

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan lapor keluar (*check out*) di resepsionis Hotel Jivana Resort Kuta Lombok pada masa pandemi, dan bagaimana penerimaan tamu di Jivana Resort menerapkan standar kebersihan (*Cleanliness*), kesehatan (*Health*), keamanan (*Safety*), dan kelestarian lingkungan (*Environmental and Sustainability*) CHSE. Penelitian ini menggunakan metode analisis dan diskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang digunakan dalam memahami dan mendeskripsikan fenomena sosial yang terjadi di sekitar lingkup objek penelitian, bentuk penulisan yang diupayakan menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Bagaimana penerimaan tamu menerapkan standar CHSE pada saat tamu lapor keluar (*check out*) dan mengetahui apakah Hotel Jivana telah menerapkan protokol kesehatan dari pemerintah. (2) Mengetahui Hotel Jivana telah mempunyai standar operasional prosedur (SOP) dalam melayani tamu lapor keluar (*check out*) dan bagaimana cara mengatasi keluhan tamu (*complain*) saat lapor keluar (*check out*).

Kata kunci: Prosedur pelayanan lapor keluar (*check out*) di resepsionis hotel jivana resort kuta Lombok pada masa pandemi dan penerapan standar CHSE pada saat tamu lapor keluar (*check out*).