

ABSTRAK

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan, atau usaha akomodasi yang menyediakan jasa, pelayanan, dan fasilitas untuk masyarakat umum, termasuk layanan penginapan dan penyediaan makanan dan minuman. Front Office Department adalah salah satu departemen penting di hotel ini, yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional hotel dan menjadi pusat informasi bagi tamu. Front Office memiliki beberapa section, termasuk Star Agent. Star Agent merupakan bagian yang penting dalam Front Office Department, karena mereka bertugas sebagai telephone operator dan mewakili hotel dalam komunikasi melalui telepon. Dalam operasional hotel, Star Agent memiliki peran penting sebagai pusat informasi dan dalam menjaga komunikasi yang efektif antar departemen. Namun, terdapat risiko terjadinya kesalahan dalam menyampaikan informasi kepada tamu, kesalahan pencatatan data tamu, dan miss-communication antar departemen. Oleh karena itu, penting bagi karyawan pada section Star Agent untuk menjaga kualitas komunikasi, mengutamakan keakuratan data tamu, dan menghindari kesalahan yang dapat mempengaruhi pengalaman tamu. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada front office manager, supervisor dan karyawan star agent The Trans Luxury Hotel Bandung. Teknik pengolahan data dilakukan dengan reduksi data, triangulasi, serta penarikan kesimpulan.

Kata Kunci : Star Agent, Front Office, Kinerja