

Abstrak

Sebagian besar SDM Industri Perhotelan, khususnya departemen *Front Office* memiliki keterbatasan pada ilmu pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan teknis dalam bekerja. Hal ini memerlukan adanya upaya untuk memperkuat pemahaman mereka terhadap aspek tersebut dalam bekerja, agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan memastikan kelancaran operasional hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *hard skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* pada hotel Bintang empat di Kota Bandung dan upaya untuk meningkatkannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif etnografi, dengan melakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada *Front Office Manager* (FOM), *supervisor*, dan mahasiswa *trainee* hotel Bintang empat. Hotel yang menjadi lokasi penelitian adalah Four Points by Sheraton, The Jayakarta Hotel Bandung, dan Grand Tjokro Hotel. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa *hard skill* terbentuk melalui interaksi antara kemampuan teknis, pengetahuan, dan penguasaan teknologi. Secara keseluruhan, pada penelitian ini ditemukan bahwa mahasiswa *trainee* memiliki ilmu pengetahuan, kemampuan teknis, dan kemampuan teknologi yang baik dalam bekerja. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan *hard skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan tambahan seperti, manajemen waktu, komunikasi interpersonal, dan pemecahan masalah.

Kata Kunci: Mahasiswa Perhotelan; Departemen Front Office; Hard Skill.