

**ABSTRAK**

---

Seiring dengan berkembangnya pariwisata di Kota Bandung maka semakin berkembang juga akomodasi yang ada di Bandung salah satunya mulai banyaknya hotel-hotel bermunculan dari Hotel bintang satu hingga Hotel bintang lima serta jenis-jenis hotel lainnya. Salah satu contoh hotel berbintang lima adalah Crowne Plaza Hotel Bandung, di semua hotel berbintang lima, kritik dan saran dari tamu adalah suatu faktor yang terpenting dalam meningkatkan kualitas Hotel, didasari oleh banyaknya keluhan tamu akan penanganan permintaan tamu di Front Office Department di Crowne Plaza Hotel Bandung, maka penulis meneliti tentang *Guest Request* yang sebagai salah satu permasalahan dalam pelayanan tamu, penelitian ini juga dilaksanakan untuk mengetahui seberapa efektif staff hotel dalam menangani permintaan tamu, implementasi SOP pada penanganan *guest* dan evaluasi pada penanganan *guest request* di Crowne Plaza Hotel Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil yang di dapat dari penelitian bahwa Crowne Plaza Hotel Bandung belum mencapai tingkat target kepuasan tamu dengan baik dan sebaiknya evaluasi pelaksanaan SOP pada penanganan *guest request* di Front Office Department Crowne Plaza Bandung ditingkatkan lagi dengan cara mengadakan *training, coaching program* yang lebih rutin dan lebih intens, lalu adanya pembuatan *action plan* yang tidak hanya untuk tamu tapi juga untuk staffnya.

*Keyword : Standard Operational Procedure, Guest Request, Front Office, Crowne Plaza Hotel Bandung*