

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang peranan seorang *Guest Relation Officer* (GRO) di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Dalam sebuah hotel itu terdapat berbagai departemen untuk menjalankan operasional dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Salah satunya adalah departemen Kantor Depan dimana fungsinya sangat penting yaitu merupakan tempat pertama kali dimana tamu akan melakukan registrasi pada saat pertama kali datang (*check-in*) dan juga pada saat pergi meninggalkan hotel (*check-out*). Kantor Depan juga merupakan bagian penghubung antara tamu dengan pihak manajemen hotel itu sendiri. Untuk itu peranan seorang karyawan Kantor Depan khususnya *Guest Relation Officer* (GRO) sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci : *Guest Relation Officer* (GRO), Kantor Depan Hotel

