

RINGKASAN

Aktivitas Resepsionis Di *Front Office* Kusuma Agrowisata Resort And Convention Hotel, Faradila Alifthalia Hani, F31171767, 2020, 53 halaman, Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Cholimatus Zuhro, S. Pd., M.Li (Dosen Pembimbing) dan Devintasari, S. Pd (Pembimbing Lapangan).

Praktik Kerja Lapangan adalah sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan pekerja yang lebih berpengalaman di bidang tersebut dalam rangka menguasai keterampilan dan keahlian tertentu. Dengan melakukan kegiatan ini mahasiswa dapat memiliki kesempatan untuk menerapkan dan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka yang telah mereka dapatkan dan pelajari di kampus. Mahasiswa juga akan memiliki pengetahuan dan pengalaman baru di tempat kerja.

Kusuma Agrowisata adalah salah satu tempat wisata di kota Batu yang memiliki potensi wisata yang sangat tinggi. Di Kusuma Agrowisata mahasiswa dapat menambah dan mengasah kemampuan *speaking* dan *listening* mereka. Kusuma Agrowisata memiliki tujuh divisi, antara lain Divisi *Front Office*, Divisi *Food and Beverage*, Divisi *Engineering*, Divisi *Marketing*, Divisi *Human Resource Development*, Divisi Budidaya Tanaman Tahunan, dan Divisi *Sport and Recreation*.

Selama penulis melaksanakan kegiatan program praktik kerja lapangan, penulis ditempatkan di Divisi *Front Office* dan Divisi *Sport and Recreation*. Kedua divisi tersebut memiliki subdivisi, untuk divisi *Front Office* antara lain subdivisi resepsionis, subdivisi reservasi, subdivisi GRO (*Guest Relation Officer*), dan subdivisi *concierge*. Sedangkan subdivisi dari divisi *Sport and Recreation* antara lain subdivisi *waterpark*, subdivisi De Tjangkoel, subdivisi *Outbond*, dan subdivisi pemandu. Sebagai Resepsionis di Kusuma Agrowisata Resort and Convention Hotel penulis harus berinteraksi dengan baik dengan tamu hotel. Penulis juga mendapatkan pengalaman tentang profesionalitas sebagai seorang resepsionis yang

baik untuk menangani pertanyaan atau sanggahan dari tamu hotel yang berkunjung dan menginap di Kusuma Agrowisata Resort and Convention Hotel.