

## ABSTRAK

---

Industri perhotelan menjadi salah satu kategori di bidang jasa yang memberikan pelayanan mencakup penginapan, restoran, pergelaran acara, hiburan, akses transportasi dan bahkan sering kali digunakan sebagai urusan bisnis hingga bidang tambahan lainnya yang termasuk pada pariwisata. *Front Office Department* merupakan elemen penting yang terdapat pada industri hotel, hal tersebut karena department ini berperan utama dalam proses pelayanan tamu dengan kemampuan yang mumpuni dalam memberikan respons terhadap permintaan kebutuhan tamu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan observasi, wawancara dan studi Pustaka. Hasil penelitian berupa deskripsi tentang SOP di departemen *Front Office* dan pelaksanaannya.

Kata Kunci: Perhotelan, *Front Office*, Standar Operasional Prosedur (SOP)