

RINGKASAN

“PROSEDUR PELAYANAN TAMU OLEH *BELLBOY* DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* IJEN VIEW HOTEL & RESORT BONDOWOSO”.

Risqi Chandra Kurniawan, NIM. F31170245, Tahun 2020, Progam Studi Bahasa Inggris, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binar Kaheni, S.Pd., M.Li.(Dosen Pembimbing).

Ijen View Hotel & Resort adalah perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan dan juga restoran. Ijen View Hotel & Resort merupakan salah satu hotel terbesar dan tertua di Bondowoso. Hotel ini terletak di Jl. KIS Mangunsarkoro No. 888, Tegalelo, Tamansari, Kecamatan Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur. Hotel ini merupakan hotel berbintang 3 dengan fasilitas dan pelayanan yang bisa dibilang lengkap. Ijen View Hotel and Resort tidak hanya menyediakan kamar untuk bermalam namun juga restoran, kolam renang, *Ballroom*, dan lain lain.

Metode pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL) diantaranya yaitu wawancara, observasi, studi pustaka, dokumentasi dan data-data serta aktivitas secara langsung. Penulis diberikan kesempatan untuk belajar dan terjun secara langsung ke dalam dunia kerja, lebih khususnya dalam dunia pelayanan perhotelan. Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapang penulis ditempatkan di dua departemen, yaitu Departemen *Front Office* sebagai staf resepsionis dan di Departemen *Sales & Marketing* sebagai staf pemasaran.