

INTISARI

Resepsionis memiliki peran penting dalam melayani tamu sesuai dengan pengelompokannya. Prosedur yang diberlakukan untuk menangani *walk-in guest* tentu akan berbeda dengan penanganan tamu yang sudah melakukan reservasi seperti melalui *corporate*, *group*, dan jenis tamu lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penjelasan mengenai penerapan prosedur kerja resepsionis, kendala serta solusi dari pelayanan resepsionis bagi *walk-in guest* di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis mengenai penerapan SOP *walk-in guest* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang ditangani oleh resepsionis. Metode pengumpulan data dilakukan peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu melalui observasi partisipatif, studi pustaka, serta wawancara.

Penanganan *walk-in guest* di The Phoenix Hotel Yogyakarta oleh resepsionis sudah sesuai dengan SOP yang ada. Selanjutnya, kendala – kendala yang dihadapi oleh resepsionis dalam menangani *walk-in guest*, dapat ditangani dengan komunikasi yang baik oleh resepsionis kepada tamu yang memiliki masalah.

Kata kunci : *front office; standard operational procedures; penerapan; reservasi; kendala.*

ABSTRACT

The receptionist has an important role in serving guests in accordance with the grouping. The procedure applied to handle walk-in guests will certainly be different from the handling of guests who have made reservations such as through corporate, group, and other types of guests. This research is aimed find out an explanation of the application of receptionist work procedures, constraints and solutions to reception services for walk-in guests at The Phoenix Hotel Yogyakarta.

This is descriptive research with a qualitative approach. This study aims to find out, describe, and analyze the application of the walk-in guest SOP at The Phoenix Hotel Yogyakarta which is handled by the receptionist. The method of data collection is done by using several techniques, through participative observation, literature, and interviews.

Handling the walk-in guest at The Phoenix Hotel Yogyakarta by the receptionist is in accordance with the existing SOP. Furthermore, the obstacles faced by the receptionist in handling the walk-in guest can be handled by good communication between the receptionist and the guests who have problems.

Keyword : front office; standard operational procedures; application; reservation; problem.