

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis departemen kantor depan dan standar operasional prosedur *check-in* di Verona Palace Hotel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka mengenai standar operasional prosedur *check-in* di Verona Palace Hotel Bandung. Hasil penelitian dari ketiga metode tersebut menunjukkan bahwa standar operasional prosedur tidak berjalan sesuai dengan mestinya dikarenakan seorang kantor depan lalai terhadap pengisian kartu registrasi, memaksa tamu untuk membayar secara tunai atau dengan uang cash, menanyakan batas transaksi kartu kredit tamu dengan nada yang tinggi, dan tidak menyebutkan nama tamu untuk menanyakan mengenai pembayaran kamar. Maka dari itu Verona Palace Hotel mengadakan *in-house trainee* secara berkala untuk menunjang standar operasional prosedur agar dapat berjalan dengan mestinya.

Kata Kunci: standar operasional prosedur, trainee.