

ABSTRAK

Operasional kantor depan memiliki peranan yang penting dalam menangani tamu yang akan melakukan *check-in* dalam sebuah hotel, setiap hotel tentu memiliki standar prosedurnya masing-masing dalam menangani proses registrasi tamu dan pelayanan yang diberikan tentu yang terbaik. Salah satu tugas dari bagian ini adalah melakukan proses *check-in*. Pada saat akan melakukan proses *check-in*, registrasi adalah langkah pertama tamu saat akan menginap dalam sebuah hotel. Adanya perbedaan proses registrasi yang dilakukan oleh dua resort berbeda membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini. Dan yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan proses registrasi di Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi komparatif dengan membandingkan proses registrasi yang dilakukan di kedua resort tersebut dan kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan data secara deskripsi. Teknik mengumpulkan data dilaksanakan dengan observasi atas proses registrasi oleh tamu, wawancara kepada pihak Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort. Hasil penelitian ini adalah menyajikan proses registrasi di Bintang Lagoon Resort dan Nirwana Gardens Resort mengenai proses registrasi tamu individu dan grup, membahas perbedaan yang dilakukan pada saat registrasi tamu individu dan registrasi tamu grup yang terjadi di Bintang Lagoon Resort, perbedaan yang dilakukan pada saat registrasi tamu individu dan registrasi tamu grup yang terjadi di Nirwana Gardens Resort. Proses registrasi berlangsung dimulai dari penjemputan tamu pada *ferry* terminal, antara lain Bandar Bintang Telani (BBT), Mozaic *ferry*, dan Tanjung Pinang. Peneliti juga menyajikan alur kerja pada proses penjemputan sampai tamu tiba di hotel dan alur kerja dari tahap-tahap registrasi.

Kata kunci: perbedaan proses registrasi, proses registrasi tamu individu, proses registrasi tamu grup.