

## ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul “Peran *Front Desk Agent* Aston Jember Hotel & *Conference Center* dalam meningkatkan kepuasan tamu”. Karyawan hotel menghadapi beberapa tantangan dalam pekerjaan mereka. Salah satu tantangannya adalah stres terkait pekerjaan. Karyawan juga harus menghadapi dilema etika, seperti kebijakan pemesanan hotel yang berlebihan, yang dapat mengancam hubungan tuan rumah sampai tamu. Selain itu, para karyawan ini perlu menerapkan strategi penanggulangan yang efektif untuk menghadapi stres dan tuntutan pekerjaan mereka, dengan strategi yang berfokus pada masalah menjadi strategi yang paling umum. Terakhir, karyawan memainkan peran penting dalam kinerja organisasi, dan tingkat komitmen organisasi mereka merupakan penentu penting keberhasilan. *Front Office Department* harus mengatasi tantangan ini dengan memberikan pelatihan dan dukungan kepada karyawan, menawarkan kompensasi dan peringatan dini dalam skenario pemesanan berlebih, dan mendorong komitmen organisasi karyawan.

Kata kunci : Peran, *Front Desk Agent*, Kepuasan Tamu

## **ABSTRACT**

*The Final assignment is entitled “The role of Front Desk Agent at the Aston Jember Hotel & Conference Center in increasing guest satisfaction”. Hotel employees face several challenges in their work. One challenge is work – related stress. Employees also have to face ethical dilemmas, such as hotel overbooking policies, which can threaten host-to-guest relationships. Additionally, these employees need to employ effective coping strategies being the most common. Lastly, employees play a critical role in organizational performance, and their level of organizational commitment is an important determinant of success. The Front Office Department must address these challenges by providing training and support to employees, offering compensation and early warning in overbooking scenarios, and encouraging employee organizational commitment.*

*Keywords: Role, Front Desk Agent, Guest Satisfaction*