ABSTRAK

Nofriandi Saputra (2021) : Rancangan Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan *Check-out* Di UNP Hotel & Convention Padang. Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari observasi peneliti di UNP Hotel & Convention Padang. Peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait standar operasional prosedur. Dari hasil wawancara peneliti dengan *Front Office Manager* UNP Hotel mengatakan bahwa UNP Hotel belum mempunyai standar operasional prosedur (SOP) *check-in* dan *check-out* yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pekerjaan *receptionist*. Salah satu karyawan di UNP Hotel & Convention pada *department front office*, mengatakan bahwa terdapat keluhan tamu karena proses *check in* dan *check out* yang dilakukan masih manual dan membuat proses *check in* yang lama dan begitu juga degan proses *check out* yang dilakukan oleh karyawan *front office*. Agar tidak terjadi keluhan dari tamu maka *front office* harus melaksanakan proses *check in* dan *check out* sesuai prosedur nya. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menyusun rancangan standar operasional prosedur *check in* dan *check out* di UNP Hotel & Convention Padang.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan data kualitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel mandiri yaitu rancangan *standard operating procedures* (SOP) *check in* dan *check out*. Informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah manajer UNP Hotel & Convention Padang, *Front Office Manager*, dan Staff *Front Office*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data pada penelitian ini meliputi tiga alur kegiatan yakni, reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang telah peneliti lakukan, maka tersusunlah standar operasional prosedur *check in* dan *check out* di UNP Hotel & Convention Padang dengan tahapan yang dilakukan receptionist pada saat *check in* dan *check out* adalah *Greeting*, *Check Reservation Status, Check Room Available, Complete Registration Form, Method Paymen, Issue Room Key, Meal Coupon, Information Hotel Facilities*, *Receptionist* memberi tahu tamu *check out*, *Receptionist* menyiapkan *bill*, *Receptionist* menanyakan nomor kamar, *Receptionist* memberikan *bill* kepada tamu, *Receptionist* mengucapkan terimakasih kepada tamu

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan *Check-out, Front Office*