

## ABSTRAK

---

Reception pada umumnya bertugas untuk menangani proses registrasi tamu mulai dari check in, in house hingga check out, namun berbeda dengan hotel lain yang mempunyai Ferry Ticketing Agent sendiri, Reception Bintan Lagoon juga bertugas sebagai Ferry Ticketing Agent untuk tamu in house yang ingin memesan tiket kepulauan menuju ke Singapore. Sesuai dengan Standard Operational Procedure ( SOP ) yang berlaku, setelah proses pembayaran oleh tamu, Reception akan memberikan fotokopi paspor yang berisi tulisan tangan detail pemesanan ferry kepada pihak Reservation ke Reservation Office yang mempunyai jarak cukup jauh dari Ferry Ticketing Counter dengan Reservation Office. Dengan pelayanan seperti ini membuat tidak adanya data valid di sistem atas detail pemesanan ferry dan membutuhkan waktu serta staff yang harus mengantarkan detail pemesanan ke reservation office. Sehingga ketika terjadinya perbedaan atas permintaan pemesanan oleh Reception kepada pihak Reservation, tidak adanya data valid di sistem untuk menyesuaikan pesanan. Metode yang akan penulis lakukan adalah Kualitatif deskriptif. Penulis menggunakan pengumpulan data dengan cara observasi , wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian dan wawancara akan dilakukan kepada lima narasumber yaitu Receptionist Supervisor, Asisten Manager Front Office, dua Reservation Staff dan Reservation Supervisor menunjukkan bahwa SOP pemesanan tiket untuk tamu in house kurang efektif dan Peranan Reception Staff sangat penting bagi Operasional Front Office Bintan Lagoon Resort.

Kata Kunci: *Reception*, Standar Operasional Prosedur, Peranan, efektif, Bintan Lagoon Resort