

## ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya yang sedang berkembang pesat saat ini terutama hotel bintang 3, karena pada dasarnya hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan, baik swasta maupun pemerintah. Untuk mempertahankan kehidupan sebuah hotel, diperlukan cara khusus untuk diterapkan, sehingga kehidupan sebuah hotel tetap terjaga, bahkan mengalami peningkatan, salah satunya melalui pelayanan. Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan karyawan, kerapian, kebersihan, dan kenyamanan. Saat menginap, tamu hotel pasti memerlukan keamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk menimbulkan kesan positif. Itulah sebabnya, pelayanan yang baik dari *front desk agent* di hotel atau akomodasi sangat penting, untuk mempertahankan kehidupan sebuah hotel.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif, sehingga data yang dikumpulkan berupa kata – kata dan gambar. Data-data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumen, serta artikel – artikel yang kemudian dijelaskan dengan teori – teori yang berkaitan. Penelitian ini berlokasi di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya. Berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian, yaitu: standar pelayanan *front desk agent* di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya meliputi 3 hal berikut: 1) *Communication*, 2) *Work Experience*, 3) *Responsiveness*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan yang ada di hotel, khususnya pada resepsionis di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya, serta untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan *front desk agent* di hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya, sehingga diharapkan melalui penelitian ini, dapat membantu pihak hotel untuk mengetahui hal apa yang menjadi kekurangan dalam pelaksanaan standar pelayanan yang sudah ditentukan, dan memperbaiki kesalahan yang terjadi.

Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya merupakan hotel bintang 3 yang berstandar internasional yang memiliki kategori standar pelayanan yang baik. Standar pelayanan yang ada di hotel Swiss Belinn Manyar juga sudah dijalankan dengan sebaik – baiknya oleh resepsionis, namun terkadang masih didapati adanya kendala yang terjadi dalam melakukan hal pelayanan kepada tamu, disebabkan oleh beberapa faktor yang tanpa disadari *missed* atau terlewatkan, namun dengan adanya *briefing* dan pelatihan diharapkan dapat memaksimalkan standar pelayanan yang ada di hotel Swiss Belinn Manyar.

Kata Kunci: Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya, Standar Pelayanan, *Front Office, Front Desk Agent, Resepsionis*