

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Kantor depan Hotel yang berhubungan dengan pemberian pelayanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar *Online Travel Agent* adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui *iwebsite Front Office* adalah Kantor Depan. Sesuai dengan artinya, departemen atau bagian ini berada di depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. Di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in*) dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out*) SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya penerapan yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di Le Dian Hotel and Cottages yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan Standart Operasional Prosedure Reservasi di Le Dian Hotel and Cottage dapat disarankan beberapa hal kepada pihak Le Dian Hotel and Cottage terutama khususnya dalam penanganan Reservasi *Online Travel Agent* tentunya dalam pentingnya menjalankan SOP yang berlaku karena terkait dengan kepuasan dan kenyamanan department yang melaksanakan SOP dengan baik diharapkan dapat mempertahankan kondisi yang telah dicapai sebagai upaya meningkatkan upaya kualitas pelayanan

Keywords : Standart Operasional Prosedur, Reservasi, Online Travel Agent