

## INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan membahas tugas Front Office staff di Kantor Urusan Internasional (KUI) UGM dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada mahasiswa asing. Informasi diperoleh dari observasi secara langsung maupun tidak langsung di KUI UGM. Selain hal tersebut, untuk menunjang hasil hasil observasi penulis, wawancara juga dilakukan dengan beberapa staff di KUI UGM. Tugas akhir ini juga menggunakan penelitian pustaka untuk mendapatkan data dan informasi tentang bahan diskusi dan diambil dari beberapa buku, jurnal, dan internet. Data yang disajikan berupa data kualitatif yang telah dikumpulkan melalui pengamatan dengan bentuk deskripsi pada setiap temuan. Dari data yang didapatkan, tugas utama dari Front Office staff di KUI UGM adalah melayani tamu kantor, khususnya mahasiswa asing yang menuntut ilmu di UGM, berdasarkan SOP yang tepat serta komunikasi yang baik serta sistematis sehingga pengunjung KUI dapat terlayani dengan baik dan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Layanan yang diberikan oleh FO staff KUI UGM antara lain memberikan informasi tentang mobilitas internasional, membantu proses registrasi pada program mobilitas internasional, memberikan pendampingan dalam pengurusan KITAS, melakukan orientasi pada mahasiswa asing, dan melayani komplain yang ada.

**Kata kunci:** Front Office, OIA-UGM F-13, pelayanan oleh front office

## **ABSTRACT**

This final project aims to discuss the duties of Front Office staff at the UGM International Affairs Office in providing information and services to foreign students.. The information was obtained from direct or indirect observation in the Office of International Affairs UGM. In addition, to support the results of the observation, the writer also conducted interviews with some of the staff in the Office of International Affairs UGM. This final paper also used library research to obtain data and information on subject of discussion which was taken from some books, journals, and internet. The data presented in the form of qualitative data that has been collected through observation of the form description for each sequence of event. From the data obtained, the main task of the Front Office staff at the Office of International Affairs is to be responsible for office guest services, guest services based on proper SOPs and good and systematic communication so that services to guests while they are in the office can be served well and give its own satisfaction. The duties of Front Office staff in OIA UGM covers giving information about mobility program, helping registration processes, assisting in KITAS application process, organizing international student orientation, and handling complaints.

**Keywords: Front Office, Front Office duties, OIA-UGM F-13**