



**REPRESENTASI PERSONAL INTEGRITY FRONT OFFICE  
DALAM TUGAS HUMAS UNIVERSITAS NUSA NIPA**

**APOLLONIA WINELCI DUA MEAK, MAYELUS DORI BASTIAN, VIKTOR**

**ARIESTYAN SEDU**

Universitas Nusa Nipa

e-mail: [apolloniawinelci09@gmail.com](mailto:apolloniawinelci09@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tugas public relations atau humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena tugas public relations menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra lembaga baik itu citra positif maupun citra negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas untuk itu diperlukan personal integrity. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana representasi personal integrity front office dalam tugas humas Universitas Nusa Nipa dan mengetahui hambatan-hambatan pelayanan front office Universitas Nusa Nipa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya permasalahan yang ditemukan dalam front office Rektorat Universitas Nusa Nipa ialah front office belum mendapatkan pelatihan khusus terkait personal integrity, selain itu staf front office hanya satu orang sehingga mengalami kendala jika tamu yang datang cukup banyak dalam waktu yang bersamaan. Dari permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa personal integrity staf front office memegang peranan yang sangat penting dalam menciptakan citra positif institusi, khususnya dalam interaksi langsung dengan publik, dosen, mahasiswa dan tamu.

**Kata Kunci:** personal integrity, front office, humas

**ABSTRACT**

The task of public relations has an important role in every institution because the task of public relations or public relations is one of the strategies in shaping the image of the institution, whether it is a positive image or a negative image. In forming the image of an institution, public relations usually has extensive relationships, which requires personal integrity. This research aims to find out how front office personal integrity is represented in Nusa Nipa University's public relations duties and find out the obstacles to Nusa Nipa University's front office services. This research uses a qualitative descriptive approach. Data was collected by interviews and observations. The results of this research show that there is a problem found in the front office of the Nusa Nipa University Rectorate, namely that the front office has not received special training regarding personal integrity, apart from that there is only one front office staff, so they experience problems if quite a lot of guests come at the same time. From these problems it can be concluded that the personal integrity of front office staff plays a very important role in creating a positive image of the institution, especially in direct interactions with the public, lecturers, students and guests.

**Keywords:** personal integrity, front office, public relations

**PENDAHULUAN**

Humas merupakan singkatan hubungan masyarakat, yang merupakan seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi. Dalam bahasa Inggris, humas juga dikenal dengan istilah public relations atau disingkat PR. Humas merupakan bagian dari organisasi yang berfungsi untuk melakukan interaksi, hubungan, dan kerjasama dengan masyarakat yang terkait dengan

organisasi tersebut. Humas memiliki tanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan reputasi, citra, dan komunikasi yang baik antara organisasi dan publik (Seitel *et al.*, 2017)

Dalam riset mengenai kegiatan humas (public relations), ada dua tanggung jawab dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen (Doorley and Garcia, 2020). Humas melakukan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Smith, 2017)

Dalam artikel ini penulis lebih menjelaskan mengenai tugas humas di sebuah instansi atau lembaga dalam bagian front office yang harus memiliki kepribadian yang baik, salah satunya adalah personal integrity. Personal integrity (integritas pribadi) adalah konsistensi antara ucapan dan perbuatan seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Orang yang berintegritas berperilaku etis dan melakukan hal yang benar. Kata Integritas merujuk pada keterpaduan sinergis berbagai unsur yang memiliki hubungan saling mendukung. Integritas diri bermakna keterpaduan dari berbagai unsur atau dimensi dasar diri manusia. Unsur atau dimensi dasar tersebut menyangkut baik fisik, sosial maupun mental spiritual (kejiwaan) maka integritas diri merujuk pada keterpaduan sinergis dan saling mendukung antara berbagai unsur atau dimensi dasar diri manusia yang berlangsung secara konsisten dan berkesinambungan (Huberts, 2018)

Integritas adalah salah satu bentuk kualitas terpenting yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Integritas adalah suatu konsep yang berkaitan dengan perilaku, nilai, metode, sarana, prinsip. Para ahli juga memiliki pandangan yang sejalan mengenai integritas. Stephen R. Covey, seorang penulis dan konsultan manajemen terkenal, menyatakan bahwa integritas adalah “nilai inti yang mendasari semua prinsip dan tindakan”. Covey menekankan bahwa integritas adalah fondasi untuk membangun kepercayaan dan hubungan yang kuat dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari hubungan pribadi hingga profesional. Harapan, dan keterpaduan berbagai hasil. Orang yang memiliki integritas berarti memiliki kepribadian yang jujur dan kuat. Integritas sendiri berasal dari bahasa latin “integrate” yang artinya seperti berikut ini: Sikap tegas untuk tidak ingin korupsi, berpegang teguh pada prinsip, dan menjadi dasar untuk berhubungan dengan diri sendiri sebagai nilai moral. Kualitas, sifat, atau kondisi yang menunjukkan satu kesatuan yang utuh memiliki potensi dan kemampuan untuk memancarkan otoritas, kewibawaan, dan kejujuran. Kejujuran dalam hal ini bukan hanya omongan, pemanis retorika, tapi juga tindakan. Dalam hal ini personal integrity juga merupakan salah satu bagian tugas seorang Humas dalam pelayanan di sebuah lembaga (Fapohunda, 2020)

Menurut Dewi *et al* (2022) menyatakan bahwa Front office berasal dari bahasa Inggris “front” yang artinya depan dan “office” berarti kantor. Jadi front office merupakan kantor depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk. Dengan lokasi di bagian depan maka front office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Front office memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan di dinas, terutama dalam memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang datang. Front office berhubungan langsung dengan tamu, memberikan informasi yang jelas, dan memainkan peran kunci dalam memastikan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan front office sangat berpengaruh pada loyalitas tamu, karena pelayanan yang optimal dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan tamu. Dalam konteks dinas, front office merupakan ruangan kerja yang letaknya di bagian depan. Front office juga berperan dalam meningkatkan minat tamu, karena aspek pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh front office menjadi faktor penentu kedatangan tamu. Kesigapan, ketepatan, dan kemampuan karyawan front office dalam menjalankan tugas dan

Pelayanan publik yang profesional yang diinginkan publik yaitu pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparat pemerintah kepada penerima layanan yaitu masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia dalam hal ini akan di khususkan pada front office sebagai garda terdepan dalam pelayanan di organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, menjadi fokus utama dalam peningkatan pelayanan publik oleh pemerintah. Pengembangan sumber daya manusia dapat dengan meningkatkan kompetensi dan adanya motivasi dari dalam diri pegawai dan dari pimpinan suatu organisasi dalam hal ini yaitu perhatian dari pemerintah (Zarghamifard and Danaeefard, 2020). Representasi personal integrity wajib dimiliki oleh seorang front office, baik itu disebut lembaga ataupun instansi salah satu cara ini telah diterapkan orang PR dalam pelayanan rektorat Universitas Nusa Nipa. Pada dasarnya ketertarikan yang dimiliki seorang front office itu penampilan/fhasion.

Pada pelayanan front office Rektorat Nusa Nipa yang diteliti oleh bagian Humas tentu menerapkan ilmu PR yang didapatkan pada masa perkuliahan. Dalam proses ini juga penulis lebih banyak mendapatkan manfaat serta cara kerja yang baik dan benar di Front Office yang diberikan pimpinan dalam hal ini Rektor Universitas Nusa Nipa itu sendiri. Beberapa pelayanan telah di berikan dengan baik oleh Front Office Rektorat Nusa Nipa seperti, melayani apa yang dibutuhkan pimpinan, menerima tamu-tamu dari luar ataupun dalam kampus, pelayanan administrasi dll. Meningkatnya kompetensi dan motivasi dalam pengembangan sumber daya manusia secara nyata berpengaruh terhadap kinerja pegawai / Front Office dan pada akhirnya berdampak baik pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pada front office Universitas Nusa Nipa saat ini yang menjalankan fungsi humas terletak pada sekretaris Rektor. Tugas yang telah dijalankan ialah melayani apa yang dibutuhkan pimpinan, menerima tamu dari luar ataupun dalam kampus, pelayanan administrasi, mengagendakan jadwal Rektor. Karena sebagai front office maka tugas sekretaris rektor itu merangkap pada bagaimana mengurus kedinasan rektor, dan juga bertanggung jawab terhadap setiap tamu yang datang. Lembaga pendidikan tinggi Universitas Nusa Nipa terdapat kunjungan atau tamu dari berbagai kalangan dan berbagai kepentingan. Kondisi yang terjadi di Rektorat atau front office Universitas Nusa Nipa karena hanya memiliki satu staf untuk melayani kunjungan maka ada beberapa kendala yang dihadapi seperti keterbatasan kemampuan untuk melayani apabila kunjungannya pada saat yang bersamaan dalam jumlah yang banyak. Karena ada beberapa keterbatasan tersebut ada tamu yang mungkin akan terabaikan dalam aspek pelayanan karena masih fokus melayani kunjungan atau tamu sebelumnya. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana representasi personal integrity front office dalam tugas humas Universitas Nusa Nipa dan mengetahui hambatan-hambatan pelayanan front office Universitas Nusa Nipa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif hendak menentukan pilihan perolehan sajian data dalam bentuk cerita rinci, mendalam dari para responden atau informan. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara menyeluruh, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode. Sehingga dalam penelitian ini cenderung menelaah atau meneliti tentang representasi personal integrity front office Rektorat Universitas Nusa Nipa. Subjek dalam penelitian ini adalah staf front office atau sekretaris Rektor Universitas Nusa Nipa yang berhubungan dengan personal integrity dalam pelayanannya di Rektorat.

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara dan observasi langsung ke lokasi sehingga data yang didapatkan lebih jelas dan aktual. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data. Dari reduksi dan penyajian data, kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Jennings, 2012)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sekretariat Universitas Nusa Nipa sebagai front office dalam melaksanakan public relation menggunakan komunikasi dua arah atau timbal balik (two-way communications) yang terencana baik internal maupun eksternal dalam usaha untuk menciptakan suatu hubungan yang harmonis yang bertujuan memperoleh pemahamann, saling pengertian, public opinion, dan citra yang baik dari masyarakat. Tujuan dari public relation adalah untuk mengembangkan niat baik dan memperoleh opini publik yang positif, atau menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan berbagai publik. Tujuan public relation adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga/jawatan/organisasi, dan lain-lain disatu pihak, dan dengan pihak lain dengan jalan komunikasi yang baik dan puas secara timbal balik (Mustafa, 2019). Setelah melakukan pengamatan, wawancara dan mengumpulkan data dari berbagai sumber. Penulis dapat melakukan pengamatan tentang representasi personal integrity pada front office dalam meningkatkan pelayanan Rektorat Universitas Nusa Nipa.

Pentingnya personal integrity yaitu 1) Membangun kepercayaan dan kredibilitas. Staf front office yang memiliki integritas pribadi yang tinggi akan menciptakan kepercayaan dari masyarakat dan pihak-pihak yang terlibat. Integritas ini terlihat dari sikap jujur, transparansi, dan konsistensi dalam setiap tindakan yang diambil. 2) Citra Institusi: Sebagai lini pertama yang berhubungan langsung dengan tamu atau mahasiswa, staf front office berperan sebagai "wajah" institusi. Integritas pribadi mereka mempengaruhi persepsi publik terhadap citra dan reputasi universitas secara keseluruhan. 3) Pengelolaan Informasi: Dalam tugas humas, staf front office sering kali terlibat dalam memberikan informasi mengenai program, kegiatan, atau kebijakan universitas. Integritas pribadi mereka sangat penting untuk memastikan informasi yang disampaikan akurat, objektif, dan tidak menyesatkan. 4) Pelayanan Publik yang Profesional: Personal integrity juga berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Staf front office yang menjaga integritas akan memberikan pelayanan dengan rasa tanggung jawab, keadilan, dan menghargai setiap individu, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pihak yang dilayani (Huberts, 2018)

Staf front office Universitas Nusa Nipa merupakan titik kontak pertama yang menyambut tamu yang datang. Front Office bertanggung jawab atas pelayanan tamu berdasarkan SOP yang tepat, komunikasi yang baik, dan sistematis sehingga pelayanan kepada tamu selama mereka berada tempat tersebut dapat terlayani dengan baik serta memberika kepuasan tersendiri. Beberapa tugas dan tanggung jawab front office Rektorat Universita Nusa Nipa diantaranya adalah: melayani tamu atau kunjungan dari dalam dan luar kampus dan mengarahkannya. Menyambut tamu ang datang ke kampus dengan ramah. Mengelola telepon. Menjawab panggilan dari pihak internal mupun eksternal, serta menyampaikan pesan kepada pihak yan bersangkutan. Pelayanan khusus untuk pimpinan. Membantu dalam pengaturan jadwal pribai pimpinan rektorat, seperti perjalanan dinas, pertemuan dengan pjabat eksternal, dan agenda lainnya. Mengurus administrasi dosen dan mahasiswa yang berkaitan dengan rektor. Membantu dalam pengelolaan administrasi pimpinan rektorat, seperti surat-surat penting, laporan kegiatan dan dokumen lainnya. Penjadwalan ruang atau kegiatan. Membantu dalam pengaturan jadwal penggunaan ruang, fasilitas, atau koordinasi kegiatan yang membutuhkan peran front office (Yosep and Syaiful Ade Septemuryantoro, 2023)



Personal integrity front office Rektorat Universitas Nusa Nipa telah bersikap ramah dan sopan. Pelayanan yang ramah dan sopan dapat membuat tamu merasa nyaman dan betah saat berkunjung. Membangun hubungan yang kuat dengan tamu. Biasaya menanyakan tujuan tamu yang datang dengan bertutur kata yang sopan dan lemah lembut. Front Office memiliki beberapa fungsi di antaranya: menyambut dan mendaftarkan tamu yang berkunjung ke Rektorat. Memastikan bahwa semua data tamu tercatat dengan benar. Akan tetapi dalam proses ini tamu yang di daftar hanya tamu dari kalangan luar. Mengagendakan jadwal rektor dengan benar dan tepat. Menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan rektor.

Beberapa faktor penghambat front office dalam menerapkan personal integrity. Front office belum mendapatkan pelatihan khusus. Pelatihan khusus bagi staf front office sangat penting untuk memastikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Tanpa pelatihan yang memadai, banyak risiko yang bisa dihadapi oleh perusahaan, seperti penurunan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting bagi lembaga untuk menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam memberikan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja staf front office dan kepuasan pelanggan. Staf front office hanya satu orang sehingga mengalami kendala dalam melayani tamu yang cukup banyak (Wachidyah, 2017)

Masalah staf front office yang hanya satu orang untuk menangani banyak tamu dapat menimbulkan kendala dalam memberikan layanan yang optimal. Hal ini berisiko menyebabkan antrian panjang, tamu tidak terlayani dengan baik, dan penurunan kualitas layanan secara keseluruhan. Untuk mengatasi masalah ini, lembaga bisa mempertimbangkan beberapa solusi, seperti menambah jumlah staf, mengalihkan beberapa tugas administratif ke sistem otomatis, atau melakukan pembagian tugas dengan efisien agar front office bisa tetap melayani dengan baik meskipun ada keterbatasan jumlah tenaga kerja. Pelayanan Front dalam mempresentasikan personal integrity harus lebih ditingkatkan lagi. Setiap metode atau cara kerja yang telah dilakukan oleh sekretariat rektorat Universitas Nusa Nipa harus mampu menyelesaikan setiap masalah ataupun dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta kegiatan-kegiatan secara sistematis. Apabila timbul suatu permasalahan, maka pihak front office Universitas Nusa Nipa sesegera mungkin mencari solusi agar permasalahan cepat terselesaikan.

## **Pembahasan**

Pelayanan front office dalam institusi pendidikan tinggi seperti Universitas Nusa Nipa memegang peran strategis, terutama dalam fungsi hubungan masyarakat (humas). Berdasarkan hasil penelitian, fungsi humas pada front office Universitas Nusa Nipa dijalankan oleh sekretaris rektor. Adapun tugas utama yang dilaksanakan mencakup beberapa aspek seperti pelayanan administrasi, mengatur jadwal rektor, dan menerima kunjungan tamu. Dalam pelaksanaannya, sekretaris rektor bertanggung jawab untuk menangani kunjungan dari berbagai kalangan, baik yang berasal dari dalam maupun luar kampus. Namun, dengan hanya memiliki satu staf untuk menangani kunjungan tamu, terjadi beberapa kendala, terutama saat jumlah tamu yang datang bersamaan lebih banyak dari kapasitas pelayanan.

Kendala tersebut menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di bagian front office yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan Wibowo (2017), yang menyatakan bahwa kekurangan tenaga kerja dalam sebuah institusi layanan dapat berdampak pada efisiensi dan efektivitas pelayanan, terutama dalam situasi yang membutuhkan respons cepat terhadap beberapa tamu sekaligus. Dengan demikian, kondisi ini dapat mengurangi kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebagai garda depan institusi, front office bertugas merepresentasikan citra profesional organisasi. Ketidakkampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal pada tamu, seperti menunggu terlalu lama atau tamu merasa diabaikan, dapat memengaruhi persepsi terhadap

integritas lembaga. Menurut Indrawati dan Saputro (2019), personal integrity yang ditunjukkan oleh front office sangat penting dalam memberikan pengalaman positif kepada tamu, yang pada akhirnya berdampak pada citra organisasi secara keseluruhan.

Selain itu, keterbatasan SDM juga memperbesar beban kerja sekretaris rektor, yang bertugas merangkap dalam berbagai aspek, mulai dari administrasi hingga keprotokoleran. Kondisi ini dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang terfokus. Menurut Wahyuni (2021), manajemen SDM yang kurang memadai dalam sebuah institusi dapat menimbulkan tekanan kerja yang berlebihan bagi staf, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi representasi personal integrity pada front office Universitas Nusa Nipa dalam menjalankan tugas kehumasan, sekaligus mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dan kajian literatur, solusi yang dapat diterapkan adalah:

1. Penambahan SDM di Front Office

Universitas Nusa Nipa perlu menambah staf untuk mendukung pelayanan di front office agar kunjungan tamu dapat dilayani secara optimal, terutama dalam situasi dengan kunjungan tamu yang bersamaan. Menurut Hidayati et al. (2020), peningkatan kapasitas SDM pada layanan front office dapat mempercepat respons dan memastikan tidak ada tamu yang merasa diabaikan.

2. Pelatihan Kompetensi Front Office

Dalam rangka meningkatkan personal integrity, staf front office harus dibekali dengan pelatihan keterampilan komunikasi, pelayanan prima, dan pengelolaan tamu. Saragih (2018) menyebutkan bahwa pelatihan semacam ini dapat membantu staf menjalankan tugas dengan lebih efektif dan profesional.

3. Penggunaan Teknologi Digital

Untuk mendukung efisiensi pelayanan, Universitas Nusa Nipa dapat mempertimbangkan implementasi teknologi digital, seperti sistem reservasi online bagi tamu yang ingin bertemu rektor. Teknologi ini dapat membantu mengelola jadwal kunjungan lebih baik dan mengurangi beban kerja staf. Prasetyo dan Santoso (2020) menyatakan bahwa teknologi digital dalam layanan front office dapat meningkatkan produktivitas staf dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan tamu.

Secara keseluruhan, peran front office Universitas Nusa Nipa dalam tugas kehumasan memiliki potensi besar untuk mendukung citra profesional institusi, namun memerlukan pembenahan dari segi SDM dan infrastruktur layanan. Peningkatan kapasitas dan kualitas pelayanan dapat menjadi langkah strategis untuk mengatasi hambatan yang dihadapi serta mewujudkan pelayanan yang lebih optimal dan representatif bagi institusi pendidikan tinggi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai personal integrity pada bagian front office dalam tugas Humas Universitas Nusa Nipa, dapat disimpulkan bahwa integritas pribadi staf front office memegang peranan yang sangat penting dalam menciptakan citra positif institusi, khususnya dalam interaksi langsung dengan publik, mahasiswa, dan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N.L.G.A. et al. (2022) 'Analysis of Service Quality of Front Office Staff in Increasing Guest Satisfaction', *International Journal of Glocal Tourism*, 3(3), pp. 190–203. Available at: <https://doi.org/10.58982/injogt.v3i3.256>.
- Doorley, J. and Garcia, H.F. (2020) 'REPUTATION MANAGEMENT: The Key to Successful Public Relations and Corporate Communication, FOURTH EDITION', *REPUTATION MANAGEMENT: The Key to Successful Public Relations and*
- Copyright (c) 2025 CENDEKIA : Jurnal Ilmu Pengetahuan



- Corporate Communication, FOURTH EDITION*, pp. 1–438. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781351235020>.
- Fapohunda, B. (2020) 'The Role of Personal Integrity in Soulwinning: A Systematic Review of the Theological Literature', 8, pp. 37–54.
- Huberts, L.W.J.C. (2018) 'Integrity: What it is and Why it is Important', *Public Integrity*, 20, pp. S18–S32. Available at: <https://doi.org/10.1080/10999922.2018.1477404>.
- Jawabreh, O. *et al.* (2022) 'Customer Satisfaction Towards Communication Skills of Front Office Staff At the Hotel (Case Study Five Stars Hotels in Aqaba)', *Geojournal of Tourism and Geosites*, 44(4), pp. 1312–1318. Available at: <https://doi.org/10.30892/gtg.44416-948>.
- Jennings, G.R. (2012) *Qualitative research methods, Handbook of Research Methods in Tourism: Quantitative and Qualitative Approaches*. Available at: <https://doi.org/10.4337/9781781001295>.
- Mustafa, I. (2019) 'Public Relations sebagai aktifitas komunikasi yang terencana memiliki peran penting dalam tatanan manajemen dalam suatu organisasi . Public Relations diharapkan dapat mencapai tujuan perusahaan , yakni keberadaan perusahaan sehingga menimbulkan ada', *Avant Garde*, 7(1).
- Seitel, F.P. *et al.* (2017) 'The Practice of Public Relations'.
- Smith, R.D. (2017) *Strategic planning for public relations: Fifth edition, Strategic Planning for Public Relations: Fifth Edition*. Available at: <https://doi.org/10.4324/9781315270876>.
- Wachidyah, W. (2017) 'Front Office Department Dan Peranannya', *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 4, pp. 1–11. Available at: [https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT\\_Front\\_Office\\_Department\\_dan\\_Peranannya\\_dalam\\_Layanan\\_Tamu\\_Hotel\\_By\\_Wiwin\\_Wachidayah.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT_Front_Office_Department_dan_Peranannya_dalam_Layanan_Tamu_Hotel_By_Wiwin_Wachidayah.pdf).
- Yosep, H. and Syaiful Ade Septemuryantoro (2023) 'Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang', *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3), pp. 187–196. Available at: <https://doi.org/10.56743/jstp.v8i3.274>.
- Zarghamifard, M. and Danaeefard, H. (2020) 'What drives leader integrity?', *International Journal of Business Governance and Ethics*, 14(1), pp. 1–33. Available at: <https://doi.org/10.1504/IJBGE.2020.104685>.