

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Optimalisasi Kinerja pada departemen front office di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Hotel merupakan salah satu jenis industri pariwisata yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa. Salah satu departemen dalam hotel yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional dan sebagai kesan pertama dalam sebuah hotel adalah departemen *front office*. Kemajuan dalam perkembangan hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari prestasi kerja, keahlian, perilaku dan sifat kepemimpinan karyawan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi kinerja pada departemen *front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa sebagian besar kinerja karyawan pada departemen *front office* sudah berjalan dengan baik dan optimal. Namun, dari indikator keahlian terutama dalam hal komunikasi masih kurang efektif.

Kata Kunci: Hotel, *Front Office*, Kinerja Karyawan, Optimalisasi Kinerja