

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN RESEPTIONIS PADA  
FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI HOTEL ADIWANA UNAGI  
SUITES UBUD**

Oleh :

Ni Wayan Fenny Paramita Aggarini

NIM 2257015034

D4 PengelolaanPerhotelan

**ABSTRAK :**

Penelitian ini membahas strategi peningkatan pelayanan receptionist pada Front Office Department di Adiwana Unagi Suites Ubud serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini akan berlangsung di Adiwana Unagi Suites Ubud dengan objek penelitian yaitu tantangan penerapan strategi peningkatan pelayanan receptionist di bawah departemen Front Office. Fokus utama dari penelitian ini meliputi tiga aspek: (1) mengidentifikasi strategi yang diterapkan untuk meningkatkan pelayanan receptionist, (2) mengidentifikasi kendala dalam penerapan strategi tersebut, dan (3) mencari solusi terbaik untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data akan dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan wawancara dilakukan bersama Front Office Manager dan receptionist. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya penerapan strategi pelayanan yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan receptionist, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan tamu dan reputasi hotel.

**Kata Kunci:** pelayanan receptionist, strategi peningkatan, Front Office, Adiwana Unagi Suites Ubud, kepuasan tamu.

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN RESEPTIONIS PADA  
FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI HOTEL ADIWANA UNAGI  
SUITES UBUD**

Oleh :  
Ni Wayan Fenny Paramita Aggarini  
NIM 2257015034  
D4 PengelolaanPerhotelan

***ABSTRACT :***

This research discusses strategies for improving receptionist services in the Front Office Department at Adiwana Unagi Suites Ubud and the challenges faced in its implementation. This research will take place at Adiwana Unagi Suites Ubud with the research object being the challenges of implementing strategies to improve receptionist services under the Front Office department. The main focus of this research includes three aspects: (1) identifying strategies implemented to improve receptionist services, (2) identifying obstacles in implementing these strategies, and (3) finding the best solutions to overcome the obstacles faced. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data will be collected through observation, interviews and documentation methods, with interviews conducted with the Front Office Manager and receptionist. It is hoped that the results of this research will provide insight into the importance of implementing effective service strategies to improve the quality of receptionist service, which ultimately contributes to guest satisfaction and hotel reputation.

***Keywords:*** *receptionist service, improvement strategy, Front Office, Adiwana Unagi Suites Ubud, guest satisfaction.*