

RINGKASAN

KEGIATAN TELEPON OPERATOR DALAM MELAKUKAN LAYANAN TELEPON DAN RESERVASI DI FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA, Nuke Trisa Kartika, NIM F31170951, Tahun 2020, 35 halaman, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Nanik Mariyati, S.Pd. M.Pd. (Dosen Pembimbing) dan Yuvito Ratag Sandytia, SE (Pembimbing Lapangan).

Praktek Kerja Lapangan adalah salah satu program wajib di Politeknik Negeri Jember. Melalui program ini, mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi. Dari mata kuliah English for Secretary, English for Hotel dan Restaurant, Public Speaking, dan English for Guiding. Hasil dari diadakannya program ini juga membuka pikiran mahasiswa mengenai dunia kerja. Mahasiswa merasakan secara langsung kerja yang sesungguhnya. Dengan demikian, mahasiswa yang telah selesai menyelesaikan pendidikan di program studi Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata mempunyai pengalaman bekerja dan akan menjadi lulusan yang siap bekerja sesuai jurusan yang sudah ditempuh. Di semester 5 ini, saya melakukan program magang di industry perhotelan. Hotel tersebut Fairfield By Marriot Hotel Surabaya.

Fairfield By Marriot adalah organisasi bisnis berbentuk hotel yang dibawah oleh Marriot Internasional. Fairfield terletak di Jl Mayjen Sungkono No 178 Dukuh Pakis, Kota Surabaya. Hotel dengan fasilitas bintang empat ini adalah hotel yang sebagian besar pengunjungnya adalah para pekerja dari dalam maupun luar negeri. Memiliki enam *department*, yaitu Department HRD, Finance, Sales, Front Office, F&B (*Food and Baverage*), Housekeeping, LP(Security).

Saya memilih untuk ditempatkan di department Front Office karna menurut saya department tersebut cocok dengan jurusan saya. Front Office adalah salah satu divisi yang memiliki tugas untuk menerima dan melayani pemesanan kamar dan informasi tentang hotel memberikan layanan yang baik untuk tamu yang ingin *check-in* dan *check-out*. Saya ditugasi sebagai telepon operator untuk melayani tamu yang sedang menginap, tamu yang menanyakan harga kamar atau juga menyambungkan telepon dari luar yang berkebutuhan dengan GM, HRD, Finance atau Sales.