

INTISARI

Resepsionis memiliki peran penting dalam melayani tamu sesuai dengan pengelompokannya. Prosedur yang dilakukan untuk menangani *walk-in guest* tentu berbeda dengan penanganan tamu *corporate*, tamu *group* dan jenis tamu lainnya. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui penjelasan mengenai prosedur kerja resepsionis dan kendala dari pelayanan bagi *walk-in guest* di Hotel Pesonna Malioboro.

Penulis menyusun Tugas Akhir ini dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu melalui pengamatan, wawancara dan studi pustaka.

Keberadaan standar operasional prosedur di Hotel Pesonna Malioboro memiliki dampak yang sangat positif, karena resepsionis memiliki pedoman dalam melakukan tugasnya. Hal tersebut juga memberikan manfaat kepada tamu, mereka akan merasakan kesan yang baik karena pelayanan yang diberikan seragam. Prosedur kerja resepsionis dalam melayani *walk-in guest* sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Selain itu kendala yang dihadapi resepsionis dalam melayani *walk-in guest* di Hotel Pesonna Malioboro dapat diatasi melalui komunikasi resepsionis yang baik kepada tamu.

Kata kunci: *front office*, *walk-in guest*, pelayanan, Hotel Pesonna Malioboro, standar operasional prosedur

ABSTRACT

Receptionists have an important role in handling guests according to guest classification. The procedures to handle walk-in guest are different from handling corporate guest, group guests and the other guest classifications. The aims of this paper are to find out the explanation of procedures for receptionist and their problems in handling walk-in guest at Pesonna Malioboro Hotel.

The author compiled this paper by used a descriptive method with a qualitative approach. To obtain the data, the author used several techniques, there were observation, interview and literature study.

The standard operating procedures at Pesonna Malioboro Hotel has a very positive impact because receptionists have guidelines in order to do their job. It also has benefit for the guests, they got a good impression because of the equal services. The procedures for receptionist in handling walk-in guest are fit to the existing standard operating procedures. Besides that, the problems in handling walk-in guest at Pesonna Malioboro Hotel can be solved by a good communication between receptionist and guest.

Keywords: *front office, walk-in guest, service, Pesonna Malioboro Hotel, standard operating procedures*