

RINGKASAN

Penerapan *Speaking Skill Sebagai Front Desk Agent Di Hotel Royal Tretes View*, Triami, NIM F31181175, tahun 2021, 49 halaman, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Renata Kenanga Rinda, S.Pd., M.Pd. (Dosen Pembimbing) dan Khanifah (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan sistem pendidikan vokasional untuk mencetak lulusan yg dapat berkompetisi di dunia industri maupun berwirausaha secara mandiri. Oleh karena itu, Politeknik Negeri Jember menyelenggarakan Praktik Kerja Lapangan untuk merealisasikan pendidikan akademik yang sesuai dengan kebutuhan industri bagi mahasiswa. Pada program ini, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan keahlian dan ilmu yang telah dipelajari sebelumnya, tidak terkecuali mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris. Sejalan dengan materi perkuliahan yang telah diterima oleh mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris, maka penulis memutuskan untuk memilih lokasi PKL di Hotel Royal Tretes View.

Alasan penulis memilih Hotel Royal Tretes View adalah penulis ingin lebih mengetahui dan mempelajari ilmu perhotelan secara langsung. Selama menjalani program ini, penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman baru di berbagai bidang.

Sebagai laporan selama menjalani program PKL, penulis memilih bidang *front desk agent* di bagian *front office* untuk menerapkan keterampilan berbicaranya (*speaking skill*) yang didapatkannya selama masa kuliah yang meliputi penyampaian informasi, pemberian umpan balik, negosiasi hingga mencapai sebuah kesepakatan.

Setelah melaksanakan program PKL di Royal Tretes View Hotel, penulis mendapatkan banyak ilmu mengenai dunia kerja di perhotelan. Berikut ilmu yang didapatkan, penulis mampu bekerja dan berkomunikasi dalam tim, kemampuan *speaking* dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu, penulis belajar bagaimana

berpenampilan yang baik dan sopan dalam dunia kerja serta penulis mendapatkan ilmu administrasi yang tidak didapatkan dalam perkuliahan.