

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin membaiknya pariwisata di Batam. Batam merupakan kota yang sangat dekat dengan Singapore. Oleh karena itu banyak wisatawan yang datang untuk berwisata di Batam. Selain berwisatawan, diperlukan juga akomodasi untuk penginapan. Hotel merupakan salah satu sarana wisata yang sangat penting bagi para wisatawan karena hotel menyediakan sarana penginapan dan melayani makanan dan minuman untuk para wisatawan yang berkunjung ke sebuah destinasi. Pada sebuah hotel terdapat beberapa departemen operasional yang hasilnya berupa layanan dapat dinikmati oleh para tamu. Departemen tersebut adalah *Front Office*, Departemen *Food & Beverage*, Departemen *Housekeeping*. Departemen yang menangani penjualan kamar adalah departemen *Front Office*. *Front Office* merupakan salah satu departemen operasional yang sangat penting mengingat pendapatan hotel terbesar adalah penjualan kamar. Mengingat pentingnya keberadaan departemen ini maka dibutuhkan sumberdaya manusia yang handal dalam melakukan tugasnya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Data dikumpulkan dengan meneliti melalui informan (narasumber). Informan dalam penelitian ini adalah *Front Office Staff*, *Front Office Supervisor* dan *Duty Manager* di Harris Hotel Batam Center. Untuk memperoleh data dibutuhkan observasi untuk meneliti apa saja peranan *trainee* dan bagaimana pelatihan *Trainee* di *Front Office Department*, wawancara diperlukan untuk membantu melengkapi proses pengumpulan data yang ada. Dokumen yang tercantum bisa berbentuk tulisan maupun gambar.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa peranan *Trainee* sangat membantu dan proses pelatihannya sangat mudah diikuti sesuai dengan yang diarahkan dari staf.

Kata kunci : Peranan *Trainee*, proses pelatihan, *Front Office*, Harris Hotel Batam Center