

## ABSTRAK

**IRMA AZLINA.** 2024. Peranan *Front Desk Agent* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Hotel The Ritz Carlton Bali. Tugas Akhir. Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing Abdul Hanan, S.Pd., M.Pd & Firman Koma Febdilan, S.Pd.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *front desk agent*, kepada tamu yang *early check-in* di hotel The Ritz Carlton Bali. Mengetahui fasilitas yang disediakan oleh hotel, kepada tamu yang sedang menunggu kamar disiapkan. Adapun metode penelitian yang penulis gunakan adalah dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penulis akan berusaha mengumpulkan data melalui observasi ke lapangan serta melakukan wawancara langsung terhadap sumber terkait. Jenis dan sumber data dari data primer dan data sekunder, Teknik pengumpulan data melalui metode observasi dan wawancara dan analisis data dilakukan dengan mereduksi data data yang sudah diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh *front desk agent* kepada tamu yang *early check-in* adalah bersifat fleksibilitas yaitu mementingkan kenyamanan tamu yang akan menginap, dengan cara memberikan kamar yang tersedia. Apabila kamar tidak tersedia maka *front desk agent* akan memberikan layanan tambahan seperti, *free* minuman *non-alcohol* atau bisa mengakses semua fasilitas hotel tanpa ada tambahan biaya.

Kata kunci : *Front desk*, *early check-in*, dan pelayanan.

## **ABSTRACT**

**IRMA AZLINA.** 2024. *The Role of Front Desk Agent in Providing Services to Guests at The Ritz Carlton Bali Hotel. Final Project. Lombok Tourism Polytechnic. Supervisor Abdul Hanan, S.Pd., M.Pd & Firman Koma Febdilan, S.Pd., M.M*

*This study aims to find out the service provided by the front desk agent, to guests who check in early at The Ritz Carlton Bali hotel. Knowing facilities are provided by the hotel, to guests who are waiting for their rooms to be prepared. The research method used by the author is a qualitative method that is descriptive and tends to use analysis. The author will try to collect data through observation in the field and conduct direct interviews with related sources. Types and sources of data from primary and secondary data, Data collection techniques through observation and interview methods and data analysis are carried out by reducing the data that has been obtained from the results of observation and interviews.*

*The results of this study state that the service provided by the front desk agent to guests who check in early is flexible, namely attaching importance to the comfort of the guest who will stay, by providing available rooms. If the room is not available, the front desk agent will provide additional services such as free non-alcoholic drinks or can access all hotel facilities at no additional cost.*

*Keywords: Front desk, early check-in, and services.*