

ABSTRAK

Pada masa wabah pandemi virus *covid-19* yang tengah kita hadapi saat ini berdampak negatif bagi perekonomian negara Indonesia dan yang paling terkena dampak ialah sektor pariwisata khususnya perusahaan yang berkecimpung di dalam bagian akomodasi perhotelan. Pada bulan Juni 2020 pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah yang mengharuskan menerapkan protokol kesehatan sebelum suatu perusahaan atau organisasi diizinkan beroperasi kembali yang bertujuan untuk mengundang kembali datangnya wisatawan dan menghidupkan kembali sektor pariwisata yang ada di Indonesia. Protokol kesehatan bagi akomodasi perhotelan memiliki pedoman tersendiri yang juga telah diterapkan pada hotel *Svarga Resort* Lombok. Terdapat beberapa perubahan yang terjadi pada hotel tersebut sebelum dan pada saat pandemi berlangsung sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana Penanganan *Check-Out* Tamu Oleh *Receptionist* Di Hotel *Svarga Resort* Lombok Di Masa Pandemi Virus *Covid-19* dengan teknik analisis data kualitatif deskriptif dan menghasilkan hasil bahwa penerapan protokol kesehatan pada proses *check-out* di hotel *Svarga Resort* Lombok sudah menerapkan protokol kesehatan standar pada saat *check-out* tamu.

ABSTRACT

Over the *covid-19* virus pandemic outbreak occur among us nowadays that presenting negative effects to Indonesian economic matters and the tourism sector is most badly impacted especially hotel and accommodation part. On June 2020 government have released several regulations that must be obeyed before a company or organizations being able to operate by applying healthy protocol procedure which it aims to the revival of Indonesian tourism sector. Healthy protocol for hotel and accommodation have its own part that have been applied in *Svarga Resort* Lombok hotel. There are various change applied at the hotel before and after the pandemic outbreak which made the researcher interesting to do some research on how to Handle Guest Check-Out by The *Receptionist* in *Svarga Resort* Lombok Hotel in the *Covid-19* Virus Pandemic with qualitative descriptive analysis technique and resulting healthy protocol is applied on check-out process in *Svarga Resort* Lombok hotel with standard healthy protocol procedure during guest check-out occur.

Kata kunci : *Covid-19*, Pandemi, Protokol, *check-out*.