

ABSTRAK

Tugas Akhir ini membahas implementasi kerja di Departemen Front Office JS Luwansa Hotel and Convention Center Jakarta dengan tujuan memahami deskripsi pekerjaan setiap posisi serta menganalisis efektivitas pelaksanaan kerja. Kegiatan magang dilakukan selama enam bulan melalui keterlibatan langsung dalam operasional harian, termasuk proses check-in, check-out, reservasi, serta penanganan keluhan tamu. Metode yang digunakan meliputi observasi, praktik langsung, serta evaluasi sistem kerja yang berbasis Property Management System (PMS). Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa sistem kerja Front Office telah berjalan efektif dan terstruktur dengan baik, meskipun masih terdapat peluang peningkatan melalui digitalisasi formulir keluhan tamu serta optimalisasi fitur dalam PMS untuk mempercepat pelayanan. Penerapan kompetensi akademik yang diperoleh selama perkuliahan, seperti keterampilan komunikasi, manajemen administrasi, dan pelayanan tamu, membantu penulis dalam memahami standar operasional hotel dan mengevaluasi proses kerja secara objektif. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan Front Office serta memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari.

Kata Kunci: Front Office, Magang, PMS, Hotel, Pelayanan Tamu