

RINGKASAN

Aktivitas Menangani *Check-In* dan *Check Out* di Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso, Risma Maulina, F31191603, 2022, 34 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Titik Ismailia, S.Pd, M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Mudarris (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi yang terletak di Kabupaten Jember. Sebagai perguruan tinggi vokasi, Polije menyelenggarakan pendidikan yang mengarahkan proses belajar mengajar pada tingkat keahlian, keterampilan dan standar kompetensi spesifik yang dibutuhkan sektor industri dan *stakeholder*. Sistem pendidikan yang diberikan berbasis pada peningkatan keterampilan sumber daya manusia dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan keterampilan dasar yang kuat, sehingga lulusannya mampu mengembangkan diri dalam menghadapi perubahan lingkungan, serta memiliki kemandirian dalam berkarya dan berwirausaha berdasar ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek). Pendidikan vokasi ini bertujuan untuk mempersiapkan tenaga yang dapat menetapkan keahlian dan keterampilan di bidangnya, siap kerja dan mampu bersaing secara global.

Politeknik Negeri Jember sebagai perguruan tinggi vokasi mewajibkan mahasiswanya untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan, mahasiswa diharapkan memperoleh keterampilan kognitif, afektif, serta psikomotorik yang meliputi keterampilan fisik, intelektual, sosial, dan manajerial.

Pelaksanaan kegiatan PKL bagi mahasiswa dapat menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang telah didapat selama kegiatan perkuliahan di kampus. Mata kuliah yang telah dipelajari selama perkuliahan, antara lain *English for Hotel and Restaurant*, *English for Secretary*, *English for Business*, *English for Guiding*, *Public Speaking*, dan Kesekretarian. Sehingga pengetahuan dan keterampilan yang telah didapat tersebut dapat berguna dalam menyelesaikan serangkaian tugas yang diberikan selama kegiatan PKL.

Penulis telah melaksanakan PKL selama 5 bulan di Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso. Pelaksanaan PKL dimulai pada tanggal 1 September 2021 hingga 31 Januari 2022. Dalam pelaksanaannya, penulis telah melakukan serangkaian kegiatan selama program PKL di dua department yakni, *Front Office Department* dan *Sales & Marketing Department* di Ijen View Hotel Resort & Resto.

Kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan penulis di department *Front Office* adalah menyambut tamu, menangani reservasi, menangani proses *check in* dan *check out*, dan menerima telepon. Sedangkan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan di department *Sales & Marketing* adalah mengisi *Calendar Event*, menerima telepon, menerima tamu, membuat BEO (*Banquet Event Order*), membuat surat ijin acara, menangani acara, dan membuat *contract rate*.

Penulis mendapatkan kesempatan lebih dalam ketika menjadi respionis dalam hal menangani proses *check-in* dan *check-out* yang merupakan ilmu baru bagi penulis. Karena hal inilah penulis menjadi lebih memahami proses *check-in* dan *check-out* secara nyata khususnya di Ijen View Hotel Resort & Resto. Terdapat beberapa tahapan yang bisa dikatakan berhasil dalam proses *check-in* dan *check-out*. Untuk proses *check-in* dimulai dari *greeting*, proses registrasi, tamu membayar deposit hingga kunci diserahkan kepada tamu dan untuk proses *check-out* dimulai dari konfirmasi ke *roomboy*, mencetak semua bukti tagihan, setelah pembayaran tagihan selesai mengucapkan terimakasih dan selamat jalan.

Dari kegiatan magang yang telah dilaksanakan, penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang sangat bermanfaat. Penulis bisa belajar menghadapi masalah dan menemukan solusi yang tepat dari bimbingan para senior. Mereka mengajarkan tentang bagaimana menjadi staf hotel yang baik dan professional. Penulis belajar tentang kerjasama tim yang baik dan membangun hubungan yang erat antara semua staf di hotel. Praktik Kerja Lapangan ini akan sangat berguna bagi penulis sebagai bekal dalam dunia kerja nantinya.