



PROYEK AKHIR

**PERAN *RECEPTIONIST* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
TAMU PADA HOTEL MERCURE MAKASSAR NEXA
PETTARANI**

**DEA AULIA NURSYAM AZZAHRA
NIM. 2147064**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**



PROYEK AKHIR

PERAN *RECEPTIONIST* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU PADA HOTEL MERCURE MAKASSAR NEXA PETTARANI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian
studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

DEA AULIA NURSYAM AZZAHRA

NIM. 2147064

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA**

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama : Dea Aulia Nursyam Azzahra
2. NIM : 2147064
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir :

PERAN *RECEPTIONIST* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU
PADA HOTEL MERCURE MAKASSAR NEXA PETTARANI

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Anda Prasetyo Ery, M.pd.
2. Hilda Apriani, S.Tr.Par, M. Tr, Par

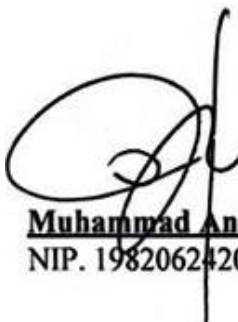
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi, saya bersedia dituntut di dalam atau di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar, 28 Juli 2025

Mengetahui :

Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Yang membuat pernyataan,


Muhammad Anas, SE., MM
NIP. 198206242005021001


Dea Aulia Nursyam Azzahra
NIM. 2147064

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor : SK/47 /KK.01.04 /PTP-3/2025 Tanggal 11 Februari 2025 untuk membimbing saudara :

1. Nama : Dea Aulia Nursyam Azzahra
2. NIM : 2147064
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir :

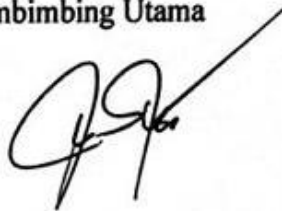
PERAN *RECEPTIONIST* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU PADA HOTEL MERCURE MAKASSAR NEXA PETTARAN

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Proyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 28 Juli 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama



Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd.
NIP. 196910161997032001

Pembimbing Pendamping



Hilda Apriani, S.Tr. Par. M. Tr.Par
NIP. 199504212024212004

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek Akhir dengan judul “Peran *Receptionist* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Pada Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani” yang diajukan oleh Dea Aulia Nursyam Azzahra NIM. 2147064 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor SK/42 /KK.01.04/PTP-3/2025 tanggal 7 Februari 2025 dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari Senin tanggal 28 bulan Juli tahun 2025.

Disahkan oleh,


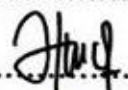

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widiaja, M.M.Par

NIP. 19660211192031002

Tim Penguji :

- | | | |
|--------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ketua/Penguji 1 | : Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd |  |
| 2. Penguji 2 | : Hilda Apriani, S.Tr.Par, M. Tr.Par |  |
| 3. Penguji 3 | : Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd, M.Pd., Ph.D |  |

MOTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

-Qs Al Baqarah : 286-

“It Always Seems Impossible Until it’s Done”

- Nelson Mandela-

PERSEMBAHAN

Puji syukur kuucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan kekuatan-Nya yang menyertaiku hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tanpa kasih karunia-Nya, mustahil bagiku menyelesaikan perjalanan akademik ini. Kupersembahkan proyek akhir ini untuk kedua orang tuaku tercinta, Ayah dan Ibu, yang dengan tulus mendukungku dan mendoakanku dengan tulus. Terima kasih atas doa, pengorbanan, dan dukungan yang selalu menjadi pondasi dalam setiap langkah hidupku.

ABSTRAK

DEA AULIA NURSYAM AZZAHRA, 2025 “Peran *Receptionist* Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Pada Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani”. Tugas Akhir, Program Studi manajemen Perhotelan, Jurusan Perhotelan, politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing Prasetyo Ery, M.Pd, dan Hilda Apriani, S.Tr.Par, M.Tr.Par.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Untuk mengetahui kompetensi *receptionist* pada hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani. (2) Untuk mengetahui bagaimana upaya HRD dalam meningkatkan kompetensi pada hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani dengan subjek utama dari divisi *Receptionist* dan HRD. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah : Deskriptif Kualitatif, yaitu Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data berupa informasi lisan dan tulisan selama proses penelitian, kemudian data tersebut diolah dan disajikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *receptionist* sangat strategis sebagai garda terdepan yang membentuk kesan pertama bagi tamu. Namun, proses pelayanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala dalam proses *check-in*, minimnya komunikasi antar staf, serta belum maksimalnya penerapan SOP. Selain itu, kompetensi *receptionist* dinilai belum merata, baik dari segi pengetahuan, keterampilan komunikasi, maupun kemampuan menangani keluhan tamu. Di sisi lain, HRD telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kompetensi *receptionist*, antara lain dengan pelatihan internal dan eksternal, penerapan *Training*, serta evaluasi rutin. Kendati demikian, pelaksanaan program pelatihan masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan waktu dan belum meratanya pemahaman SOP. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan dan pengawasan yang konsisten sangat dibutuhkan agar pelayanan tamu menjadi lebih maksimal dan profesional.

Kata Kunci : Receptionist, Kompetensi, HRD, Pelayanan Tamu, Hotel

ABSTRACT

DEA AULIA NURSYAM AZZAHRA, 2025 “*The Role Of Receptionists In Improving Guest Services At Mercure Makassar Nexa Pettarani*” . Final Project, Hospitality Management Study Program, Hospitality Department, Politeknik Pariwisata Makassar. Advisors: Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd., and Hilda Apriani, S.Tr.Par, M.Tr.Par.

This study aims to: (1) Identify the competencies of receptionists at Mercure Makassar Nexa Pettarani Hotel, and (2) Analyze the efforts made by the Human Resource Development (HRD) department to enhance these competencies. The research employed a qualitative descriptive method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The main subjects of the study were employees from the Receptionist Division and the HRD department. The findings reveal that receptionists play a strategic role as the frontline personnel who create the first impression for guests. However, the service process has not been fully optimized. Several issues were identified, including delays during check-in, lack of communication among staff, and inconsistent implementation of Standard Operating Procedures (SOP). In addition, the competencies of receptionists were found to vary, particularly in terms of knowledge, communication skills, and the ability to handle guest complaints. On the other hand, the HRD department has made various efforts to improve receptionist competencies, such as conducting internal and external training, implementing On-The-Job Training (OJT), and conducting regular evaluations. Nevertheless, the implementation of these training programs still faces challenges, including time constraints and uneven understanding of SOPs. Therefore, continuous training and consistent supervision are essential to enhance the quality of human resources and ensure professional and optimal guest service.

Keywords: Receptionist, Competence, HRD, Guest Service, Hotel

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan kesehatan dan rahmatnya serta izinnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai harapan dan tepat waktu dengan judul “PERAN *RECEPTIONIST* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU PADA HOTEL MERCURE MAKASSAR NEXA PETTARANI”. Secara sistematis, tugas akhir ini terdiri dari 5 Bab yaitu, Bab 1 membuat tentang pendahuluan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Bab 2 membuat tentang tinjauan pustaka dan kerangka pikir, Bab 3 memuat tentang pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan Teknik pengumpulan data, Bab 4 berisis tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu gambaran umum lokasi penelitian, menyajikan analisis data dan Bab 5 merupakan penutup yaitu Kesimpulan dan saran.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Diploma IV Jurusan Hospitality Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar. Selain itu penulis juga dapat menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilingkungan kerja.

Dalam penyelesaian tugas Akhir ini, tentu banyak hambatan dan kesulitan yang penulis dapatkan, namun berkat bantuan, bimbingan arahan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Cinta pertama dan sekaligus menjadi sosok yang menginspirasi penulis yaitu Ayahanda Sampir. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap Langkah mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan penulis selama ini. Serta ribuan do'a yang telah dilantikkan untuk keberhasilan penulis dalam mencapai cita-citanya ini.
2. Kepada Ibuku tercinta, Ibu Sariati yang sudah menjadi motifasi terbaik dan selalu mendukung setiap langkah penulis untuk selalu sabar dan memberikan semangat tanpa ada kata menyerah kepada anak perempuannya.

3. Kepada Adik yang gagah Rahmat Hidayat yang selalu memberi doa, dukungan, motifasi dan semangat kepada penulis.
4. Bapak Dr. Hery Rachmat Widjaya, MM. Par., C.H.E., CDM-FL selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
5. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd, M.Pd., Ph.D. selaku pembantu Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Pariwisata Makassar.
6. Bapak Buntu M. Eppang, MODT., Ph.D., CHE Selaku kepala bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan Dan Umum.
7. Ibu Maryam Yusuf, A.Md.,Par,SE, M.Si. selaku Kassubag Administrasi Administrasi Politernik Pariwisata Makassar.
8. Bapak Muhammad Fajri,S.S.Tpar.,M.M selaku Kassubag administrasi Mahasiswa Polteknik Pariwisata Makassar
9. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar.
10. Bapak Muhammad Anas, SE., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar.
11. Ibu Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd selaku pembimbing utama yang membantu proses penulisan tugas akhir ini.
12. Ibu Hilda Apriani M.,Tr,Par selaku pembimbing kedua yang membatu proses penulisan tugas akhir ini.
13. Seluruh jajaran dosen dan *staff* Politeknik Pariwisata Makassar khususnya dosen program studi Pengelolaan Perhotelan.
14. Kepada Ibu Wiwied Nurseka selaku *General Manager* di Mercure Makassar Nexa Pettarani
15. Kepada Ibu Ambun Salurante selaku *Human Resource Manager*
16. Kepada Pak Muh. Aras Rahman Selaku *Room Division Manager*.
17. Kepada Pak Bayu Sunandar selaku *Asst. Front Office Manager*.
18. Kepada Pak Ahmad Dimyati selaku *Asst. Front Office Manager*.
19. Kepada seluruh staf yang ada di Mercure Makassar Nexa Pettarani yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
20. Kepada Saudara penulis, Adik Rahmat Hidayat yang selalu senantiasa mendukung penulis dalam segala hal.

21. Kepada teman saya Jasriani yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun tugas akhir sampai saat ini.
22. Kepada teman dan sahabat saya, Shinta Devita Sari, Suci Ramadani Talib, Faradillah Helmi, dan selfi yang telah menjadi teman baik selama di kampus tercinta.
23. Kepada Teman-teman Program studi Pengeloan, Khususnya PPH 8B yang tidak dapat penulis sebutkan satu per Satu.
24. Kepada diri sendiri saya ucapkan terimakasih karna sudah sampai di titik ini. Tugas akhir ini bukan sekedar kewajiban akademik, melainkan bukti bahwa penulis mampu menyelesaikan tantangan dan ketekunan dan keyakinan. Mungkin ada saatnya Lelah dan keraguan datang, tapi penulis ingat, setiap kesulitan adalah batu loncatan yang menguatkan penulis.

Meskipun penulisan telah berusaha untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis, Oleh karna itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proyek akhir inisehingga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Makassar , 28 Juli 2025

Dea Aulia Nursyam Azzahra

DAFTAR ISI

Sampul Dalam	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir	Error! Bookmark not defined.
Persetujuan Pembimbing	Error! Bookmark not defined.
Pengesahan Ujian Proyek Akhir.....	iv
Moto.....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Defenisi Istilah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Kerangka Pikir	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Pendekatan Penelitian	14
B. Settingan Penelitian	14

C. Subjek Penelitian	14
D. Teknik Pengumpulan Data	14
E. Kehadiran Penelitian.....	15
F. Analisis Data.....	15
G. Keabsahan Data	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	17
A. Gambar Umum Lokasi Hotel.....	17
B. Penyajian Data dan Analisis Data	34
C. Hasil Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	56
RIWAYAT HIDUP	64

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Accor Hotel untuk wilayah Makassar	19
Tabel 4.2 Kapasitas dan lay out di Bantimurung room	31
Tabel 4.3 Kapasitas dan lay out di Hasanuddin room	32
Tabel 4.4 Kapasitas dan lay out di Private Losari	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	13
Gambar 4. 2 Logo dan Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani.....	20
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani.....	21
Gambar 4. 4 Superior Room.....	28
Gambar 4. 5 Deluxe Room.....	28
Gambar 4. 6 Junior Suite Room	29
Gambar 4. 7 Executive Suite Room	29
Gambar 4. 8 Toraja Bar	30
Gambar 4. 9 Losari Restaurant	30
Gambar 4. 10 Bantimurung Room	31
Gambar 4. 11 Hasanuddin Room	32
Gambar 4. 12 Private Losari.....	32
Gambar 4. 13 Gym	33
Gambar 4. 14 Swimming Pool	33
Gambar 4. 15 Spa	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Usulan Judul	56
2. Nota Dinas Proposal	57
3. Nota Dinas Semhas.....	58
4. Surat Izin Penelitian.....	59
5. Surat Pernyataan Telah Meneliti	60
6. Pedoman Wawancara	61
7. Dokumentasi Wawancara	63

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Selamat. (2022). Peran *Front Office* Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di *The Capital. Journey : Journal Of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention And Event Management*, Vol. 5 No. 2 Desember 2022: 177-184, 178.
- Apries Marta Sahvira¹. (2023). Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata. Pengaruh *Technology Acceptance* Model Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Kamar Pada Platform E-Commerce Di Grand Basko Hotel Padang, 593.
- Cahya Gilang Ananda K.P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front Office* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing Voi. 9 No.1*, 94.
- Cahyadi, N. N. (2020). Lampung, Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Otel. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)* –, 31.
- Dani . (2022). Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis Vol. 2 No. 2 Bulan Oktober 2021-Maret 2022. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang, 92.
- Diana Zhang. (2019). *Jurnal Altasia. Personaliti Resepsionis Di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center*, 29.
- Dina . (2020). *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan) – Vol.3 No.2 Agustus 2020 – Issn (Online) 2597-5. Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta*, 40.
- Dr. Etty Susilowati. (2021). *Kompetensi Sumber Daya Manusia. Cv. Lentera Ilmu Madaniisbn: 978-623-96955-5-2*.
- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan *Receptionist* Pada *Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. Jurnal Jom Fisip Vol. 4 No.2* , 5.
- Elizabet Sagala. (2023). Optimalisasi Kualitas Pelayanan *Front Office* Department Di Masa *New Normal* Terhadap Kepuasan Tamu. *Jurnal Nawasena Vol 2 No. 2 (Agustus 2023) – E-Issn : 2828-9110 P-Issn : 2828-9536*, 30.

- I Ketut Suardana. (2020). Peranan *Resepsionis* Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di *Queen Of The South Resort* Yogyakarta. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan) – Vol.3, 40.
- I Ketut Suardana. (2020). Peranan *Resepsionis* Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di *Queen Of The South Resort* Yogyakarta. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan) – Vol.3 No.2 Agustus 2020 – Issn (Online) 2597-5323, 45.
- I Wayan . (2022). *The Role Of The Front Office In Increasing Tourist Satisfaction At The Capital Hotel And Rosort* Bali. Journal Of *Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention* And Event Management Vol.5 No.2, 178.
- Lampung, P. R. (2020). Nina Noviasuti Dan Desy Agustina Cahyadi. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan) –, 31.
- Luh Yuni Sri Utami . (2023). Peranan Receptio Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di *Fron Office Departement*. Jurnal Pariwisata Dan Bisnis.
- Nancy Durotun Nasihah Apip. (2020). Kualitas Pelayanan *Resepsionis* Dalam Menangani Tamu *Check In* Di Hotel. Jurnal Riset Manajemen Indonesia (Jrmi).
- Nina. (2020). Peran *Reservasi* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. Jurnal Ilmia Pariwisata Dan Perhotelan, 31.
- Nina Noviasut. (2020). Peran *Reservasi* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan) – Vol.3 No.1 Februari 2020 – Issn (Online) 2597-5323, 33.
- Oktavianus Nong Sandry. (2024). Penerapan Standar Oprasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja *Front Office* Di Hotel Capa Resort Maumere. Jurnal Ilmu Pengtahuan Vol 4. No.4, 519.
- Putu Agus Wisnu Sudharma Yadnya. (2023). Jurnal Kepariwisataa Dan Hospitalitas Vol. 7, No. 2, November 2023. . Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Hotel Inna Heritage Denpasar Bali, 221.
- Rizki Nugraha. (2022). Peran *Reception* Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. Jurnal

- Manajemen Pelayanan Hotel Akademik Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia (Nugraha, Ananda, Djadri, Halaman 283-290) Vol 6, No 1, 284.
- Superwiratni. (2023). Jurnal Pariwisata Vokasi Vol. 4 No. 2 (2023) Pp. 68-84 .
Kualitas Pelayanan Resepsionis Di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar, 70.
- Vera Kristina Hutagalung, S.Pd., M.Pd. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front Office Department* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pardede International Medan. Skylandsea Profesional Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi , 39.
- Zeithaml, Parasuraman & Berry. (2020). Model Servqual Dalam Pelayanan Jasa.

RIWAYAT HIDUP



Dea Aulia Nursyam Azzahra, lahir pada tanggal 08 Mei 2003 di Makassar. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, anak perempuan pertama dari pasangan Bapak Samsir dan Ibu Sariati. Sebagai anak sulung, penulis selalu berusaha memberikan contoh yang baik bagi adik, menunjukkan ketekunan dan semangat dalam segala hal yang dilakukan. Perjalanan pendidikan penulis dimulai di SDN 127 Inpres Moncongloe dan lulus pada Tahun 2015. penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 6 Moncongloe dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 14 Moncongloe dan berhasil menamatkannya pada tahun 2021. Setelah menamatkan pendidikan menengah atas, penulis melanjutkan studi di Politeknik Pariwisata Makassar. Penulis memilih jurusan Hospitality, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, dan mulai kuliah pada tahun 2021. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata sebanyak dua kali, yang pertama di Hotel Harper Perintis Makassar di bagian *Food and Beverage service Departement* selama 3 bulan lalu melanjutkan 3 bulannya di bagian *Front Office Department* selama 6 bulan periode januari – juli 2023 dan yang kedua di Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani di *Front office Departemnt* selama 6 bulan periode juli 2024 – januari 2025. Untuk meraih gelar sarjana, penulis Menyusun proyek akhirnya dengan judul *Peran Receptionist* dalam meningkatkan pelayanan tamu pada hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani. Pilihan ini sejalan dengan minat penulis di bidang pariwisata dan perhotelan, yang diyakini memiliki potensi besar untuk berkembang di masa depan.