

ABSTRAK

Desmawati, 2019 : Penerapan Standar Operasional Prosedur *Check-in* Tamu Group Oleh *Receptionist* Di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta

Penulisan proyek akhir ini berawal dari wawancara singkat penulis dengan beberapa *staff receptionist* di *front office* mengenai penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu group oleh *receptionist* di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta masih kurang baik, karena masih terdapatnya *staff receptionist front office* belum melaksanakan standar operasional prosedur hotel. Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu group oleh *receptionist* di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif data kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 3 januari 2019-30 april 2019. Sumber data adalah 1 orang *dept head front office* dan 3 orang resepsionis. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif

Hasil penulisan proyek akhir ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur *check-in* tamu group di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta adalah 1) Menyiapkan amplop yang berisi kartu *Registration Form*, *welcome drink*, *meal coupon-breakfast* dan *luggage tag*, masih ada 2 orang *receptionist* tidak melaksanakan dengan baik. 2) *check-in* tamu group dalam Menghubungi *assistant manager/resident* untuk menyambut kedatangan tamu selalu diterapkan oleh *receptionist*. 3) mengkonfirmasi dengan petugas f&b untuk menyiapkan minuman *welcome drinks* belum terlaksana dengan baik. 4) Menyambut tamu pada tempat yang ditentukan sudah diterapkan oleh *receptionist*. 5) Mengkonfirmasi dengan pimpinan rombongan tentang kesepakatan sudah dilakukan dengan baik dan benar. 6) Meminta pimpinan rombongan untuk menyampaikan informasi kepada peserta sudah dilaksanakan dengan baik. 7) Menjelaskan peraturan tata tertib yang berlaku sudah dilakukan oleh *receptionist* dengan SOP yang ditetapkan di Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta. 8) Menyampaikan informasi penting baik pihak hotel maupun biro perjalanan sudah dilakukan dengan baik dan benar. 9) Memasukan data-data kartu registrasi pada sistem belum terlaksana dengan baik dan benar

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, *Check-in* Tamu Group, Sofyan Hotel Cut Mutia Jakarta