

ABSTRAKSI

Tujuan dari penulisan ini adalah agar mengetahui peran seorang *Guest Service* di Hotel Ciputra World Surabaya. Penulis yang juga bekerja sebagai seorang *Guest Service* di Hotel Ciputra World Surabaya melakukan pengamatan terhadap peran seorang *Guest Service*. Penulis menyimpulkan bahwa *Guest Service* merupakan bagian dari *Front Office Department* yang tugas utamanya adalah melayani tamu ketika tiba di hotel, selama menginap dan ketika akan meninggalkan hotel.

Kata kunci: *Guest Service, Front Office Department*

ABSTRACT

The purpose of this paper is to know the role of a Guest Service at Hotel Ciputra World Surabaya. The writer who also works as a Guest Service at Hotel Ciputra World Surabaya observes the role of a Guest Service. The authors conclude that the Guest Service is part of the Front Office Department whose primary duty is to serve guests when they arrive at the hotel, during their stay and when to leave the hotel.

Key word: Guest Service, Front Office Department