

ABSTRAK

Laporan proyek tugas akhir ini mengkaji peran *front office* hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu agar tamu mendapatkan semua yang dijanjikan hotel dan mencapai tujuan hotel agar tamu yang datang kembali. Dalam hal ini, tidak mungkin memisahkan bagaimana *department* memberikan layanan kepada pelanggan baik dari *front desk* maupun *departement* lain. Penyusunan laporan ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi terkait pemberian pelayanan kepada tamu oleh karyawan. Metode pengumpulan data menggunakan dokumen, observasi, wawancara dan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa departement *Front Office The Trans Luxury Hotel* memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena *departement front office* merupakan departement yang bersentuhan langsung dan akan memberikan kesan pertama dan terakhir yang sama bagi tamu pada saat kedatangan. Dapat disimpulkan bahwa bagian *front office* dapat memberikan pelayanan kepada tamu, sehingga hotel tidak pernah sepi dan jelas banyak tamu hotel adalah tamu yang telah tinggal selama bertahun-tahun dan kembali ke hotel.

Kata Kunci: *Front Office*