

ABSTRAK

Salah satu tugas yang dimiliki *front office* adalah dalam menangani registrasi (*check in*) yang ditangani oleh Resepsionis. Pelayanan registrasi di Grand Asrilia Hotel terbilang masih lambat hal ini dikarenakan kurangnya keterampilan Resepsionis dalam penggunaan sistem di hotel tersebut, perilaku dalam *grooming*, dan kepribadian Resepsionis saat registrasi dalam melakukan *suggestive selling* untuk meningkatkan penjualan kamar di Grand Asrilia Hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Standard Operating Procedures* (SOP) dan untuk mengetahui implementasi dari pelayanan registrasi yang dilakukan oleh Resepsionis Grand Asrilia Hotel. Pada penelitian ini, metode penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, studi pustaka, dan analisis. Hasil pembahasan standar operasional prosedur (SOP) dengan implementasi Resepsionis dalam proses registrasi adalah sudah memenuhi standarisasi dan menjadi pedoman Resepsionis dalam bekerja.

Kata Kunci : Resepsionis, Registrasi, Grand Asrilia Hotel Bandung