

RINGKASAN

Upaya Guest Relation Officer Dalam Meningkatkan Kenyamanan Pelanggan Golden Tulip Holland Resort Batu. Sherly Ika Aprillia Putri, F31200498, 2022, 48 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Julien Arief Wicaksono, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Troy Satrio Thiodarus (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan negeri vokasi yang berada di Jember. Polije melaksanakan pembelajaran yang difokuskan terhadap praktik dari pada teori dengan perbandingan 60% banding 40%. Sebagai bentuk usaha tercapainya program pembelajaran yang ada di Politeknik Negeri Jember, Politeknik Negeri Jember mengadakan program magang untuk setiap mahasiswa.

Program magang yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Jember memiliki tujuan untuk mewujudkan lulusan Politeknik Negeri Jember yang berkualitas, unggul, dan professional. Program magang tersebut dilakukan dengan estimasi waktu selama 6 bulan kerja dengan hitungan 900 jam, mencakupi durasi maksimal 1 bulan pembekalan dan 1 bulan penyusunan laporan magang.

Penulis melakukan kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu di Front Office Department bagian operator dan *Guest Relation Officer* (GRO) sesuai dengan arahan pembimbing lapangan. GRO bertugas untuk melayani tamu khususnya tamu VIP (Very Important Person) dan tamu VVIP (Very Very Important Person). Tangung jawab yang lebih besar dari kegiatan ini adalah ketika melayani tamu VVIP dan VIP dikarenakan banyak dari tamu VIP dan VVIP yang pola pikirnya lebih kritis dan rasional. Sehingga harus berhati-hati jika berbicara dan melayani tamu tersebut. Selain itu, di bagian *amenities* tamu VVIP dan VIP sangat banyak macam dan jenisnya yang mana harus teliti dalam mengelompokan masing-masing dari *amenities* tersebut. *Amenities* tersebut dapat

berupa makanan seperti *welcome slice cake*, *whole fruit* atau seperti barang berupa *welcome card*, dan *welcome letter*. Sedangkan sebagai operator bertugas untuk melayani tamu di *back office* atau dengan menerima dan mengangkat telepon dari tamu.

Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu sebaiknya memiliki sikap yang gigih, pekerja keras, semangat, inisiatif, dan tanggap dalam mempelajari hal baru. Sehingga dipastikan mahasiswa dengan mudah beradaptasi di lingkungan kerja, dan mahasiswa mendapatkan kemampuan-kemampuan baru untuk bekal di dalam dunia profesional yang sesungguhnya.