

ABSTRAK

Interaksi *Front Office* antara pelanggan dengan tamu disebut *service encounter*, tugas *Front Office* salah satunya menangani registrasi dan harus menguasai SOP (*standar operating procedure*) serta resepsionis harus memiliki dasar bagaimana cara berinteraksi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana SOP *service encounter* dan untuk mengetahui cara penerapan *service encounter* di Hotel Crowne Plaza Bandung. Pada penelitian ini, metode penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yaitu teknik pengumpulan data observasi, wawancara, studi pustaka dan analisis. Hasil dari pembahasan penelitian dengan menggunakan empat indikator diantaranya *Recovery* (terkait dengan respon karyawan terhadap kegagalan sistem *service delivery*) dan *Spontaneity* (kelalaian dan ketidakcekan yang berkaitan dengan perilaku karyawan yang tidak diharapkan) lebih sering timbul permasalahannya dibandingkan *Adaptability* (terkait dengan respon karyawan terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan) dan *Coping* (yaitu bagaimana karyawan merespon permasalahan yang dikemukakan oleh pelanggan), pada dasarnya petugas resepsionis harus mengikuti dan menguasai pedoman SOP, selain itu petugas resepsionis harus memiliki dasar bagaimana cara berinteraksi dengan tamu atau memiliki jiwa *hospitality*.

Kata Kunci : *Service Encounter*, Registrasi, Hotel