

## INTISARI

Industri jasa merupakan industri terbesar dan sektor yang cepat mengalami perubahan. Industri perhotelan merupakan salah satu bagian dari industri jasa. Pemberian layanan yang sama sangat penting dalam membangun hubungan dengan tamu. Terutama pada kemampuan hotel menerapkan *service quality* yang diukur dari *standard operation procedure*. Laporan kerja lapangan ini bertujuan untuk menggambarkan analisis *service quality* pada departemen *front office* Favehotel Rungkut Surabaya.

Aktivitas yang dilakukan selama praktik kerja lapangan adalah menjalankan aktivitas sebagai *front desk agent* sesuai dengan *standard* yang ditentukan. Tugas yang dilakukan adalah melayani proses *check in*, *check out* dan menerima pembayaran dari tamu. *Front desk agent* juga sebagai pusat informasi hotel.

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat praktik kerja lapangan dapat dilihat beberapa langkah prosedur yang belum diterapkan. Untuk itu, departemen *front office* Favehotel Rungkut Surabaya perlu melakukan perbaikan dalam menerapkan *standard operation procedure* untuk meningkatkan kualitas layanan yang maksimal.

Kata Kunci : *Service quality, Front Office , Standard Operation Procedure.*

## **ABSTRACT**

*The service industrial the largest industries and rapidly changing sector. Provisions of service is very important to built a relationship with the guest. Especially in the hotel's ability to apply service quality as measured by the standard operations procedure. This reports aims to describe analysis of service quality on department front office at Favehotel Rungkut Surabaya.*

*The activities conducted during field work practices are applying as front desk agent accordance with the standard operation pocedure. That as performed is to serve check in process, check out and receive payment from guest. Front desk agent well as an information center hotel.*

*Based on observation during field work practices can be seen a fews steps the procedurs been applied. For that, front office department at Favehotel Rungkut Surabaya need make improve the applying standard optertion procedure to increase the maximum quality.*

*Keyword : Service quality, Front Office, Standard Operation Procedure.*