

ABSTRAK

I WAYAN PUTRA BUDI SUISDIANTARA. 2024, Peranan *Lobby ambassador* di Hilton Bali Resort. Pembimbing: Saiful Fahmi, S.M., M.M. dan Dimas Purnama Dewata, S.Tr.Par., M.B.A.

Penelitian ini berfokus pada peranan *lobby ambassador* dalam melaksanakan tugas sebagai pemberi arahan tamu ketika tamu berada di *lobby reception* untuk melakukan proses *check-in* maupun *check-out*, seorang karyawan benar-benar melayani tamu dengan baik. Selanjutnya penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam menguraikan setiap data yang diperoleh. Adapun setiap data yang diperoleh, lebih lanjut diolah dalam suatu analisis untuk memperoleh hasil dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini adalah seorang *Lobby ambassador* khususnya seorang *trainee* mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur hotel yang sudah ditetapkan, dan mampu menciptakan citra pelayanan yang baik dari tamu.

Kata kunci: *Lobby ambassador, Trainee, Pelayanan*

ABSTRACT

I WAYAN PUTRA BUDI SUISDIANTARA. 2024, The Role of Lobby ambassador at Hilton Bali Resort. Advisors: Saiful Fahmi, S.M., M.M. and Dimas Purnama Dewata, S.Tr.Par., M.B.A.

This research focuses on the role of the lobby ambassador in carrying out the task of providing guest directions when guests are at the lobby reception to carry out the check-in and check-out process, an employee really serves the guests well. Furthermore, this research was conducted using a qualitative descriptive method in describing each data obtained. As for each data obtained, it is further processed in an analysis to obtain the results in this study. The result of this research is that a Lobby ambassador, especially a trainee, is able to provide services in accordance with established hotel procedures, and is able to create a good service image from guests.

Keywords: Lobby ambassador, Trainee, Service