

ABSTRAK

Tinjauan ini membahas tentang operasional kantor depan di hotel Hilton Bandung. Tujuan penelitian kajian literatur ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *Front Office Department* dalam pelayanan tamu di hotel. Pembahasan tinjauan ini dilakukan secara deskriptif berdasarkan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan mengenai peranan *Front Office Department* dalam operasional kerja di hotel. Penelitian ini menggunakan landasan teori dan metodologi penelitian yang sesuai dengan latar belakang tinjauan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menjalankan standard operasional kerja yang berlaku di hotel akan memberi pelayanan yang efektif dan efisien bagi tamu yang menginap di hotel.

Kata Kunci : Kantor depan, Operasional Kerja, Hotel