

## ABSTRAK / ABSTRACT

Proyek akhir ini berjudul “ Analisis Peranan Resepsionis pada Operasional Kantor Depan Hotel Aryaduta Lippo Village”, yang bertujuan untuk mengetahui apa saja peranan seorang *reception* yang baik dan benar dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Berdasarkan pembahasan diketahui bahwa ada beberapa peranan yang harus dijalankan oleh seorang *reception* seperti, menyambut tamu, menetapkan identitas tamu dan status reservasi, mendaftarkan tamu (mendaftar terlebih dahulu dalam beberapa kasus), menetapkan kamar, menerbitkan kunci kamar/kartu akses, bertindak sebagai sumber informasi. Selain menjadi sumber informasi dalam sebuah hotel, *reception* juga dapat menerima komplain dari para tamu, mengenai ketidaksiapan kamar saat memasuki jam *check-in* dan juga ketidaksesuaian permintaan dari para tamu yang menginap. Menjadi seorang *reception* harus bisa untuk menghadapi segala situasi dengan mengutamakan sikap keramah tamahan, agar tamu tidak merasa kecewa akibat dari pelayanan yang diberikan.

Rekomendasi perbaikan yang dapat disarankan yaitu, perlu adanya pembaharuan kemampuan dan juga pengetahuan dengan menjalankan program training. Selain itu pihak *reception* harus menjelaskan secara detail mengenai jam *check-in* dan juga *check-out* sehingga ketidaksiapan kamar saat memasuki jam *check-in* dapat dihindarkan.

**Kata kunci : Kantor depan hotel, Reception, Peranan reception.**

*This final project is entitled "Analysis of the Role of a Receptionist in Front Office Operations of Hotel Aryaduta Lippo Village", which aims to find out what are the roles of a good and correct receptionist in providing services to guests.*

*Based on the discussion it is known that there are several roles that must be carried out by a receptionist such as, welcoming guests, establishing guest identities and reservation status, registering guests (registering in advance in some cases), assigning rooms, issuing room keys/access cards, acting as a source of information. . Apart from being a source of information in a hotel, the reception can also receive complaints from guests, regarding room unpreparedness upon entering check-in hours and also discrepancies in requests from guests staying overnight. Being a receptionist must be able to deal with all situations by prioritizing hospitality, so that guests do not feel disappointed as a result of the services provided.*

*Recommendations for improvement that can be suggested are, it is necessary to renew skills and knowledge by running a training program. In addition, the reception must explain in detail regarding check-in and check-out hours so that room unpreparedness when entering check-in hours can be avoided.*

**Keywords: Hotel front office, Reception, The role of reception.**