

## ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui prosedur *check in* di hotel Ibis Surabaya City Center. Dalam pengambilan data penulis mengamati secara langsung karena penulis bekerja dibagian front office sebagai front office supervisor. kesimpulannya bahwa prosedur *check in* yang ada di hotel Ibis Surabaya City Center adalah memberikan pelayanan pada saat registrasi antara lain melakukan *greeting* atau salam, *blocking* kamar atau pemilihan kamar, melakukan pembayaran, membuat kunci dan salam penutup. Dengan maksud menyamakan persepsi pada saat handle *check in*.

Kata kunci: hotel, *receptionist*, *check in*.

## **ABSTRACT**

*This final project aims to find out the check-in procedure at the Ibis Surabaya City Center hotel. In collecting data the authors observe directly because the authors work in the front office as a front office supervisor. the conclusion is that the check-in procedure at the Ibis Surabaya City Center hotel is to provide services at the time of registration including greeting or greeting, blocking rooms or selecting rooms, making payments, making keys and greetings closing. With the intention of equalizing perception at the time of check-in handle.*

*Keywords : hotel, receptionist, check in.*