

INTISARI

Front office memiliki peranan penting dalam pelayanan di sebuah hotel untuk menangani reservasi tamu seperti proses *check in-check out*, keluhan, dan kebutuhan tamu. Petugas *front office* harus memberikan pelayanan terbaik agar meningkatkan kesan dan kepuasan kepada tamu hotel. Oleh karena itu, perlu adanya prosedur pelayanan secara tertulis yang ditetapkan agar memudahkan petugas *front office* dalam membuat keputusan dan menindak-lanjuti mengenai kebutuhan tamu. Prosedur yang tepat dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Tujuan penelitian ini adalah guna mengetahui peran *front office staff* dalam meningkatkan kualitas *guest services* di Adya Nalendra Boutique Hotel Yogyakarta. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi partisipan, wawancara, dan dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah peran *front office* di Adya Nalendra Boutique Hotel yaitu selain melayani reservasi tamu, juga menangani keluhan dan kebutuhan tamu. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dinyatakan bahwa *front office* Adya Nalendra Boutique Hotel mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin melalui pemberian informasi yang jelas dan akurat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci: *Front Office*; Adya Nalendra Boutique Hotel; *Guest Services*

ABSTRACT

Front office has important roles in a hotel to manages reservation like check in-check out process, incomplaints and needs of visitors. The front office must provide the best service to improve the impression and satisfaction of the hotel visitors. Therefore, it is necessary to establish a standard operating procedure in order to facilitate front office in making decisions and catching up on needs of visitors. The right procedures will help the front office to present the best services for the visitors. The purpose of this study was to determine the role of the front office in improving guest services quality at Adya Nalendra Boutique Hotel Yogyakarta. Data collection methods in this study were participant observation, interviews, and documentation. The type of research in this research is qualitative descriptive. The results of this study are the role of front office at Adya Nalendra Boutique Hotel in addition to serving the reservation also serving incomplaints and needs of visitors. Based on the research that has been done it is stated that Adya Nalendra Boutique Hotel Yogyakarta front office has been able to carry out its duties and responsibilities as well as possible through providing clear and accurate information in accordance with applicable regulations.

Keywords: Front Office; Adya Nalendra Boutique Hotel; Guest Services.