

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

Interaksi Sosial di Lingkungan Orange Hotel dalam Mendukung Pariwisata

Annisa Febi¹, Didin Syarifuddin²

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata ARS Internasional

Jl. Sekolah Internasional No. 1-2, Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat

e-mail: ¹ansfbi28@gmail.com, ²didinars123@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interaksi sosial di lingkungan Orange Hotel-Ximen Taipei dalam mendukung aktivitas pariwisata. Pemilihan topik didasarkan pada pentingnya peran industri perhotelan sebagai salah satu sektor pendukung yang berkontribusi terhadap kenyamanan, kepuasan, dan pengalaman wisatawan selama melakukan perjalanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi sosial yang terjalin antara staf hotel dan wisatawan berlangsung secara positif melalui komunikasi yang efektif, pelayanan yang ramah, serta sikap hospitality yang baik. Selain itu, kerja sama yang harmonis antarpegawai turut mendukung kelancaran operasional hotel dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan. Keberadaan Orange Hotel-Ximen Taipei juga memberikan kontribusi terhadap pengalaman wisatawan melalui lokasi yang strategis, kemudahan akses informasi, dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pengunjung. Meskipun terdapat tantangan berupa perbedaan bahasa dan latar belakang budaya wisatawan, kualitas interaksi sosial yang baik terbukti mampu meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat citra positif hotel sebagai salah satu pendukung aktivitas pariwisata di kawasan Ximending. Dengan demikian, interaksi sosial menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel dan perkembangan sektor pariwisata.

Kata kunci: hospitality, pelayanan hotel, kepuasan wisatawan, Orange Hotel Ximen Taipei, pariwisata.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi dan pembangunan suatu daerah. Perkembangan industri pariwisata tidak hanya ditentukan oleh keberadaan destinasi wisata yang menarik, tetapi juga oleh kualitas layanan pendukung yang mampu memberikan pengalaman

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

positif bagi wisatawan. Salah satu sektor yang memiliki hubungan erat dengan perkembangan pariwisata adalah industri perhotelan. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai penyedia akomodasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan kenyamanan, kepuasan, dan pengalaman wisata yang berkesan bagi pengunjung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan hubungan sosial yang terbangun di lingkungan hotel menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan sektor pariwisata (Cahyani et al., 2024; Fadilla, 2024).

Dalam industri perhotelan, interaksi sosial merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari proses pelayanan. Interaksi sosial mencakup hubungan dan komunikasi yang terjadi antara staf hotel dengan tamu, antarpegawai hotel, maupun antara pihak hotel dengan lingkungan sekitarnya. Menurut Soekanto (2019), interaksi sosial merupakan hubungan timbal balik yang terjadi antara individu maupun kelompok yang saling memengaruhi dalam kehidupan sosial. Dalam konteks pelayanan hotel, interaksi sosial berperan sebagai sarana untuk memahami kebutuhan wisatawan, memberikan pelayanan yang responsif, serta membangun hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dan pelanggan. Semakin baik kualitas interaksi sosial yang terjadi, maka semakin besar peluang terciptanya kepuasan dan loyalitas wisatawan terhadap layanan yang diberikan (Muhamad & Yuliana, 2026).

Orange Hotel-Ximen Taipei merupakan salah satu hotel yang berada di kawasan Ximending, Taipei, Taiwan, yang dikenal sebagai pusat wisata, hiburan, dan aktivitas ekonomi kreatif. Kawasan Ximending menjadi salah satu destinasi yang banyak dikunjungi wisatawan karena menawarkan berbagai atraksi wisata, pusat perbelanjaan, kuliner, dan hiburan yang menarik. Lokasi Orange Hotel yang berada di kawasan strategis menjadikannya sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Sebagai hotel yang melayani beragam latar belakang wisatawan, kualitas komunikasi dan interaksi sosial menjadi aspek penting dalam mendukung pelayanan serta menciptakan pengalaman menginap yang nyaman.

Keberhasilan pelayanan hotel tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik yang tersedia, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam membangun komunikasi yang efektif dengan wisatawan. Menurut Kotler & Keller (2021), kualitas pelayanan dalam industri jasa sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui pelayanan yang profesional dan hubungan interpersonal yang baik. Dalam lingkungan hotel, sikap ramah, responsif, komunikatif, dan empatik dari staf menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, interaksi sosial yang positif dapat menjadi nilai tambah yang membedakan suatu hotel dari kompetitornya (Hidayat & Syarifuddin, 2025; Sagitarini et al., 2026).

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

Selain hubungan antara staf dan wisatawan, interaksi sosial juga terlihat melalui kerja sama antarpegawai dalam menjalankan aktivitas operasional hotel. Koordinasi yang baik antara bagian *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, serta bagian pelayanan lainnya akan memengaruhi efektivitas pelayanan yang diterima wisatawan (Kurniawati, 2025). Menurut Robbins & Judge (2022), komunikasi dan kerja sama tim yang efektif dapat meningkatkan produktivitas organisasi serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam industri hospitality, hubungan kerja yang harmonis antarpegawai menjadi fondasi penting untuk menciptakan pelayanan yang konsisten dan memuaskan bagi wisatawan.

Interaksi sosial di lingkungan hotel memiliki beberapa dimensi yang dapat memengaruhi pengalaman wisatawan. Dimensi tersebut meliputi komunikasi interpersonal, hospitality, kerja sama tim, kepuasan wisatawan, dan dukungan terhadap aktivitas pariwisata. Komunikasi interpersonal berkaitan dengan kualitas hubungan antara staf dan wisatawan dalam proses pelayanan. Hospitality mencerminkan sikap keramahan, kesopanan, dan perhatian yang diberikan kepada tamu. Kerja sama tim menunjukkan kemampuan pegawai dalam berkoordinasi untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Sementara itu, kepuasan wisatawan dan dukungan terhadap pariwisata merupakan hasil yang diharapkan dari terciptanya interaksi sosial yang berkualitas di lingkungan hotel (Mitria & Nova, 2024; Muhamad & Yuliana, 2026).

Perkembangan industri pariwisata global juga mendorong meningkatnya tuntutan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel. Wisatawan saat ini tidak hanya mencari tempat menginap yang nyaman, tetapi juga mengharapkan pengalaman pelayanan yang personal, ramah, dan berkesan. Menurut *World Tourism Organization* UNWTO (2023), kualitas pengalaman wisatawan menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan daya saing destinasi wisata. Dalam kondisi tersebut, interaksi sosial yang baik di lingkungan hotel memiliki peran strategis dalam membangun pengalaman positif wisatawan yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra destinasi wisata secara keseluruhan (Syarifuddin, 2023; Yuliyanto & Syamsu, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interaksi sosial yang terjadi di lingkungan Orange Hotel-Ximen Taipei dalam mendukung aktivitas pariwisata. Penelitian ini difokuskan pada hubungan sosial antara staf hotel dan wisatawan, kerja sama antarpegawai, serta dampak interaksi sosial terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pariwisata dan hospitality, serta menjadi bahan masukan bagi pengelola hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan interaksi sosial yang positif dan profesional.

2. METODE PENGABDIAN

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam interaksi sosial yang terjadi di lingkungan Orange Hotel-Ximen Taipei dalam mendukung aktivitas pariwisata. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan sosial antara staf hotel dan wisatawan, komunikasi antarpegawai, serta bentuk pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan di area front office, lobby, ruang tunggu, serta fasilitas umum hotel yang menjadi pusat interaksi antara staf dan wisatawan. Wawancara dilakukan kepada beberapa informan yang terdiri atas pegawai hotel dan wisatawan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman pelayanan, pola komunikasi, serta persepsi mereka terhadap kualitas interaksi sosial yang terjadi di lingkungan hotel. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan pelayanan, catatan lapangan, dan informasi lain yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019; Syaharani et al., 2024).

Pelaksanaan penelitian diawali dengan tahap identifikasi masalah melalui observasi awal untuk mengetahui kondisi interaksi sosial yang terjadi di lingkungan Orange Hotel-Ximen Taipei. Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk komunikasi antara staf dan wisatawan, kerja sama antarpegawai, serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan hotel. Setelah permasalahan teridentifikasi, peneliti melaksanakan pengumpulan data secara sistematis melalui observasi lanjutan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan berdasarkan tema penelitian, seperti komunikasi interpersonal, hospitality, kerja sama tim, kepuasan wisatawan, dan kontribusi pelayanan hotel terhadap aktivitas pariwisata. Pengelompokan data dilakukan untuk mempermudah proses analisis serta memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai peran interaksi sosial dalam mendukung pelayanan hotel (Sihombing, 2025).

Tahap selanjutnya adalah analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif yang dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis untuk menemukan pola, hubungan, serta makna yang berkaitan dengan interaksi sosial di lingkungan hotel. Hasil analisis kemudian digunakan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas komunikasi dan hubungan sosial yang terjalin dapat memengaruhi kenyamanan wisatawan serta mendukung perkembangan pariwisata di kawasan Ximending, Taipei. Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya interaksi sosial dalam menciptakan pelayanan hotel

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

yang berkualitas, meningkatkan kepuasan wisatawan, serta mendukung keberlanjutan sektor pariwisata (John et al., 2023).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ditemukan bahwa interaksi sosial memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kualitas pelayanan serta menciptakan pengalaman wisata yang positif bagi pengunjung. Interaksi sosial yang terjalin antara staf hotel dan wisatawan, maupun antarpegawai hotel, menunjukkan adanya hubungan komunikasi yang mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Sebagai hotel yang berada di kawasan wisata Ximending yang ramai dikunjungi wisatawan domestik dan mancanegara, Orange Hotel dituntut untuk mampu membangun hubungan sosial yang baik guna memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pengunjung. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas komunikasi, kerja sama tim, dan sikap hospitality menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi wisatawan terhadap pelayanan hotel. Oleh karena itu, pembahasan hasil penelitian ini difokuskan pada interaksi sosial antara staf hotel dan wisatawan, kerja sama antarpegawai dalam mendukung pelayanan, peran Orange Hotel dalam menunjang pengalaman wisatawan, serta dampak interaksi sosial terhadap pengembangan pariwisata di kawasan Ximending, Taipei.

Interaksi Sosial antara Staf Hotel dan Wisatawan

Interaksi sosial antara staf hotel dan wisatawan merupakan salah satu unsur penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang mampu mendukung kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Orange Hotel-Ximen Taipei, terlihat bahwa komunikasi antara staf dan wisatawan berlangsung secara aktif dalam berbagai aktivitas pelayanan. Interaksi tersebut tidak hanya terjadi pada saat proses check-in dan check-out, tetapi juga ketika wisatawan membutuhkan informasi mengenai fasilitas hotel, transportasi umum, maupun destinasi wisata di sekitar kawasan Ximending. Staf hotel menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan responsif dalam melayani kebutuhan wisatawan dari berbagai latar belakang. Kondisi ini menunjukkan bahwa interaksi sosial menjadi bagian integral dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada para tamunya (Lubis et al., 2024).

Hasil wawancara dengan wisatawan menunjukkan bahwa kualitas komunikasi yang dibangun oleh staf hotel berpengaruh terhadap persepsi mereka mengenai pelayanan yang diterima. Sebagian besar wisatawan menyatakan bahwa staf hotel mampu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami sehingga membantu mereka dalam menjalankan aktivitas wisata selama berada di Taipei. Kemampuan staf dalam menjawab pertanyaan, memberikan arahan, serta membantu menyelesaikan berbagai kebutuhan wisatawan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan rasa

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

nyaman selama menginap. Selain itu, wisatawan juga menilai bahwa pelayanan yang komunikatif menciptakan hubungan yang lebih dekat antara pihak hotel dan tamu. Dengan demikian, interaksi sosial yang efektif berkontribusi dalam membangun pengalaman menginap yang positif bagi wisatawan (Wangi, 2024).

Sebagai hotel yang berada di kawasan wisata internasional, Orange Hotel-Ximen Taipei melayani wisatawan yang berasal dari berbagai negara dan latar belakang budaya. Situasi tersebut menuntut staf hotel untuk memiliki kemampuan komunikasi lintas budaya yang baik agar dapat berinteraksi secara efektif dengan wisatawan. Berdasarkan hasil pengamatan, staf hotel mampu menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan tamu yang dilayani. Kemampuan berbahasa asing, terutama bahasa Inggris dan Mandarin, menjadi modal penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada wisatawan internasional. Kemampuan tersebut tidak hanya mempermudah proses komunikasi, tetapi juga membantu menciptakan suasana yang lebih nyaman dan inklusif bagi seluruh pengunjung (Harahap, 2024; Mailoor, 2025).

Selain komunikasi yang bersifat formal, interaksi sosial di lingkungan hotel juga terlihat melalui pendekatan interpersonal yang dilakukan oleh staf kepada wisatawan. Bentuk interaksi tersebut ditunjukkan melalui kesediaan staf untuk memberikan bantuan tambahan, menyampaikan rekomendasi tempat wisata, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan khusus tamu. Pendekatan yang bersifat personal ini memberikan kesan bahwa wisatawan tidak hanya diperlakukan sebagai pelanggan, tetapi juga sebagai individu yang dihargai dan diperhatikan kebutuhannya (Lumbangaol et al., 2024; Wulanda et al., 2024). Menurut Kotler & Keller (2021), hubungan interpersonal yang positif antara penyedia jasa dan pelanggan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pendekatan interpersonal yang diterapkan oleh staf hotel menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya kepuasan wisatawan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa interaksi sosial yang baik berperan dalam membangun kepercayaan wisatawan terhadap layanan yang diberikan oleh hotel. Wisatawan cenderung merasa lebih aman dan nyaman ketika memperoleh pelayanan yang ramah, informatif, dan konsisten. Kepercayaan tersebut penting karena dapat memengaruhi keputusan wisatawan untuk kembali menggunakan layanan hotel pada masa mendatang maupun merekomendasikannya kepada orang lain. Dalam industri perhotelan yang memiliki tingkat persaingan tinggi, kualitas hubungan sosial menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh pesaing. Dengan demikian, interaksi sosial tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan dan citra positif hotel (Harefa et al., 2022; Syarifuddin, 2022).

Tabel 1. Bentuk Interaksi Sosial di Orange Hotel-Ximen Taipei

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

No	Dimensi	Indikator
1.	Pelayanan Check-in dan Check-out	Komunikasi awal antara staf dan wisatawan.
2.	Pemberian Informasi Wisata	Rekomendasi destinasi, transportasi, dan kuliner.
3.	Penganganan Keluhan	Respons terhadap masalah yang dihadapi wisatawan.
4.	Komunikasi Antarpegawai	Koordinasi dalam pelayanan hotel.
5.	Pendampingan Wisatawan	Bantuan terhadap kebutuhan khusus wisatawan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi sosial antara staf hotel dan wisatawan memiliki peranan strategis dalam mendukung kualitas pelayanan di Orange Hotel-Ximen Taipei. Komunikasi yang efektif, kemampuan memahami kebutuhan wisatawan, keterampilan komunikasi lintas budaya, serta pendekatan interpersonal yang positif menjadi faktor utama yang membentuk pengalaman wisatawan selama menginap. Interaksi sosial yang berlangsung secara harmonis mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, meningkatkan kepuasan pengunjung, dan memperkuat reputasi hotel sebagai penyedia jasa akomodasi yang berkualitas. Temuan ini sejalan dengan pandangan industri hospitality modern yang menempatkan kualitas hubungan manusia sebagai salah satu elemen penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul. Oleh karena itu, penguatan kompetensi komunikasi dan pelayanan berbasis hospitality perlu terus dilakukan untuk menjaga kualitas interaksi sosial di lingkungan hotel (Muhamad & Yuliana, 2026).

Kerja Sama Antarpegawai dalam Mendukung Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di Orange Hotel-Ximen Taipei tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi antara staf dan wisatawan, tetapi juga oleh kualitas hubungan sosial yang terjalin antarpegawai. Berdasarkan hasil observasi, setiap bagian operasional hotel menjalankan tugasnya secara terkoordinasi untuk memastikan kebutuhan wisatawan dapat terpenuhi dengan baik. Hubungan kerja yang harmonis terlihat melalui komunikasi yang berlangsung antara bagian *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, serta unit pelayanan lainnya. Masing-masing bagian memiliki tanggung jawab yang berbeda, namun tetap saling terhubung dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kerja sama tim menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang optimal (Kurniawati, 2025).

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

Temuan lapangan menunjukkan bahwa koordinasi antarpegawai berlangsung secara intensif dalam berbagai aktivitas pelayanan sehari-hari. Komunikasi dilakukan untuk menyampaikan informasi mengenai kebutuhan tamu, kondisi kamar, permintaan khusus wisatawan, hingga penanganan berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Melalui koordinasi yang baik, setiap bagian dapat menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan meminimalkan terjadinya kesalahan informasi. Selain itu, alur komunikasi yang jelas membantu mempercepat respons terhadap kebutuhan wisatawan sehingga pelayanan dapat diberikan secara tepat waktu (Padur et al., 2025). Dengan demikian, koordinasi antarpegawai memiliki kontribusi besar terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, diketahui bahwa kerja sama tim menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan di lingkungan hotel. Para pegawai menyadari bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kinerja individu, tetapi juga pada kemampuan setiap bagian untuk bekerja secara kolaboratif. Ketika terjadi peningkatan jumlah tamu atau situasi pelayanan yang kompleks, kerja sama antarpegawai menjadi semakin penting untuk menjaga stabilitas pelayanan (Nurhayati, 2025; Widiyastuti & Ningrum, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan sosial internal memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan operasional hotel.

Menurut Robbins & Judge (2022), komunikasi dan kolaborasi tim merupakan elemen penting yang memengaruhi efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Teori tersebut sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan sosial yang harmonis antarpegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan. Lingkungan kerja yang didukung oleh komunikasi yang baik memungkinkan pegawai untuk saling berbagi informasi, memberikan dukungan, serta bekerja sama dalam menyelesaikan tugas pelayanan. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan produktivitas kerja, tetapi juga membantu menciptakan standar pelayanan yang lebih konsisten. Oleh karena itu, kualitas hubungan sosial antarpegawai dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan manajemen pelayanan hotel (Ramdhan et al., 2024).

Selain meningkatkan efektivitas operasional, kerja sama antarpegawai juga berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan profesional. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang harmonis cenderung lebih nyaman dalam menjalankan tugasnya. Hubungan kerja yang positif membantu mengurangi potensi konflik serta meningkatkan semangat kerja di lingkungan organisasi (Rohana & Maharanie, 2026). Suasana kerja yang kondusif tersebut secara tidak langsung berdampak pada kualitas interaksi yang diberikan kepada wisatawan. Ketika pegawai merasa nyaman dalam bekerja, mereka

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan berkualitas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama antarpegawai merupakan fondasi penting dalam mendukung kualitas pelayanan di Orange Hotel-Ximen Taipei. Komunikasi yang efektif, koordinasi yang terstruktur, dan hubungan sosial yang harmonis menjadi faktor utama yang mendukung kelancaran operasional hotel. Keberadaan kerja sama tim yang baik memungkinkan setiap bagian organisasi menjalankan tugasnya secara optimal sehingga kebutuhan wisatawan dapat terpenuhi dengan baik. Selain berdampak pada efektivitas pelayanan, hubungan sosial internal yang positif juga berkontribusi terhadap terciptanya pengalaman menginap yang lebih nyaman bagi wisatawan. Dengan demikian, penguatan budaya kerja kolaboratif perlu terus dipertahankan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing hotel (Mitria & Nova, 2024).

Orange Hotel sebagai Pendukung Pengalaman Wisatawan

Sebagai salah satu hotel yang berada di kawasan wisata Ximending, Orange Hotel memiliki posisi strategis dalam mendukung aktivitas wisatawan selama berkunjung ke Taipei. Lokasi hotel yang berada di pusat kawasan wisata memberikan kemudahan akses terhadap berbagai destinasi populer, pusat perbelanjaan, kuliner, serta sarana hiburan yang banyak diminati wisatawan domestik maupun mancanegara (Darsono et al., 2025). Berdasarkan hasil observasi, wisatawan dapat menjangkau berbagai objek wisata dengan waktu tempuh yang relatif singkat sehingga aktivitas perjalanan menjadi lebih efektif dan efisien. Kemudahan akses tersebut menjadi salah satu faktor yang meningkatkan daya tarik Orange Hotel sebagai pilihan akomodasi di kawasan Ximending. Dengan demikian, keberadaan hotel tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas penunjang perjalanan, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman wisata yang dirasakan oleh pengunjung.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa lokasi yang strategis memberikan keuntungan bagi wisatawan dalam mengoptimalkan waktu selama melakukan kegiatan wisata. Wisatawan tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi yang besar untuk mencapai berbagai destinasi yang berada di sekitar hotel (Syarifuddin, 2021; Zaelani & Rahman, 2025). Selain itu, kedekatan hotel dengan pusat aktivitas wisata memungkinkan pengunjung untuk lebih leluasa mengeksplorasi kawasan Ximending baik pada siang maupun malam hari. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa wisatawan menyampaikan bahwa kemudahan mobilitas menjadi salah satu alasan utama dalam memilih Orange Hotel sebagai tempat menginap. Hal tersebut

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

menunjukkan bahwa faktor lokasi memiliki kontribusi penting dalam membentuk pengalaman wisata yang positif.

Selain faktor lokasi, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel juga menjadi elemen penting dalam mendukung kenyamanan wisatawan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa wisatawan merasa terbantu dengan berbagai informasi yang diberikan oleh staf hotel terkait transportasi umum, rekomendasi tempat wisata, pusat kuliner, hingga informasi mengenai budaya lokal Taipei. Informasi tersebut membantu wisatawan dalam merencanakan perjalanan secara lebih terstruktur dan efisien. Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang informatif menunjukkan bahwa hotel berperan sebagai penyedia informasi yang mendukung kebutuhan wisatawan selama berada di destinasi wisata. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang memperkuat pengalaman positif wisatawan selama menginap (Manalu, 2025).

Berdasarkan hasil pengamatan, staf Orange Hotel tidak hanya menjalankan fungsi pelayanan administratif, tetapi juga berperan sebagai fasilitator yang membantu wisatawan memperoleh pengalaman perjalanan yang lebih baik. Bentuk dukungan tersebut terlihat dari kesediaan staf dalam memberikan petunjuk arah, membantu penggunaan transportasi publik, serta memberikan rekomendasi aktivitas yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Pendekatan pelayanan yang demikian mencerminkan konsep hospitality yang menempatkan kenyamanan dan kepuasan tamu sebagai prioritas utama. Dalam industri perhotelan modern, peran hotel tidak lagi terbatas sebagai penyedia akomodasi semata, melainkan sebagai mitra yang membantu wisatawan selama menjalani aktivitas perjalanan mereka. Temuan ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan nilai pengalaman yang dirasakan oleh wisatawan (Asyifa et al., 2025).

Interaksi sosial yang terjalin antara staf hotel dan wisatawan juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap terbentuknya pengalaman wisata yang berkesan. Berdasarkan hasil wawancara, wisatawan menyatakan bahwa keramahan, kesopanan, dan responsivitas staf memberikan kesan positif selama mereka menginap di Orange Hotel. Sikap pelayanan yang hangat membuat wisatawan merasa diterima dan dihargai sehingga tercipta hubungan yang lebih dekat antara penyedia jasa dan pelanggan (Syafitra, 2025). Menurut UNWTO (2023), pengalaman wisata yang positif merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan serta kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu, kualitas

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

interaksi sosial yang dibangun oleh pihak hotel memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan wisata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Orange Hotel memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung pengalaman wisatawan selama berkunjung ke Taipei. Lokasi yang strategis, kualitas pelayanan yang informatif, serta interaksi sosial yang positif menjadi faktor utama yang membentuk persepsi wisatawan terhadap hotel. Keberadaan Orange Hotel tidak hanya memberikan fasilitas akomodasi yang dibutuhkan pengunjung, tetapi juga membantu menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman, efisien, dan berkesan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hotel memiliki peran yang cukup penting dalam mendukung aktivitas pariwisata di kawasan Ximending. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan hubungan sosial dengan wisatawan perlu terus dilakukan agar Orange Hotel mampu mempertahankan daya saing serta memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap sektor pariwisata.

Dampak Interaksi Sosial terhadap Pariwisata

Interaksi sosial yang berlangsung di lingkungan Orange Hotel-Ximen Taipei memberikan dampak yang signifikan terhadap pengalaman wisatawan dan dukungannya terhadap aktivitas pariwisata di kawasan Ximending. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kualitas hubungan yang terjalin antara staf hotel dan wisatawan mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, ramah, dan profesional. Wisatawan tidak hanya memperoleh layanan akomodasi, tetapi juga merasakan pengalaman pelayanan yang lebih personal melalui komunikasi yang aktif dan responsif dari pihak hotel. Kondisi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan selama menginap. Semakin positif interaksi yang terjadi, semakin besar pula peluang terciptanya pengalaman wisata yang berkesan bagi pengunjung (Afni et al., 2024).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang didukung oleh komunikasi yang efektif mampu membangun persepsi positif wisatawan terhadap hotel maupun destinasi wisata yang mereka kunjungi. Wisatawan yang merasa puas cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan serta merekomendasikan hotel kepada wisatawan lainnya. Dalam industri pariwisata modern, rekomendasi dari wisatawan memiliki peran penting dalam membentuk citra

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

suatu destinasi dan meningkatkan minat kunjungan di masa mendatang (Daru et al., 2024; Purwaningtyas, 2025). Hasil wawancara mengungkapkan bahwa keramahan staf, kemudahan memperoleh informasi, serta kecepatan pelayanan menjadi faktor yang paling banyak diapresiasi oleh wisatawan. Oleh karena itu, interaksi sosial yang berkualitas dapat menjadi salah satu instrumen promosi tidak langsung yang mendukung perkembangan pariwisata.

Selain berdampak terhadap kepuasan wisatawan, interaksi sosial juga berkontribusi dalam memperkuat citra Orange Hotel sebagai akomodasi yang mendukung aktivitas wisata di kawasan Ximending. Berdasarkan hasil pengamatan, wisatawan yang memperoleh pelayanan yang baik cenderung memiliki persepsi positif terhadap lingkungan hotel dan kawasan wisata di sekitarnya. Pengalaman menginap yang nyaman akan memengaruhi kesan wisatawan terhadap destinasi secara keseluruhan karena hotel merupakan salah satu fasilitas yang paling sering berinteraksi dengan pengunjung selama perjalanan wisata. Menurut UNWTO (2023), kualitas pengalaman wisata menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata di tingkat global. Dengan demikian, kualitas interaksi sosial yang dibangun oleh hotel dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan citra pariwisata suatu kawasan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan yang dapat memengaruhi efektivitas interaksi sosial di lingkungan hotel. Salah satu kendala yang cukup sering ditemukan adalah perbedaan bahasa dan latar belakang budaya wisatawan yang beragam. Sebagai hotel yang melayani wisatawan internasional, staf dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi lintas budaya agar mampu memahami kebutuhan dan karakteristik tamu yang berbeda-beda. Dalam beberapa situasi, perbedaan gaya komunikasi dan pemahaman budaya berpotensi menimbulkan kesalahpahaman apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, kemampuan beradaptasi dan keterampilan komunikasi menjadi kompetensi yang sangat penting bagi pegawai hotel (Gaol & Karo, 2023; Rahayu & Syarifuddin, 2025).

Selain faktor budaya, meningkatnya jumlah wisatawan pada periode tertentu seperti musim liburan dan akhir pekan juga menjadi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan. Tingginya intensitas pelayanan menyebabkan beban kerja pegawai meningkat sehingga koordinasi antarbagian harus dilakukan secara lebih efektif (Asyifa et al., 2025). Berdasarkan hasil wawancara, kondisi tersebut terkadang memengaruhi kecepatan pelayanan apabila tidak didukung oleh sistem komunikasi

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

internal yang baik. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan koordinasi kerja, pembagian tugas yang jelas, serta peningkatan kompetensi pelayanan bagi seluruh pegawai hotel. Langkah tersebut penting untuk memastikan bahwa kualitas interaksi sosial tetap terjaga meskipun terjadi peningkatan jumlah wisatawan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi sosial merupakan elemen yang memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan dan perkembangan pariwisata. Hubungan sosial yang harmonis antara staf hotel dan wisatawan mampu menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat citra positif Orange Hotel sebagai salah satu akomodasi yang mendukung aktivitas wisata di kawasan Ximending, Taipei. Interaksi sosial yang baik juga berkontribusi dalam membangun loyalitas wisatawan dan meningkatkan potensi promosi melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Dengan demikian, penguatan kualitas komunikasi, hospitality, dan kerja sama antarpegawai perlu terus dilakukan agar hotel mampu memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan sekaligus mendukung pertumbuhan sektor pariwisata secara berkelanjutan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa interaksi sosial di lingkungan Orange Hotel-Ximen Taipei memiliki peran yang penting dalam mendukung kualitas pelayanan serta aktivitas pariwisata di kawasan Ximending. Interaksi yang terjalin antara staf hotel dan wisatawan melalui komunikasi yang efektif, sikap hospitality yang baik, serta pelayanan yang responsif mampu menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan bagi pengunjung. Selain itu, kerja sama yang harmonis antarpegawai turut mendukung kelancaran operasional hotel sehingga pelayanan dapat diberikan secara optimal. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas interaksi sosial berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan, pembentukan citra positif hotel, serta peningkatan daya tarik destinasi wisata secara tidak langsung melalui rekomendasi dan pengalaman positif yang diperoleh wisatawan. Meskipun terdapat beberapa tantangan seperti perbedaan bahasa dan latar belakang budaya wisatawan, interaksi sosial yang dikelola dengan baik terbukti menjadi faktor strategis dalam mendukung keberhasilan pelayanan hotel dan pengembangan sektor pariwisata.

5. SARAN

Pihak Orange Hotel-Ximen Taipei disarankan untuk terus meningkatkan kualitas interaksi sosial melalui penguatan kompetensi komunikasi, pelayanan

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

hospitality, dan kemampuan komunikasi lintas budaya bagi seluruh pegawai. Selain itu, peningkatan koordinasi antarbagian perlu terus dilakukan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan, terutama pada periode kunjungan wisatawan yang tinggi. Hotel juga dapat mengembangkan layanan informasi wisata yang lebih komprehensif guna membantu wisatawan memperoleh pengalaman perjalanan yang lebih optimal selama berada di Taipei. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih lanjut hubungan antara kualitas interaksi sosial, kepuasan wisatawan, dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan pendekatan yang lebih luas atau metode penelitian yang berbeda sehingga dapat memberikan temuan yang lebih mendalam mengenai peran industri perhotelan dalam mendukung pariwisata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, khususnya kepada manajemen dan staf Orange Hotel-Ximen Taipei yang telah memberikan kesempatan serta informasi yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, rekan-rekan, dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pariwisata dan hospitality.

DAFTAR PUSTAKA

- Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, Y. (2024). *Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Asyifa, E. R., Siswoyo, M., Herawan Mintardjo, B., Ferdiansyah, L. F., & Tamrin, M. (2025). *Manajemen Pariwisata*. PT Penerbit Naga Pustaka.
- Cahyani, N. L., Simatupang, D. T., Lapotulo, N., & Kurnia, O. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kamar Hotel Untuk Meningkatkan Kenyamanan Tamu Dalam Asialink Hotel Batam By Prasanthy. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(2), 168–176. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i2.85294>
- Darsono, S. N. A. C., Khaizan, Z. A. N., & Wardani, D. T. K. (2025). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Usaha Perjalanan Wisata, Jumlah Hotel, Dan Jumlah Tempat Wisata Hiburan Terhadap PDRB Jawa Timur. *Jurnal Ekonomika*, 16(1), 222–239. <https://doi.org/10.35334/ve9jrw40>

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

- Daru, R. S., Hudayah, S., Tricahyadinata, I., & Hariyadi, S. (2024). *Citra Destinasi dan Pengalaman Pariwisata Berkesan*. Deepublish.
- Fadilla, H. (2024). Pengembangan Sektor Pariwisata untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah di Indonesia. *Benefit: Journal of Bussiness, Economics, and Finance*, 2(1), 36–43. <https://doi.org/10.70437/benefit.v2i1.375>
- Gaol, R. N. L., & Karo, P. K. (2023). Manajemen Bahasa Asing Bagi Staf Front Office Menghadapi Pasar Wisatawan Mancanegara. *Jurnal Darma Agung*, 31(4), 990–996. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i4.3577>
- Harahap, D. K. (2024). Penggunaan Bahasa Inggris dalam Industri Pariwisata dan Perhotelan. *Jurnal Ilmiah IPS Dan Humaniora (JIH)*, 2(3), 62–67. <https://doi.org/10.61116/jjih.v2i3.459>
- Harefa, N. H., Sihombing, M., & Harahap, K. (2022). Analisis strategi bersaing Hotel Soliga dalam menghadapi persaingan industri perhotelan di Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. *Journal Business Administration: Entrepreneurship and Creative Industry*, 1(2), 50–61. <https://doi.org/10.32734/jba.v1i2.9556>
- Hidayat, T., & Syarifuddin, D. (2025). Pengaruh Dekorasi Tematik dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Lembang Wonderland. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 2747–2757. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20386>
- John, W., Creswell, J. W., & Cheryl, N. P. (2023). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches. In *5th ed.* SAGE Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management. In *16th ed.* Pearson.
- Kurniawati, N. (2025). Interdepartmental Collaboration between Food and Beverage Product and Service in Breakfast Operations at Platinum Adisucipto Hotel Yogyakarta. *Gastronomy and Culinary Art*, 4(2), 126–140.
- Lubis, A. L., Dhabitah, G. D., & Wibowo, A. E. (2024). Peran front office dalam mengelola keluhan dan masukan tamu di Montigo Resorts Batam. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(2), 94–112. <https://doi.org/10.51713/jotis.2024.4243>
- Lumbangaol, N. R., Perwirawati, E., & Ginting, E. (2024). Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Setia Hotel Danau Toba International Cottage Parapat. *JURNAL SOCIAL OPINION: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 8(2), 95–105.

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

<https://doi.org/10.46930/socialopinion.v8i2.4953>

Mailoor, S. F. K. (2025). Analisis Penggunaan Bahasa Mandarin dalam Penyediaan Layanan untuk Tamu China di Capella Ubud, Bali. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 1231–1238. <https://doi.org/10.63822/6r7a5114>

Manalu, E. R. (2025). ANALISA KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DALAM PROSES WALK IN ORDER DI OAKWOOD HOTEL & RESIDENCE SURABAYA. *EKBIS (Ekonomi & Bisnis)*, 13(2), 133–142. <https://doi.org/10.56689/ekbis.v13i2.2289>

Mitria, S., & Nova, S. (2024). Manajemen Pariwisata. In *Manajemen Pariwisata* (Vol. 78). CV. Gita Lentera.

Muhamad, F. D., & Yuliana, L. (2026). *Manajemen Hospitality di Indonesia: Praktik, Strategi, dan Pengembangan*. CV Eureka Media Aksara.

Nurhayati, N. (2025). *Meningkatkan Motivasi Pelayanan Publik Melalui Tata Kelola Kolaboratif: Integrasi Faktor-faktor Kunci*. Universitas Islam Indonesia.

Padur, A., Yuni, L. K. H., & Putra, I. P. B. A. (2025). Analisis Prosedur Penanganan Reservasi Produk Wisata Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT. Bali Sundaram Travel. *Jurnal Daya Tarik Wisata*, 7(1), 1–7.

Purwaningtyas, S. (2025). *Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Nava Hotel Tawangmangu*. Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.

Rahayu, N., & Syarifuddin, D. (2025). Pariwisata Busaya dan Identitas Sosial di Kampung Adat Cirendeu. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 13(1), 23–31. <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2025.v13.i01.p20>

Ramdhan, A. S. S., Zulfikar, M., Hasanah, U., Agustin, D. I., & Pramudita, S. (2024). Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Hubungan Dengan Pegawai Di Klinik Pelangi Bunda Medika. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 301–310. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.6129>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational Behavior. In *19th ed.* Pearson Education.

Rohana, F. S., & Maharanie, A. (2026). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Mendukung Efektivitas Kerja Pada PT PLN (Persero) UP3 Samarinda. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 4(2), 505–517. <https://doi.org/10.69693/ijim.v4i2.506>

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

- Sagitarini, L. L., Suarta, I. K., Rejeki, I. N. M., Widhari, C. I. S., Putra, M. S. P., Md, A., & Swabawa, A. A. P. (2026). *Bisnis Pariwisata Pendekatan Praktis untuk Mahasiswa Vokasi*. Lengg Geni Pustaka.
- Sihombing, S. E. C. (2025). *Peranan Komunikasi & Kerjasama Antar Tim dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Mice and Wedding di Hotel Ayana Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Soekanto, S. (2019). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali Pers.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafitra, R. (2025). Penerapan Service Excellence untuk Meningkatkan Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Pariwisata Dan Hospitality*, 1(2), 20–26.
- Syahrani, N., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). Profesionalisme Front Office untuk Meningkatkan tingkat Hunian di Beverly Hotel Batam. *Media Bina Ilmiah*, 19(3), 4133–4144.
- Syarifuddin, D. (2021). Nilai Kepuasan Pengunjung Saung Angklung Udjo. *Media Wisata*, 19(2), 167–178.
- Syarifuddin, D. (2022). Model Pengembangan Desa Wisata Melalui Pemberdayaan Masyarakat di Desa Ciburial. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 111–129.
- Syarifuddin, D. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Pariwisata di Kampung Wisata Cireundeu, Cimahi, Jawa Barat. *Jurnal Paradigma: Journal of Sociology Research and Education*, 4(2), 141–157.
- UNWTO. (2023). *Tourism and Cultural Heritage Development Report*. Madrid: UNWTO Publications.
- Wangi, M. R. N. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Tamu dalam Meningkatkan Primary Metric "Intend To Recommend" di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa*. Politeknik Negeri Bali.
- Widiyastuti, T., & Ningrum, T. A. P. (2025). Upaya peningkatan kualitas pelayanan resepsionis sebagai penunjang kegiatan operasional organisasi. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 1096–1110. <https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.634>
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Peran komunikasi interpersonal front office dalam meningkatkan pengalaman tamu di Asialink Hotel by Prasanthy Batam.

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol – XIII	NO.1	April/2026	ISSN 2503– 2119
----------------------------------	------------	------	------------	-----------------

Jurnal Mekar, 3(1), 19–24. <https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287>

Yuliyanto, A., & Syamsu, M. N. (2025). Peran Strategis Grand Inna Samudera Beach Hotel sebagai Destinasi Hospitality dalam Penguatan Pariwisata Jawa Barat. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(4), 1106–1116. <https://doi.org/10.70294/jimu.v3i04.1823>

Zaelani, T. A., & Rahman, T. A. (2025). Strategi Pengembangan Objek Wisata Batu Lawang Cirebon Dalam Upaya Meningkatkan Wisatawan Berkunjung. *Journal of Sharia Tourism and Hospitality*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.70095/jetour.v3i1.76>