

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor eksternal beban kerja *front office* di Four Points Hotel Medan dan untuk menganalisis faktor internal beban kerja *front office* di Four Points Hotel Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, serta melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor eksternal beban kerja front office di Four Point Hotel medan seperti seperti fluktuasi tingkat pemesanan kamar online, lonjakan tamu pada acara khusus, dan perubahan musiman dalam kunjungan wisatawan, membutuhkan respons yang cepat dari front office. Sedangkan faktor internal yang meliputi manajemen beban kerja di *front office* Four Points Hotel Medan terbukti sangat memengaruhi kualitas layanan dan efisiensi operasional.

Kata Kunci: Beban Kerja, Pegawai, *Front Office*.