

ABSTRAK

MUNAWAR.2024.Layanan *early check-in* di Selong Selo Resort & Residences. Pembimbing 1: Ayu Gardenia Lantang,S.S.,M.Si dan Pembimbing 2: Muhammad Husni HM.,S.ST.Par.,MM.Par. Layanan tambahan yang diberikan kepada tamu *early check-in* bertujuan untuk mampu memberikan pemahaman terkait bentuk layanan tambahan yang diberikan kepada tamu *early check-in* untuk mengurangi *complain* dari tamu . Metode penelitian pada Tugas Akhir ini menggunakan sumber data primer. Populasi dan sampel yang dimana penulis melakukan penelitian Selong Selo Resort & Residences tentang Layanan *early check-in*. Penulis melakukan wawancara dengan *supervisor* dan staf *front office*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian yang penulis peroleh adalah sebagai bentuk pertanggung jawaban hotel dalam menangani *early check-in* yakni dengan memberikan layanan tambahan kepada tamu yang *early check-in* dengan kondisi kamar belum selesai disiapkan terkadang masih dalam status *occupaid*. Bentuk layanan tambahan yang diberikan adalah dengan menikmati fasilitas yang ada pada resort seperti restoran, *pool*, *gym*, dan *spa*. Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dengan memberikan layanan tambahan kepada tamu *early check-in* dengan kondisi kamar belum selesai disiapkan sehingga ini menjadi solusi untuk mengurangi keluhan tamu.

Kata Kunci: Layanan Tambahan, *Early Check-in*, *Receptionist*.

ABSTRAK

MUNAWAR.2024.*Early check-in service at Selong Selo Resort & Residences. Supervisor 1: Ayu Gardenia Lantang, S.S., M.Si and Supervisor 2: Muhammad Husni HM., S.ST. Par.,MM.Par. The additional services provided to early check-in guests aim to be able to provide an understanding of the form of additional services provided to early check-in guests to reduce complaints from guests. The research method in this Final Project uses primary data sources. The population and sample from which the author conducted the Selong Selo Resort & Residences research on early check-in services. The author conducted interviews with supervisors and front office staff. The data collection techniques used are data reduction, data presentation, and conclusionThe results of the research obtained by the author are a form of hotel responsibility in handling early check-in, namely by providing additional services to guests who check in early with the condition that the room has not been prepared, sometimes still in occupaid status. The form of additional services provided is to enjoy the facilities at the resort such as restaurants, pools, gyms, and spas. Based on the results of the discussion above, it can be concluded that by providing additional services to early check-in guests with the condition that the room has not been prepared so that this is a solution to reduce guest complaints.*

Keywords: Additional Services, Early Check-in, Receptionist.