

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai peran GSA (*Guest Service Agent*) dalam operasional departemen *Front Office* di Hilton Hotel Bandung. Penelitian ini dilatar belakangi dari ulasan negatif yang terdapat di OTA (*Online Travel Agent*). Pada ulasan tersebut, ditemukan sebuah kekecewaan dari tamu yang pernah menginap dikarenakan kamar yang ia dapat tidak sesuai dengan preferensinya. Keluhan atau kekecewaan ini diakibatkan oleh peran GSA yang tidak dilaksanakan dengan baik yaitu tidak mengalokasikan kamar tamu sesuai dengan reservasi yang dibuat oleh tamu. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk membuat penelitian mengenai peran GSA dalam operasional departemen *Front Office* di Hilton Hotel Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dilaksanakan di *Front Office* Hilton Bandung. Hal ini bertujuan agar pekerjaan bisa dilakukan secara tepat, efisien, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap tamunya sama. Selain itu, terdapat berbagai peran GSA mulai dari mempersiapkan administrasi tamu hingga menyimpan data tamu. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa peran yang kurang dilaksanakan dengan baik seperti memperkenalkan nama ketika melakukan penyambutan, melakukan penyebutan ulang reservasi secara lengkap, dan menanyakan masukan selama menginap ketika *check out*.

*Kata Kunci: Peran, Front Office, Guest Service Agent, Standard Operating Procedure*