

RINGKASAN

Kegiatan Menangani *Luggage Up* Sebagai *Concierge* di Golden Tulip Holland Resort Batu. Moch. Farhan Aditya, F31201327, 2023, 82 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Julien Arief Wicaksono, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Troy Satrio Thiodorus (Pembimbing Lapangan)

Politeknik Negeri Jember adalah salah satu perguruan tinggi vokasi yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Politeknik Negeri Jember menerapkan sistem pembelajaran yang menitikberatkan pada praktik daripada teori dengan presentase 60% praktik dibanding 40% teori. Politeknik Negeri Jember yang menyelenggarakan pendidikan vokasional yang memiliki program pendidikan yang mengarah proses belajar mengajar pada tingkat keahlian, keterampilan, dan standar kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan stakeholder menyelenggarakan program magang sebagai syarat kelulusan mahasiswa.

Program Magang yang ada di Politeknik Negeri Jember adalah salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa Politeknik Negeri Jember yang wajib dilaksanakan pada semester 5 untuk program D3 dan pada semester 7 untuk program D4. Program Magang yang ada di Politeknik Negeri Jember berbobot 20 sks atau setara dengan 900 jam atau 6 bulan yang didalamnya sudah termasuk pembekalan maksimal 1 bulan dan penyusunan laporan maksimal 1 bulan.

Sebagai salah satu persyaratan kelulusan yang mengharuskan mahasiswa Politeknik Negeri Jember melaksanakan kegiatan magang. Penulis melaksanakan kegiatan magangnya selama 6 bulan atau setara dengan 900 jam yang didalamnya juga sudah termasuk pembekalan maksimal 1 bulan dan maksimal 1 bulan penyusunan laporan. Penulis melaksanakan kegiatan magangnya di Golden Tulip Holland Resort Batu yang terletak di jantung Kota Wisata Batu-Jawa Timur tepatnya berada di Jl. Bukit Panderman Hill Jl. Cherry No. 10, Temas. Terdapat beberapa departemen yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu yang salah satunya adalah *Front Office Department*. *Front Office Department* terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya operator, *guest service agent*, *guest relation officer*,

dan *concierge*. Penulis ditempatkan di *Front Office Department* bagian *concierge* sesuai arahan pembimbing lapang.

Di bagian *concierge*, penulis mendapatkan beberapa *jobdesk* selama kegiatan magang berlangsung diantaranya menjadi *greeter* di *lobby* hotel, menangani *luggage up*, menangani *luggage down*, *move room*, menangani pemasangan *jumper key* di kamar hotel, menerima pemesanan makanan *online* dari ojek online, membuka *Safety Deposit Box Locked*, dan juga menangani pembayaran *extra bed* secara langsung ke kamar tamu.

Salah satu tugas utama penulis selama melaksanakan magang di divisi *concierge* yaitu menangani *luggage up*. Selama melaksanakan kegiatan magang dan dari beberapa *jobdesk* yang dilakukan penulis, 55% kegiatan yang dilakukan oleh penulis yaitu menangani *luggage up*. *Luggage up* adalah kegiatan menangani barang bawaan tamu dari *lobby* hotel hingga ke kamar hotel berdasarkan prosedur yang ada di hotel. Penulis dalam menangani *luggage up* juga melaksanakannya dengan mengikuti prosedur yang ada di hotel. Dari kegiatan tersebut, penulis mendapatkan pengalaman kerja di dunia industri yang sesungguhnya dan dapat mengimplementasikan ilmu dan ketrampilan yang didapatkan dari bangku perkuliahan.

Saran dari penulis untuk mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan magang khususnya di bidang perhotelan sebaiknya mencari informasi mengenai tempat magang yang akan dijadikan sebagai tempat magang terlebih dahulu agar nantinya dapat memiliki modal informasi mengenai bidang perhotelan serta mengenai tempat yang akan dijadikan sebagai tempat magang agar dapat beradaptasi secara cepat dan baik dengan lingkungan kerja.