

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT HOTEL XYZ BINTANG 3 DI YOGYAKARTA**

Oleh

Santi Fadhul Jannah

RINGKASAN

Standar operasional prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu hotel yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas yang dilakukan oleh staff di dalam hotel berjalan dengan efektif dan efisien sehingga diharapkan menimbulkan kesan positif terhadap tamu saat menginap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur dan hambatan penerapan standar operasional prosedur *front office* di hotel XYZ Bintang 3 di Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir yaitu menggunakan metode deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data diperoleh melalui penelitian, observasi langsung ke Hotel XYZ Bintang 3 di Yogyakarta, wawancara *head of department* serta studi pustaka untuk manambah informasi yang dapat dikembangkan menjadi sebuah tulisan ilmiah yang mengacu pada kondisi di lapangan.