

## ABSTRAK

---

The Stones Hotel Legian merupakan hotel bintang lima yang merupakan salah satu Autograph Collection dari Marriott International. Pembukaan resmi The Stones Hotel Bali dilaksanakan pada tanggal 12 Desember 2012, dan saat itu sekaligus menjadikan The Stones Hotel sebagai salah satu koleksi Autograph Hotels yang dibuka pertama kalinya di kawasan Asia Pasifik.

Berlokasi di kawasan Jl. Raya Pantai Kuta, Bali, The Stones Hotel Legian memiliki fasilitas yang cukup lengkap untuk memanjakan tamu yang menginap. Adapun fasilitas yang disediakan yaitu: 307 kamar, 2 restoran, 8 Versatile Meeting and Function Rooms, 3,000 m<sup>2</sup> kolam, Celestine Spa, GAIA Gym, Jasper Kids Club.

Sebagai salah satu departemen dalam hotel, Departemen Kantor Depan mempunyai tanggung jawab yang besar dalam memberikan kesan yang baik. Resepsionis adalah bagian dalam departemen Kantor Depan yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu bagaimana membuat citra pada bagian resepsionis agar mempunyai citra yang baik dihadapan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana resepsionis sangat berperan penting dalam melayani tamu serta memiliki pengaruh besar dalam membangun citra positif di The Stones Hotel Legian Bali. Akan tetapi, masih adanya petugas resepsionis yang belum melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan maksimal serta berperilaku yang buruk saat melayani tamu. Akibatnya, tamu merasa kurang dilayani dan hal ini dapat mempengaruhi citra hotel di The Stones Hotel Legian Bali.

Kata kunci: Kantor Depan, Resepsionis, Citra Positif, Pelayanan, Penelitian Kualitatif