

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*.