

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau bagaimana Trainee dalam berkomunikasi dengan tamu di bagian Bellboy Kantor Depan The Papandayan Hotel, serta untuk memberikan saran dalam memecahkan masalah yang terdapat di Front Office Department The Papandayan Hotel Bandung. Metode yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Studi Kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian karyawan tidak memenuhi standar tersebut dengan alasan mempercepat waktu saat pelayanan agar lebih fleksibel. Selain itu, ada beberapa petugas bellboy yang sering lalai dalam melayani tamu. Sebaiknya Standard Operational Procedures yang sudah ada harus selalu di tekankan kepada seluruh karyawan khususnya untuk bellboy demi menunjang kelancaran operasional kerja.

Kata Kunci: Bell Boy, Standard Operational Procedure