

## RINGKASAN

**Cara Menjadi *Telephone Operator* Di Department *Front Office* Ijen View Hotel, Resrot And Resto Bondowoso**, Lusyana Romadhaningtyas, F31190981, 2022, 39 halaman, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Titik Ismailia, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Bapak Mudarris (Pembimbing Lapangan).

Bondowoso adalah salah satu wilayah di Jawa Timur yang memiliki banyak objek wisata seru, akan tetapi Bondowoso didominasi oleh objek wisata pegunungan dan air terjun dan tidak memiliki garis pantai sama sekali. Dibalik kekurangannya Bondowoso memiliki banyak kelebihan yang dapat kita lihat dari objek wisata yang ada di Bondowoso. Salah satunya adalah Kawah Wurung, Kawah Ijen, Kawah Ilalang dan masih banyak lagi. Sehingga Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga memiliki tanggung jawab untuk menjadikan potensi tersebut sebuah wisata yang dapat dikenal oleh berbagai kalangan.

Keberadaan dari sumber alam yang baik yang dimiliki oleh Bondowoso. Mendorong Pemerintahan setempat untuk menyediakan dan melengkapi fasilitas untuk pengunjung. Seperti transportasi, pusat perbelanjaan, perusahaan jasa perjalanan, restoran dan hotel. Pemerintah setempat telah menyadari untuk menyediakan hotel karena hotel menjadi salah satu aspek terpenting dan menjadi pertimbangan bagi wisatawan ketika mereka akan mengunjungi kota tertentu. Ketersediaan dari banyaknya hotel akan memudahkan wisatawan, khususnya wisatawan asing untuk transit dan beristirahat. Sehingga Pemerintahan Bondowoso telah menyadari salah satu dari tanggung jawabnya dengan menyediakan hotel.

Salah satu hotel di Bondowoso yang juga mengambil bagian dalam mendukung program pemerintah dalam memberikan layanan kepada wisatawan adalah Ijen View Hotel & Resort. Hotel ini terletak di JL. KIS Mangunsarkoro No. 888, Tegalelo, Tamansari, Kecamatan Bondowoso. Hotel berbintang tiga (3) ini mengusung konsep resort yang berarti Ijen View Hotel & Resort terletak di

Bondowoso yang memiliki udara yang cukup sejuk dan hotel sendiri memiliki taman yang asri dan juga memiliki desain vi atmosfer Bali, Jawa dan modern sehingga tercipta perpaduan yang sangat apik sekali. Tidak hanya dalam pelayanan kepada wisatawan, Ijen View Hotel & Resort juga mengambil bagian dalam proses pengembangan SDM yang profesional khususnya di bidang pariwisata, dengan memfasilitasi siswa atau mahasiswa dari instansi yang telah menjalin hubungan baik dengan Ijen View Hotel & Resort untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Dari Penjelasan diatas penulis merasa tertarik untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Ijen View Hotel & Resort karena penulis ingin mengaplikasikan secara langsung beberapa materi perkuliahan yang telah didapat selama di bangku kuliah ke dunia kerja secara nyata. Yaitu, *English For Banking*, *English For Tour & Travel*, *English For Guiding*, dan *English For Hotel And Resto*. Dengan ini penulis dapat mengaplikasikannya di setiap departement yang ada namun selama melaksanakan Program Praktek Kerja Lapangan penulis hanya difokuskan dan ditempatkan untuk belajar lebih di 2 departement yaitu Department Front Office dan Department Sales & Marketing. Di departement Sales & Marketing sendiri penulis dapat belajar tentang banyak hal seperti menerima tamu, menangani acara, membuat BEO (Banquet Event Order) dan lain sebagainya. Sedangkan di departement Front Office penulis dapat belajar tentang bagaimana cara melayani reservasi, menyambut tamu, serta cara menangani proses check-in dan check-out. Oleh sebab itu, sudah sangat jelas bahwa Ijen View Hotel & Resort adalah sebuah tempat yang pantas untuk dijadikan sebagai tempat pelaksanaan Program Praktik Kerja Lapangan bagi penulis sebagai mahasiswi Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata Politeknik Negeri Jember karena penulis dapat mendapat banyak pengalaman dan ilmu baru di tempat tersebut.

Dalam pelaksanaan kegiatan PKL ini. Penulis mendapat pengetahuan lebih di bidang tata cara proses check-in dan check-out yang dilakukan oleh staff pemasaran di Department Front Office Ijen View Hotel & Resort. Selama menjalankan Program Praktik Kerja Lapangan, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh penulis,

seperti gugup pada saat menemui tamu dan bingung menjawab pertanyaan dari tamu. Namun, seiring dengan berjalannya waktu, penulis mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan Ijen View Hotel & Resort serta mengikuti arahan yang diberikan oleh senior-senior di Ijen View Hotel & Resort untuk mengatasi masalah yang terjadi.