

## ABSTRAK

Peranan sektor pariwisata nasional semakin berkembang dan memberikan kontribusi melalui pendapatan daerah melalui penerimaan devisa negara. Menurut *TripAdvisor* (2019) salah satu kota yang menjadi tujuan wisatawan setelah Bali dan Lombok adalah Yogyakarta. Kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Yogyakarta terus bertumbuh dari tahun 2016 hingga 2019, namun pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis yang disebabkan oleh munculnya pandemi virus *Covid-19*. Dengan demikian membuat tingkat hunian hotel di Yogyakarta rendah dikarenakan adanya pembatasan sosial dan rasa takut tamu meningkat karna pandemi tersebut. Dengan demikian hotel di Yogyakarta harus menyesuaikan dengan peraturan yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui komponen-komponen penunjang staf *FDA* dalam mengoptimalkan pelayanan pada masa pandemi *Covid-19* dan untuk mengetahui penyesuaian peran dan pandangan pribadi *FDA* Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta pada masa pandemi *Covid-19*. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi partisipatori, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah staf *FDA* melakukan 6 penyesuaian peran diantaranya, penambahan syarat pada waktu *check in*, reservasi, *upselling restaurant*, membuat laporan *daily report* dan *daily forecast*, *flyering*, dan *blasting*.

**Kata kunci:** *Front Desk Agent*, *Covid-19*, Penyesuaian Peran, Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta

## **ABSTRACT**

*The role of the national tourism sector is growing and contributing through regional revenues through the receipt of state foreign exchange. According to TripAdvisor (2019) one of the cities that become a tourist destination after Bali and Lombok is Yogyakarta. Foreign and Indonesian tourists visit Yogyakarta continues to grow from 2016 to 2019, but in 2020 there is a drastic decrease caused by the Covid-19 virus pandemic. Thus, the hotel occupancy rate in Yogyakarta is low due to social restrictions and the fear of guests increases due to the pandemic. Thus hotels in Yogyakarta must comply with the regulations that have been issued by the government. The purpose of this study is to know the supporting components of FDA staf in optimizing services during the Covid-19 pandemic and to know the adjustment of the role and personal views of FDA Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta during the Covid-19 pandemic. Researchers used qualitative descriptive research methods. Data collection techniques used are participatory observation, interviews, and documentation. The result of this study is FDA staf made 6 adjustments to the role, including, adding conditions at check-in, reservation, upselling restaurant, making daily report and daily forecast, flyering, and blasting.*

**Keywords: Front Desk Agent, Covid-19, Role Adjustment, Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta**