

## ABSTRAK

**AGNES UAK.** 2024. Penanganan Tamu Grup Oleh *Receptionist* Di Hotel *Four Points by Sheraton Bali Ungasan*” Tugas Akhir Politeknik pariwisata Lombok. Dengan Pembimbing M. Ihdal Karomi, SE., MM. & Yoyok Antoni, S.E., M. Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penanganan Tamu Grup oleh *Receptionist* di Hotel *Four Points by Sheraton Bali Ungasan*

Metode penelitian yang digunakan berupa kualitatif diskripsi. Sumber data dan teknik pengumpulan data. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian penanganan yang dilakukan oleh *receptionist* perlu memperhatikan langkah-langkah dengan baik, dan tetap mengikuti standar operasional hotel. Dengan melakukan langkah-langka yang telah ditentukan, ataupun dengan melakukan standar operasional yang baik dan pelaksanaan yang efektif, hotel dapat memastikan tamu grup merasa puas dan mendapatkan pengalaman menginap yang menyenangkan.

Kata kunci: Penanganan, *receptionist*, tamu grup

## **ABSTRACT**

**AGNES UAK.** 2024. *"Handling Group Guests by Receptionists at Four Points by Sheraton Bali Ungasan Hotel" Final Project, Lombok Tourism Polytechnic. With Supervisor M. Ihdal Karomi, SE., MM. & Yoyok Antoni, S.E., M. Si.*

The purpose of this research is to understand "Group Guest Handling by the Receptionist at Four Points by Sheraton Bali Ungasan Hotel".

The research method used is qualitative descriptive. The data sources and data collection techniques include primary and secondary data. Data collection techniques consist of observation, interviews, documentation, and literature study.

*Research results: The handling carried out by receptionists needs to carefully follow the necessary steps and adhere to the hotel's standard operating procedures. By following the predetermined steps and maintaining good standard operating procedures with effective implementation, the hotel can ensure that group guests feel satisfied and have a pleasant stay experience.*

*Keywords: "Handling, receptionist, group guests"*