

## RINGKASAN

**Kegiatan Menangani Acara Meeting Di Masa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) di Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso.** Dewi Nur Hamidah, F31192031, 2022, 58 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Titik Ismailia, S.Pd, M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Mudarris (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember adalah perguruan tinggi negeri vokasi yang berada di Kabupaten Jember. Politeknik Negeri Jember merupakan sebuah instansi perguruan tinggi yang telah berdiri sejak tahun 1988. Dalam perkembangannya Politeknik Negeri Jember telah memiliki total sebanyak delapan jurusan yaitu, Jurusan Produksi Pertanian, Jurusan Teknologi Pertanian, Jurusan Peternakan, Jurusan Manajemen Agribisnis, Jurusan Teknologi Informasi, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Jurusan Kesehatan dan Jurusan Teknik.

Sebagai perguruan tinggi negeri yang program pembelajarannya bersifat vokasional, maka Polije mewajibkan seluruh mahasiswanya untuk menempuh kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama periode waktu tertentu untuk mengimplementasikan ilmu yang telah di ajarkan. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan sendiri dilaksanakan selama 750 jam atau selama 5 bulan. Dengan diadakannya kegiatan PKL, mahasiswa diharapkan dapat semaksimal mungkin mengaplikasikan secara langsung keterampilan dan pengetahuan yang telah diterima selama mengikuti proses belajar mengajar di bangku perkuliahan untuk menyelesaikan serangkaian kegiatan dan aktivitas di tempat PKL.

Selain itu, menempuh kegiatan PKL juga menjadi salah satu syarat kelulusan bagi semua mahasiswa jurusan yang ada di Politeknik Negeri Jember. Sehingga, sehubungan dengan hal itu maka penulis menempuh kegiatan PKL di Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso. Dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso, penulis mendapatkan kesempatan untuk melakukan serangkaian kegiatan dan aktivitas kerja di dua departemen yaitu departemen *Sales & Marketing* dan *Front Office*. Penempatan ini dimaksudkan supaya melalui dua departemen ini, penulis dapat

melakukan aktivitas kerja yang berhubungan dengan materi dari beberapa mata kuliah yang diajarkan seperti *English for Hotel & Restaurant*, *English for Tour & Travel*, dan *English for Guiding*. Selain itu, departemen S&M (*Sales & Marketing*) dan FO (*Front Office*) merupakan dua departemen yang menjadi penghubung antara tamu dengan hotel. Sehingga banyak aktivitas kerja yang berhubungan langsung dengan tamu yang mengharuskan penulis berkomunikasi dengan tamu. Namun, karena kondisi pandemi tidak ada banyak kesempatan bagi penulis untuk mengaplikasikan penggunaan Bahasa Inggris dalam berkomunikasi dikarenakan oleh sedikitnya orang asing yang berkunjung ke hotel akibat pandemi Covid-19.

Pelaksanaan kegiatan PKL penulis dimulai dari departemen *Sales & Marketing*. Di sini penulis banyak melakukan aktivitas kerja yang berhubungan langsung dengan tamu dan pembuatan berkas-berkas yang menjadi kebutuhan acara. Aktivitas tersebut seperti menemui dan menangani tamu, membuat BEO (*Banquet Event Order*), menangani acara, membuat surat permohonan ijin acara, dan melakukan kegiatan *assessment*. Sedangkan di departemen *Front Office*, penulis dapat belajar lebih banyak tentang tata cara menyambut tamu, menerima reservasi, menangani proses *check-in & check-out* serta menjadi operator telpon. Semua kegiatan tersebut bersifat rutin dilakukan. Sehingga melalui kegiatan PKL di Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso ini, penulis dapat belajar banyak hal yang menambah pengalaman, keterampilan serta pengetahuan penulis khususnya dalam bidang perhotelan. Penulis juga dapat belajar lebih tentang strategi marketing di hotel serta bagaimana hotel menangani suatu acara. Meskipun begitu, terdapat beberapa kendala yang dialami penulis selama melaksanakan kegiatan PKL di Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso seperti kesulitan dalam menjawab beberapa pertanyaan dari tamu, dan merasa gugup dan ragu dalam menghadapi tamu. Namun hal tersebut dapat di atasi oleh penulis dengan cara terus belajar, bertanya kepada senior dan melakukan setiap tugas sesuai dengan arahan yang diberikan oleh pembimbing lapang di Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso.