

ABSTRAK RISMAWATI HIDAYAH (INDONESIA)

Departemen *Front Office* banyak dihindari oleh mahasiswa *trainee* saat melaksanakan *On The Job Training* karena merasa kurang percaya diri dengan keterampilan atau *soft skill* yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *soft skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* pada hotel bintang empat di Kota Bandung dan upaya untuk meningkatkannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif etnografi dengan melakukan observasi dan wawancara kepada *Front Office Manager*, *Front Office Supervisor*, dan Mahasiswa *Trainee* di tiga hotel bintang empat di Kota Bandung, yaitu Hotel Grand Tjokro Bandung, Hotel Four Points by Sheraton Bandung, dan Hotel The Jayakarta Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahasiswa *Trainee* memiliki *soft skill* yang berkualitas serta pemahaman terkait komponen *soft skill* seperti etos kerja, sopan santun, kerjasama, disiplin, dan penyesuaian diri terhadap norma-norma untuk membentuk individu berkualitas yang dapat diimplementasikan dalam lingkungan kerja. Upaya untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa *trainee* dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan mengenai etika dan berkomunikasi, memberikan teladan yang baik, serta menerapkan sistem *reward*.

Kata kunci: Keterampilan; Mahasiswa Trainee; Sumber Daya Manusia; *Soft skill*.