

Abstrak

Masa *New Normal* merupakan sistem tatanan hidup baru atau skenario untuk mempercepat penanganan *Covid-19* dalam aspek kesehatan, sosial dan ekonomi. Masa *New Normal* saat ini sudah berlaku di Kota Padang mulai tanggal 13 juni 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur penerimaan tamu menginap di Kawana Hotel Padang pada masa *New Normal*. Jenis penelitian ini deskriptif dengan data kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang karyawan yang terdiri dari 1 orang *Supervisor FrontOffice*, 1 orang Bellboy, 1 orang Security, 1 orang dari departemen *Housekeeping* dan 1 orang dari departemen *Food And Beverage Service* yang ada di Kawana Hotel Padang. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik menganalisis data kualitatif yaitu dengan mereduksi data, menyajikan data dan mengambil kesimpulan. Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan Penerapan Standar Operasional Prosedur penerimaan tamu menginap pada masa *New Normal* dilihat dari indikator SOP penerimaan tamu menginap pada masa *New Normal* terlihat sudah terealisasi dengan baik namun masih ada yang tidak menjalankan beberapa standar operasional prosedur yang ada.

Kata kunci: masa new normal, penerapan standar operasional prosedur