

ABSTRAK

Berlokasi di Negeri Sembilan, Nilai Springs Resort Hotel Malaysia berdekatan dengan KLIA (Kuala Lumpur Airport) sehingga tamu yang sering menginap adalah *Flight Delay Guest*. *Flight Delay Guest* adalah jenis tamu yang mengalami ketertundaan penerbangan, tamu ini terbagi atas dua tipe, yakni *Delayed Guest* dan STPC (*Stopover Paid by Carrier*). Dengan adanya tamu *Flight Delay Guest*, Nilai Springs Resort Hotel Malaysia dituntut untuk memberikan pelayanan khusus bagi tamu tersebut, salah satunya pelayanan yang diberikan oleh *Front Office*. Pelayanan khusus yang diberikan oleh tamu ini di *Front Office* berupa *check in* dan *check out*. *Front Office* di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in* dan *check out* secara umum, tetapi, Standar Operasional Prosedur untuk *flight delay guest* belum ada. Ketiadaan SOP ini membuat proses *check in* dan *check out* terhambat karena kurangnya karyawan yang menangani dan adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing karyawan, sehingga penelitian ini dilakukan untuk mencari SOP *Check In* dan *Check Out* yang sesuai bagi *Flight Delay Guest*. Adapun Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, sedangkan untuk teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara/*interview*, dan studi dokumentasi secara langsung di departemen *front office*. Penelitian ini menghasilkan SOP yang dapat digunakan dalam pelayanan *Check In* dan *Check Out Flight Delay Guest* agar pelayanan yang diberikan tidak terhambat dan terdapat keseragaman dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Kata kunci: *Prosedur Pelayanan, Flight Delay Guest, Nilai Springs Resort Hotel*.