

## ABSTRAKSI

*Receptionist* memiliki peranan penting dalam menunjang kinerja dan besar sekali aktivitasnya terhadap suatu hotel karena seorang *receptionist* adalah bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima dan melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Aktivitas dan kinerja *receptionist* secara operasional berhubungan langsung dengan tamu untuk memberikan pelayanan yang optimal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui aktivitas *Receptionist* di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* sudah sesuai dengan *standart* hotel berbintang atau belum. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara dengan karyawan di *Best Western Papilio Hotel Surabaya*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *receptionist* pada saat melayani tamu sudah baik tetapi fasilitas masih belum mendukung serta sumber daya manusia yang masih dalam tahap penyesuaian dengan aturan di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* dikarenakan masih dalam proses *grand opening*. Sebaiknya perlu adanya briefing dan pembelajaran yang lebih intens kepada karyawan agar penyesuaiannya lebih cepat diterima dengan baik.

Kata kunci : aktivitas, pelayanan, *receptionist*