

ABSTRAK

Departement Kantor Depan adalah bagian penting dalam Hotel, karena merupakan tempat pertama kali tamu akan melakukan registrasi pada saat tamu pertama kali datang (*check in*) dan pada saat meninggalkan hotel (*check out*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standard Operating Procedure pada *Lobby Ambassador* di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Lobby Ambassador* adalah merupakan bagian dari *Concierge* yang menjadi “wajah hotel” ketika tamu pertama kali menginjak kaki di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Lobby Ambassador* memiliki tugas sebagai penyambut tamu ketika baru sampai hotel serta melakukan *escorting* tamu dari mulai proses *check in* hingga masuk kamar. Lebih jauh dapat dikatakan *Lobby Ambassador* dapat mengangkat citra baik hotel apabila melakukan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan tamu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa *Lobby Ambassador* Hyatt Regency Yogyakarta tidak melaksanakan *Standard Operating Procedure* yang sudah menjadi *standard* nya, sehingga dapat mempengaruhi pelayanan kepada tamu pada saat *check in*. Metode yang akan digunakan penelitian adalah Teknik Deskriptif Kualitatif. Dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan tinjauan pustaka.

Kata Kunci : Kantor Depan, *Lobby Ambassador*, *Standard Operating Procedure*