang paling penting ketika bekerja didalam sebuah

tim perlu kerjasama dan komunikasi yang baik karena hal ini cukup penting dalam melancarkan pekerjaan ketika sedang bertugas.

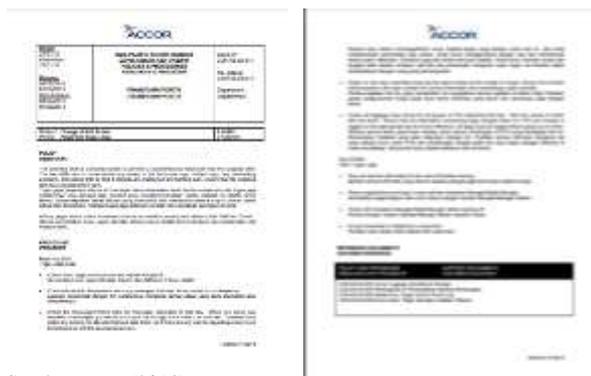
4.1. Identifikasi Masalah Internal Komunikasi

Dalam melakukan sebuah pekerjaan harus dikerjakan secara professional. Bekerja di dalam sebuah hotel berarti siap untuk bekerja secara tim karena setiap pekerjaan yang ada didalam hotel tidak dapat dikerjakan sendiri. Seperti yang dikemukakan oleh Burke (1982) yaitu kelompok kerja lengkap atau suatu satuan kerja yang para anggotanya paling sedikit memiliki satu tujuan bersama dan pencapaian tujuan itu memerlukan kerja sama dari semua anggotanya. Sehingga akan lebih mudah untuk mencapai tujuan bersama.

Didalam *internal department* sering terjadi perselisihan dan permasalahan. Hal ini didasari oleh kurangnya komunikasi yang baik antar tim. Komunikasi menurut Davis (1962) merupakan pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2010) komunikasi adalah pertukaran informasi antara sender kepada *receiver*, dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang makna sesuatu antara individual yang terlibat. Juga dikatakan sebagai pertukaran interpersonal dari informasi dan pengertian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi adalah pertukaran informasi yang dapat saling diterima dan terjadi interaksi didalamnya baik secara lisan maupun secara tulisan.

Salah satu masalah yang paling sering terjadi dalam internal komunikasi didalam *department front office* adalah pada saat pergantian shift. Kenapa hal ini terjadi karena beberapa sumber masalah yang telah teridentifikasi dan sering terjadi yaitu miskomunikasi antar rekan kerja. Salah paham dimulai dari hal – hal dasar yang terlewat atau tidak dilakukan oleh staf. Tidak menulis atau membuat catatan ketika mendapatkan permintaan tamu di dalam *log book* atau di sistem merupakan kebiasaan beberapa staf. Terkadang staf merasa bahwa ingatannya baik sehingga mengabaikan untuk membuat catatan atau karena situasi setelah menerima permintaan tamu disusul tamu lain yang menghampiri sehingga lupa tidak tertuliskan sampai shift nya berakhir.

Selain itu ada saja staf dengan sengaja melewati prosedur yang telah diterapkan atau disebut dengan SOP, karena merasa dapat mengingat dengan baik yang diperlukan oleh tamu lalu terkadang ada staf yang melewati prosedur agar pekerjaannya selesai lebih cepat, namun ini akan menjadi akar masalah yang berdampak panjang. Karena ini akan memunculkan permasalahan yang lebih kompleks baik internal departmen, internal hotel sampai pada eksternal hotel. Berikut ini merupakan contoh standar operasional perusahaan yang diterapkan sampai saat ini, dimana setiap staf yang bekerja di bagian tersebut diwajibkan sudah mamahami dengan baik yang harus dilakukan ketika menghadapi kasus tertentu.



Sumber accor (2013)

Gambar 1

SOP Policies & Procedures Change of Shift Duties

Dari SOP diatas menunjukkan bahwa jika dikerjakan tidak ada miskomunikasi yang terjadi didalam *department* tersebut. Namun untuk kendala lain yang cukup banyak di temukan diberbagai hotel adalah kendala dalam bahasa. Setiap tamu yang datang terlebih adalah tamu dari mancanegara tentu akan menyebabkan perbedaan persepsi dari komunikasi tersebut. Hal ini terjadi karena tidak semua wisatawan mancanegara mampu berbahasa Inggris sedangkan dari sisi internal hotel ada beberapa karyawan yang tidak begitu fasih dalam berbahasa asing. Sehingga apa yang menjadi permintaan tamu terkadang tidak dapat diterima dan tersampaikan dengan jelas.

Seperti yang dikemukakan oleh mulyana (2003:34) bahwa untuk menghindari kesalahpahaman dalam melakukan komunikasi dengan orang yang berbeda budaya, kita harus menjadi komunikator yang efektif, karena hubungan dalam konteks apapun harus dilakukan lewat komunikasi. Sehingga memang penting menempatkan staf yang cakap dalam berbagai bahasa untuk menghadapi tamu secara langsung.

4.2. Dampak Yang Ditimbulkan

Setelah ditemukan beberapa uraian mengenai masalah-masalah yang timbul pada saat pergantian shift, tentu akan menimbulkan berbagai dampak yang cukup banyak terhadap internal maupun external *department front office*. Beberapa dampak yang muncul yang paling dasar adalah *guest complaint* atau keluhan tamu, mengapa ini disebut merupakan hal dasar karena salah satu kelalaian yang dilakukan oleh staf adalah lupa untuk mencatat permintaan tamu sehingga banyak tamu yang akhirnya mengajukan keluhan kepada hotel atas apa yang di minta belum diberikan. Apapun yang menjadi permintaan tamu dan secara kebijakan itu merupakan sesuatu yang dapat diberikan atau merupakan fasilitas yang bisa didapatkan oleh tamu, petugas *Front office* wajib untuk menganggap apapun permintaanya adalah hal penting.

Kemudian dampak lain yang muncul adalah *lost of guest trust*, kepercayaan tamu merupakan keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik. Ketika apa yang menjadi keluhan dan dapat di tangani dengan baik tentu kepercayaan tamu masih akan tetap baik, sebaliknya ketika hotel tidak dapat menyelesaikan keluhan

tamu kepercayaan tamu tentu akan hilang dengan sendirinya. Kepercayaan tamu merupakan dasar bagi hotel untuk terus dapat bertumbuh dan berkembang. Ketika tamu yang sudah datang tidak kembali lagi karena merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan artinya bahwa tamu tersebut sudah tidak percaya bahwa hotel dapat memberikan kenyamanan ini merupakan *warning* bagi hotel untuk segera berbenah.

Dampak bagi hotel yang paling parah adalah *lost revenue*, kehilangan pendapatan hotel tentu akan memberikan dampak bagi banyak hal bisnis hotel itu sendiri maupun terhadap karyawan. Ketika keluhan tamu tidak direspon dengan baik, lalu tamu sudah tidak percaya dengan hotel sebagai tempat ternyaman untuk menginap tentu orang tidak akan datang dan menginap lagi didalam hotel, dampaknya sudah pasti pendapatan hotel akan terus menurun dan jangka panjangnya adalah hotel tidak lagi dapat beropasional karena tidak dapat mendapatkan tamu. Kehilangan pendapatan karena pelayanan dan fasilitas merupakan masalah yang masih dapat dibenahi.

4.3. Solusi dan Antisipasi yang Diterapkan

Dari berbagai permasalahan yang muncul tentu akan ada solusi atau antisipasi agar setiap permasalahan tidak berdampak lebih panjang lagi. Ada beberapa solusi yang diterapkan untuk memperbaiki sistem kerja didalam hotel yaitu hal paling penting dalam bekerja disebuah tim adalah komunikasi secara lisan maupun secara tertulis. Baik komunikasi internal didalam satu *department*, eksternal antar *department* dan komunikasi dengan tamu.

Dikemukakan oleh Mulyana (2002:36) bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif, khususnya dengan orang yang berbeda budaya yang harus kita lakukan adalah:

1. Menunda penilaian kita atas pandangan dan perilaku orang lain, karena penilaian kita tersebut seringkali bersifat subjektif, dalam pengertian berdasarkan persepsi kita sendiri yang dipengaruhi oleh budaya kita atau dengan kata lain jangan biarkan steretif menjebak dan menyesatkan kita ketika berkomunikasi dengan orang lain:
2. Berempati dengan mitra komunikasi kita, berusaha menempatkan diri kita pada posisinya. Gunakan sapaan yang layak sesuai dengan budayanya.
3. Tertarik kepada orang lain sebagai individu yang unik, bukan sebagai anggota dari suatu rasial suku, agama atau sosial tertentu.
4. Menguasai setidaknya bahasa verbal dan nonverbal dan sistem nilai yang mereka anut.

Karena miskomunikasi mengakibatkan perselisihan atau konflik, permasalahan baik secara internal maupun eksternal hotel. Menurut Robbin (1996:431) mengatakan konflik organisasi disebut sebagai *The Conflict Paradoks*, yaitu pandangan bahwa disisi konflik dianggap dapat meningkatkan kinerja kelompok, tetapi disisi lain kebanyakan kelompok dan organisasi berusaha untuk meminimalisir konflik. Sehingga dalam menghadapi konflik internal tentu dengan membangun komunikasi

yang efektif kepada rekan kerja. Sedangkan untuk meminimalisir konflik yang terjadi dengan tamu atau external hotel tentu dengan terus melatih komunikasi.

Kemudian staf hotel perlu membiasakan diri untuk menulis atau mencatat apa saja yang menjadi hal penting untuk ditulis hal ini berfungsi sebagai pengingat untuk staf itu sendiri maupun untuk rekan kerja shift berikutnya. Setiap staf yang sedang bertugas dapat menulis catatan pada *log book* atau membuat *alert system*.

Didalam sistem terdapat nama tamu dan nomor kamarnya, didalam kolom keterangan dapat di isi sesuai dengan permintaan tamu. Dari *system* dan *log book* menjadi jembatan atau alat komunikasi karena dapat di lihat oleh seluruh tim. Selain itu dapat juga meminimalisir kesalahan karena faktor lupa untuk menyampaikan kepada rekan kerja shift berikutnya dan ini merupakan *record* yang baik bagi kinerja seorang staf. Cara mengantisipasi yang selanjutnya adalah setiap staf diminta untuk mengikuti SOP yang telah diterapkan dalam perusahaan karena hal tersebut merupakan sebuah kewajiban dan dapat meminimalisir setiap permasalahan yang muncul.

KESIMPULAN

Masalah yang terjadi dengan adanya pertukaran shift pada *department Front office* yang paling utama dipicu oleh kesalahpahaman atau miskomunikasi antara staf, selanjutnya miskomunikasi antar departemen lalu yang paling riskan adalah miskomunikasi yang terjadi antara staf dengan tamu. Rata-rata kesalahpahaman dengan tamu disebabkan oleh kendala dengan bahasa. Dampak yang muncul akibat masalah yang muncul pada saat pertukaran shift menyebabkan *guest complaint*, *lost if guest trust* dan ujungnya adalah *lost revenue*. Solusi yang paling mendasar adalah perbaiki komunikasi dimulai dengan antar rekan kerja, membiasakan untuk tidak meremehkan sop dan mencatat apa saja yang menjadi permintaan tamu. Dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaiki manajemen yang terjadi didalam hotel maupun sebagai bahan referensi untuk para mahasiswa yang akan terjun ke dunia industri perhotelan dikemudian hari. Hal paling penting dalam kerja tim adalah komunikasi. Sehingga mengesampingkan kepentingan pribadi sangat dibutuhkan untuk tetap bekerja secara professional sebagai hotelier. Setelah penelitian ini dibutuhkan penelitian lanjutan mengenai hubungan kerja dengan *department* lainnya.

REFERENSI

- Agus, Sulastiyono. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung:Alfabeta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Burke & Deszca. 1982. *Career success and personal failure experience and type a behaviour*. Canada: John Willey&sons.Ltd.
- Davis, Keith. 1962. *Human Behavior*, fifth edition, New Delhi : Tata Mc.Graw-Hill.

Kreitner, Kinicki. 2010. *Organization Hevaior*. New York. McGraw-Hill.

Mulyana, Deddy. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2001. Komunikasi Antar Budaya: Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-orang Berbeda Budaya. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Natawidjaja, R. 1997. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Dirjen Dikti Depdiknas.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: CV.Alfabeta.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

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

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