

## RINGKASAN

### **Kegiatan Memberikan Pelayanan Sebagai *Concierge* di Java Lotus Hotel.**

Enggar Maulana Ardiansyah, F31192080, 2021, 18 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Julien Arief Wicaksono, S.Pd., M.Pd. (Dosen Pembimbing) dan Y Chris Setyoadi Putro (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu politeknik negeri di Indonesia yang terletak di Kabupaten Jember. Politeknik Negeri Jember memiliki 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.

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi yang mengharuskan mahasiswanya mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kegiatan praktik kerja lapangan sendiri dilaksanakan selama 900 jam atau selama 6 bulan. Harapannya, dengan adanya kegiatan PKL mahasiswa dapat menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh selama di perkuliahan untuk menyelesaikan serangkaian tugas sesuai dengan yang dibutuhkan oleh tempat PKL.

Penulis melaksanakan kegiatan PKL di Java Lotus Hotel Jember. Kegiatan ini dilaksanakan oleh penulis di Divisi *Front Office* sebagai *Concierge*. Penulis melakukan kegiatan-kegiatan sebagai *concierge* seperti memberikan pelayanan kepada tamu *check-in* dan *check-out*, melakukan *showing* kepada pengunjung yang ingin melihat-lihat, menangani barang titipan tamu di luar maupun di dalam hotel, dan menjadi pusat informasi internal maupun eksternal pihak hotel. Sebagian besar kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama bekerja di divisi *Front Office* sebagai *concierge* adalah memberikan pelayanan kepada tamu *check-in* dan *check-out*. Penulis dapat menerapkan teori yang didapatkan dari

kampus selamamelakukan kegiatan praktik kerja lapang di Java Lotus Hotel Jember. Melalui kegiatan ini juga memberikan penggambaran bagi penulis tentang bagaimana nantinya jika telah terjun langsung ke dunia kerja terutama di hotel. Walaupun penulis mengalami beberapa kendala selama menjalani kegiatan praktik kerja lapang, penulis dapat menanganinya dengan belajar dan juga meminta bantuan dari staf yang lebih berpengalaman. Harapan dari penulis, bagi mahasiswa yang ingin melaksanakan kegiatan PKL terutama di Java Lotus Hotel hendaknya mencari tahu terlebih dahulu informasi tentang perusahaan. Sehingga mahasiswa mempunyai gambaran tentang keadaan perusahaan serta memahami pekerjaan apa yang akan dilakukan selama melaksanakan PKL.