

*UPAYA GUEST RELATION OFFICER DALAM
MENINGKATKAN KENYAMANAN PELANGGAN GOLDEN
TULIP HOLLAND RESORT BATU*

LAPORAN MAGANG



Oleh:
Sherly Ika Aprillia Putri
F31200498

**PROGAM STUDI BAHASA INGGRIS
JURUSAN BAHASA, KOMUNIKASI DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

2023
**UPAYA *GUEST RELATION OFFICER* DALAM
MENINGKATKAN KENYAMANAN PELANGGAN *GOLDEN
TULIP HOLLAND RESORT* BATU**

LAPORAN MAGANG



Oleh:

Sherly Ika Aprillia Putri
F31200498

**PROGAM STUDI BAHASA INGGRIS
JURUSAN BAHASA, KOMUNIKASI, DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
2023**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
JURUSAN BAHASA, KOMUNIKASI, DAN PARIWISATA

LEMBAR PENGESAHAN

UPAYA *GUEST RELATION OFFICER* DALAM MENINGKATKAN
KENYAMANAN PELANGGAN *GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT* BATU

Sherly Ika Aprillia Putri

F31200498

Telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan dinyatakan LULUS

pada tanggal 20 Januari 2023

Tim Penilai

Pembimbing Lapang (Eksternal)

Troy Satrio Thiodorus

Dosen Pembimbing (Internal)

Julien Arief Wicaksono, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19890725 2019103 1 014

Mengetahui,
Ketua Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata



Enik Rukian S.Pd., M.Pd.
NIP. 197409102002122001

PRAKATA

Alhamdulillah kami panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul “Upaya *Guest Relation Officer* Dalam Meningkatkan Kenyamanan Pelanggan Golden Tulip Holland Resort Batu” dengan tepat waktu. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada beberapa pihak yang ikut mendukung proses pembuatan laporan ini hingga selesai, yaitu:

1. Saiful Anwar, S.TP,MP., sebagai Direktur Politeknik Negeri Jember;
2. Enik Rukiati, S.Pd., M.Pd., sebagai Ketua Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata;
3. Nila Susanti, S.S., M.Pd., sebagai Koordinator Magang Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata;
4. Nodistya Septian Indrastana, S.S., S.Pd., M.Pd., sebagai Koordinator Program Studi Bahasa Inggris Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata;
5. Julien Arief Wicaksono, S.Pd., M.Pd., sebagai dosen pembimbing;
6. Troy Satrio Thiodorus sebagai pembimbing lapang;
7. Aliwayana Hasanudin Aminoto selaku *Room Division Manager* Golden Tulip Holland Resort Batu;
8. Seluruh Staff Golden Tulip Holland Resort Batu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam pelaksanaan magang;
9. Keluarga penulis sebagai pendukung utama segala kegiatan yang penulis lakukan;
10. Moch. Farhan Aditya dan Shinta Andari Putri selaku anggota kelompok penulis yang telah bekerja sama sehingga dapat menyelesaikan kegiatan magang ini dengan baik.

Laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Demi kemajuan penulis, penulis juga mengharapkan adanya masukan berupa kritik atau saran yang berguna.

Batu, 20 Januari 2023

Sherly Ika Aprillia Putri

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.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
RINGKASAN	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.1.2 Tujuan umum magang	4
1.2.1 Tujuan Khusus Magang	4
1.2.2. Manfaat PKL.....	5
1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang.....	6
1.3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang	6
1.3.2 Waktu Pelaksanaan	6
1.4 Metode Pelaksanaan	6
BAB 2. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah	7
2.1.1 Visi Golden Tulip Holland Resort Batu	8
2.1.2 Misi Golden Tulip Holland Resort Batu.....	8
2.2 Struktur Organisasi.....	9
2.2. Kondisi Lingkungan	14
2.2.1 Letak Geografis.....	14
2.2.2 Fasilitas	14
BAB 3. AKTIFITAS MAGANG DI GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU	26
3.1 Aktifitas Sebagai Operator	26

3.2 Aktifitas sebagai <i>Guest Relation Officer</i> (GRO).....	32
BAB 4. UPAYA <i>GUEST RELATION OFFICER</i> DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN PELANGGAN <i>GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU</i>	37
4.1 Pelaksanaan Kegiatan.....	37
4.2 Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Kegiatan	43
4.2.1 Hal-hal yang Dipelajari dari Kegiatan Upaya <i>Guest Relation Officer</i> dalam Meningkatkan Kenyamanan Pelanggan <i>Golden Tulip Holland Resort Batu</i>	44
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	46
5.2.1 Progam Studi Bahasa Inggris.....	46
5.2.3 Mahasiswa Progam Studi Bahasa Inggris.....	46
5.2.4 <i>Golden Tulip Holland Resort Batu</i>	46
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Greeting</i>	38
Gambar 2. <i>Birthday Surprised</i>	39
Gambar 3. <i>Birthday Surprised</i>	40
Gambar 4. <i>Guest Comment Card</i>	41
Gambar 5. Mencari <i>Guest Comment</i>	41
Gambar 6. <i>Guest Defect</i>	42
Gambar 7. <i>VIP Amenities</i>	42
Gambar 8. <i>VIP Amenities</i>	43
Gambar 9. Struktur Organisasi <i>Golden Tulip Holland Resort Batu</i>	69
Gambar 10. Kegiatan <i>Birthday Surprised</i> di kamar	70
Gambar 11. Kegiatan <i>Birthday Surprised</i> di <i>lobby</i>	70
Gambar 12. Kegiatan Mengangkat Telepon sebagai <i>Operator</i>	71
Gambar 13. Kegiatan <i>Guest Comment</i> di <i>Lobby</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Magang dari Perusahaan ..	49
Lampiran II. Rangkuman Kegiatan Harian Magang.....	50
Lampiran III. Daftar Hadir Magang disahkan Pembimbing Lapang	66
Lampiran IV. Data Pendukung yang Diperlukan Sesuai Kebutuhan Kompetensi Progam Studi	69
Lampiran V. Gambar atau Foto Rangkaian Kegiatan selama Magang.....	70

BAB 1. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan di Asia Tenggara yang kaya akan Sumber Daya Alam yang melimpah. Negara dengan 38 provinsi yang ber Ibu Kota di Jakarta yang berbatasan darat dengan Papua Nugini, Timor Leste, dan Malaysia. Indonesia terletak di antara dua benua yaitu Benua Asia dan Australia, juga berada di antara dua samudera yaitu Samudera Hindia dan Samudera Pasifik. Kekayaan dan kearifan lokal yang dimiliki Indonesia sangat menarik perhatian para wisatawan. Banyak keindahan alam yang sangat banyak dimiliki oleh Indonesia. Keberagaman suku, bahasa, dan agama membuat Indonesia memiliki rasa toleransi yang tinggi. Indonesia menjadikan keindahan alam menjadikan sektor pariwisata yang akan mendatang. Hal tersebut tentunya menjadi anugerah dan daya tarik tersendiri bagi Indonesia karena secara geografis Indonesia berada pada khatulistiwa.

Pariwisata menjadi salah satu hal yang sangat penting di Indonesia. Selain untuk memajukan sektor ekonomi juga untuk pengenalan Sumber Daya Alam wisata yang ada di Indonesia untuk para wisatawan lokal maupun internasional. Selain Sumber Daya Alam yang mendukung untuk memajukan sektor wisata yang ada di Indonesia juga dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang maju. Oleh karena itu terwujudlah sebuah sektor pariwisata, seperti *Hospitality*. Dengan adanya keseimbangan antara Sumber Daya Alam dengan Sumber Daya Manusia yang maju maka terciptalah sebuah kesinambungan pariwisata yang akan terus meningkat kedepannya. Sehingga dapat memajukan pendapatan negara serta menunjang sektor wisata yang ada di Indonesia. Peletakan usaha seperti *Hospitality* di area Sumber Daya Alam yang maju akan sangat bermanfaat bagi keduanya. Selain menjadi daya tarik tersendiri hal tersebut juga dapat memikat perhatian wisatawan. Dengan menjual view yang sangat indah serta pengenalan alam Indonesia yang sangat menakjubkan.

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi negeri vokasi yang lokasinya berada di Jember, Jawa Timur. Perguruan tinggi vokasi yang notabnya menitikberatkan praktik dari pada teori. Dengan hal tersebut Polije mempersentasekan 60% untuk praktik dan 40% untuk teori. Sistem pembelajaran tersebut dipertujukan untuk mahasiswa Polije dengan ekspektasi bahwasannya mahasiswa dapat menggali *skill* atau keahlian dalam bidangnya masing-masing secara spesifik sehingga sesuai dengan standar dunia industri. Sebagai upaya Polije untuk mewujudkan keahlian secara spesifik dan untuk memaksimalkan sistem pembelajaran yang berfokus pada praktik, maka Politeknik Negeri Jember membentuk program magang.

Magang merupakan suatu sarana sebagai bentuk pengaplikasian ilmu mahasiswa serta penambahan ilmu mahasiswa dalam dunia kerja atau industri dengan cara menerapkan secara langsung ilmu yang sudah didapat di mata perkuliahan dalam dunia kerja atau industri. Karena melalui kegiatan magang nantinya akan melahirkan generasi emas yang berkualitas tinggi dan menerapkan ilmu kedalam dunia kerja. Menurut Sumardiono (2014), magang adalah proses belajar dari seorang ahli melalui kegiatan dunia nyata. Selain itu, magang adalah proses mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan problem nyata di sekitar. Program magang Politeknik Negeri Jember bertujuan untuk menciptakan mahasiswa dengan bibit unggul yang berkualitas tinggi. Program magang wajib diikuti oleh mahasiswa semester lima untuk program D3 Politeknik Negeri Jember dan semester tujuh untuk program D4 karena kegiatan ini menjadi salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa Politeknik Negeri Jember. Program magang yang di terapkan Polije yaitu dengan akumulasi waktu 6 bulan masa kerja, melingkupi pembekalan serta penyusunan laporan magang. Ilmu yang didapakan mahasiswa dalam mata perkuliahan teori dan praktik akan membantu mahasiswa dalam melaksanakan program magang dan beradaptasi dengan dunia kerja dan dapat melakukan magang dengan baik.

Golden Tulip Holland Resort Batu menjadi pilihan penulis sebagai lokasi magang yang cukup menantang untuk dijadikan tempat belajar dikarenakan hotel tersebut memiliki standar hotel bintang 5 yang beralokasi sebagai *Mountain Resort Hotel*. *Mountain Resort Hotel* adalah hotel yang berada dilokasi wisata, dimana beberapa pengunjung yang menginap tidak melakukan kegiatan bisnis. Umumnya juga jauh dari pusat kota yang berfungsi sebagai tempat peristirahatan atau untuk berwisata. *Mountain Resort Hotel* secara keseluruhan menyediakan fasilitas untuk liburan, rekreasi, dan olahraga. Juga tidak terputus dari kegiatan semalam bagi orang-orang yang berlibur dan mendapatkan perbedaan dari rutinitas sehari-sehari. Penekanan pada perencanaan resort hotel dengan tujuan *pleasure* dan rekreasi yaitu dengan adanya dukungan antara gedung atau bangunan dengan alam sekitar sehingga terwujudlah keharmonisan antar keduanya yang selaras. Selain itu dapat diperhatikan bahwa waktu untuk berlibur para wisatawan yang pada umumnya diakhir pekan atau *weekend*. Oleh karena itu untuk mendukung *occupancy rate* tetap tinggi perlu adanya dukungan fasilitas yang disediakan di *Resort Hotel* seperti fasilitas bermain atau rekreasi selain itu juga perlu menyediakan fasilitas yang dapat digunakan untuk fungsi *non-rekreatif* seperti *function room*. Berkaitan dengan hal tersebut, Golden Tulip Holland Resort Batu merupakan Hotel yang memasuki kriteria tinggi *Mountain Resort* dengan kesinambungan alam dan bangunan hotel yang selaras. Golden Tulip Holland Resort Batu terletak pada dataran tinggi Kota Batu dengan 1000 meter diatas permukaan air laut dengan menyuguhkan pemandangan indah dari Bukit Panderman dan Gunung Arjuna. Oleh sebab itu, Golden Tulip Holland Resort Batu sangat tepat ditunjukan sebagai lokasi magang mahasiswa Progam Studi Bahasa Inggris untuk mengimplementasikan ilmu yang tepatnya pada mata perkuliahan kesekretariatan, *English Hotel and Restaurant*, *Public Speaking*, dan *Professional Communication*.

Alasan lain penulis memilih Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai lokasi magang yaitu Golden Tulip Holland Resort Batu merupakan hotel berbintang 5 dengan standart kualitas tinggi berkualitas *luxury hotel* dan banyak diminati wisatawan. Yang artinya semakin tinggi kualitas hotel dan semakin tinggi standar

bintang dari hotel tersebut sehingga semakin banyak pula ilmu pembelajaran yang akan didapatkan oleh penulis dari tempat tersebut.

Selain itu, Golden Tulip merupakan hotel yang berinovasi tinggi dimasa pandemi agar tetap aman untuk melakukan *staycation* di Golden Tulip Holland Resort Batu. Di masa puncak pandemi *covid 19*, Golden Tulip menciptakan sebuah inovasi berupa hepa atau *air purifier*. *Air purifier* adalah alat yang berfungsi untuk membersihkan udara didalam sebuah ruangan. *Air purifier* tersebut di sediakan disetiap kamar yang menjadikan hotel Golden Tulip Holland Resort Batu menjadi hotel pertama yang memfasilitasi *air purifier* disetiap kamarnya. Dan membuat Golden Tulip tetap ramai pengunjung dikarenakan kebersihan dan keamanannya terjaga. Maka dari itu, dengan adanya inovasi-inovasi yang diciptakan Golden Tulip, diharapkan penulis dapat belajar bagaimana cara kerja karyawan di Golden Tulip yang inovatif, Dengan sebab itu, Golden Tulip merupakan tempat yang tepat untuk lokasi magang. Selain mengasah dan membentuk *hard skill* juga dapat mendapatkan *soft skill* dari bintang lima.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat melaksanakan magang sebagai berikut:

1.1.2 Tujuan umum magang

Tujuan umum magang adalah meningkatkan kemampuan mahasiswa dari ilmu yang telah didapatkan dimata perkuliahan kedalam dunia perindustrian serta untuk mendapatkan pengalaman kerja mengenai dunia kerja, industri, atau perusahaan. Kegiatan magang juga melatih mahasiswa agar lebih berpikir kritis dan terbuka atas perbedaan antara dunia kerja dengan perkuliahan. Dengan begitu diharapkan dari kegiatan magang mahasiswa mendapatkan ilmu yang tidak didapatkan dimata perkuliahan.

1.2.1 Tujuan Khusus Magang

Adapun tujuan khusus dari magang adalah:

1. Meningkatkan *soft skill* dan *hard skill* yang dimiliki oleh mahasiswa dalam

dunia kerja

2. Menciptakan generasi siap kerja di era teknologi 5.0
3. Melatih pemahaman mahasiswa berfikir kritis dengan memberi tanggapan logis terhadap kegiatan yang dilakukan dalam laporan kegiatan.
4. Menyesuaikan program praktek magang dengan kegiatan di lapangan

1.2.2. Manfaat PKL

Beberapa manfaat melakukan kegiatan magang sebagai berikut:

a. Untuk Penulis

Penulis mendapatkan pengetahuan yang tidak didapatkan di mata perkuliahan serta penambahan skill yang sebelumnya tidak dimiliki didalam dunia kuliah kedalam dunia kerja untuk persiapan pada saat masuk ke dunia kerja yang sebenarnya. Selain itu, penulis mendapatkan pengalaman baru dalam meningkatkan keahlian yang diperlukan didalam dunia kerja.

b. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris (PSBI)

Laporan magang ini dapat menjadi sumber referensi dalam memilih lokasi dan mengerjakan laporan magang bagi mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata terutama PSBI di tahun selanjutnya.

c. Untuk Program Studi Bahasa Inggris

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu dapat menambah mitra baru PSBI sehingga bisa menjadi tujuan pelaksanaan magang bagi mahasiswa tahun berikutnya.

d. Untuk Golden Tulip Holland Resort Batu

Selama mahasiswa melaksanakan program magang di Golden Tulip Holland Resort Batu, Golden Tulip Holland Resort Batu mendapatkan tambahan tenaga kerja yang membantu berjalannya kegiatan di Golden Tulip Holland Resort Batu.

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang

1.3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang

Kegiatan magang dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu yang berlokasi di Kompleks Jl. Bukit Panderman Hill Jl. Cherry No.10, Temas, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Berikut informasi tambahan tentang Golden Tulip Holland Resort Batu.

- Nomor Telepon/Fax : +62 341 330 2000
- Kode Pos : 65314
- E-mail : reservation@gthollandresortbatu.com
- Website : <https://holland-resort-batu.goldentulip.com/id/>
- Instagram : @goldentuliphollandresortbatu

1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan penulis selama 6 bulan yang dimulai sejak tanggal 20 Juli – 20 Januari 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan di *Front Office Department* bagian operator dan *Guest Relation Officer* sesuai arahan pembimbing lapang. Kegiatan dimulai pada tanggal 20 Juli hingga 20 Januari 2023. Penulis melakukan kegiatan magang di kantor Golden Tulip Holland Resort Batu dengan jam kerja selama 8 jam yang dibagi berdasarkan jadwal pergantian kerja yaitu *morning* pada pukul 07.00 – 15.00, *middle* pada pukul 11.00 - 19.00, dan *afternoon* pada pukul 14.00 – 22.00. Selain itu, penulis juga melakukan kegiatan magang setiap hari dengan sistem 6 + 1 yaitu setiap 7 hari kerja akan diberikan libur 1 hari.

BAB 2. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah

Golden Tulip Holland Resort Batu adalah salah satu hotel berbintang yang berbentuk *resort* di Kota Batu, Jawa Timur. Golden Tulip Holland Resort Batu adalah hotel/properti yang tergabung dalam manajemen Louvre Group yang pertama kali dibangun di Belanda pada tahun 1962 dan kemudian menyebar ke berbagai penjuru dunia yang salah satu propertinya ada di Indonesia yaitu Golden Tulip Holland Resort Batu. Golden Tulip Holland Resort Batu merupakan hotel berskala internasional pertama yang ada di Kota Batu, Jawa Timur (Nimpuna, 2020). Hotel ini berlokasi di Bukit Panderman Hill, Jalan Cherry nomor 10, Temas. Hotel ini dibangun pada tahun 2016 dan diresmikan secara *soft opening* pada bulan April tahun 2017 yang pada saat itu Golden Tulip Holland Resort Batu masih menjadi hotel berbintang 4. Namun, pada awal bulan Agustus tahun 2018, Golden Tulip Holland Resort Batu menyelenggarakan *grand opening*. Pada acara *grand opening* tersebut juga dilakukan perayaan dan peresmian Golden Tulip Holland Resort Batu menjadi bintang 5 karena telah mendapatkan sertifikat bintang 5 atas penambahan jumlah kamar yang tersedia dan juga fasilitas yang cukup lengkap untuk menjadi hotel bintang 5.

Golden Tulip Holland Resort Batu yang berbentuk resort ini memiliki 3 gedung yang berbeda diantaranya *main builing*, *building 1*, dan *building 2*. Pada *main building* terdapat *lobby*, *restaurant*, *meeting room*, *kids playground*, *swimming pool*, *stand* makanan seperti *Holland Bakery*, *popcorn* dan gelato, *cycling area*, ATM, *restroom*, *conference center*, *parking area*, tenis meja, dan juga bola sodok. Pada *building 1* dan *building 2* adalah bangunan untuk kamar-kamar hotel dimulai dari tipe *deluxe room*, *premiere room*, *sky suite room*, *golden suite room*, *holland suite room*, *royal suite*, dan juga *presidential room* yang berjumlah kurang lebih 260 kamar. Sebagai hotel bintang 5, tentu saja Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki banyak fasilitas dan tipe kamar yang beragam untuk menunjang kenyamanan tamu pada saat tamu menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu.

2.1.1 Visi Golden Tulip Holland Resort Batu

Visi Golden Tulip Holland Resort Batu secara umum yaitu memaksimalkan pendapatan dan keuntungan yang ada melalui kesempatan dan sinergitas yang ditawarkan oleh jejaring serta mengimplementasikan standar internasional hotel. Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki 3 unsur penting untuk diimplementasikan kepada operasional hotel sehingga visi dari Golden Tulip Holland Resort Batu dapat terwujud dan dicapai secara bersama - sama yaitu merek (*brand*), sistem operasi (*operating system*), dan dukungan (*support system*). Ketiga unsur atau elemen tersebut saling bergantung sehingga satu unsur dengan yang lainnya tidak dapat terpisahkan. Secara terperinci visi tersebut dijabarkan dalam bahasa Inggris sebagai berikut :

The group's goal to maximize revenue and profits by taking advantage of all the opportunities and synergies that offered by the network, also applying international standards and maintaining a local flavor. Golden Tulip Holland Resort Batu's formula is a trinity of the following elements:

- *Brand*
- *Operating System*
- *Support System*

These three elements are interdependent which implies a successful brand performance impact can only be achieved when all three elements are fully integrated into the daily operations of the hotel. The success of the formula is measured by the brand performance impact which measures the value obtained by a hotel by utilizing the Golden Tulip Holland Resort Batu's formula

(Informasi Visi dari Golden Tulip Holland Resort Batu diadaptasi langsung dari booklet Golden Tulip Holland Resort Batu.)

2.1.2 Misi Golden Tulip Holland Resort Batu

Misi Golden Tulip Holland Resort Batu secara umum yaitu untuk memimpin jaringan hotel chain terkemuka dengan memiliki potensial pelanggan dan staf yang profesional serta peduli terhadap dunia industri yang dipilih sendiri oleh Golden Tulip Holland Resort Batu untuk mengoperasikan Golden Tulip Holland Resort Batu dengan baik.

Secara terperinci misi tersebut dijabarkan dalam bahasa Inggris sebagai berikut :
To leading multi-brand hotel chain with high customer and staff care in the markets we choose to operate in.

(Informasi Misi dari Golden Tulip Holland Resort Batu diadaptasi langsung dari booklet Golden Tulip Holland Resort Batu.)

2.2 Struktur Organisasi

Golden Tulip Holland Resort Batu diresmikan oleh *corporate owner* yang bernama Sonny Nyonoriswondo dan Linggarjanto Budi Oetomo pada tanggal 6 Agustus 2018. *Corporate owner* membawahi seluruh jabatan serta karyawan dalam struktur organisasi yang kemudian diikuti oleh *General Manager* (GM) dibawahnya. *General Manager* membawahi *Executive Secretary* dan *Executive Assistant Manager* (EAM). *Executive Secretary* bertugas untuk membantu GM di bidang administrasi. Sedangkan, EAM bertugas untuk mengawasi seluruh departemen melalui *head of department* yaitu *room division manager, sales & marketing manager, food and beverage manager, executive chef, chief engineer, human resource manager*, dan *director of finance*.

A. *Corporate Owner*

Corporate Owner memiliki tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut :

1. Pemegang saham tertinggi perusahaan;
2. Memimpin perusahaan sebagai pemegang jabatan tertinggi;
3. Menentukan peraturan yang berlaku di perusahaan;

4. Bertanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan dan juga memiliki wewenang tertinggi untuk mengambil keputusan;
5. Bertanggung jawab dalam keuntungan dan kerugian yang diterima perusahaan;
6. Mengawasi jalannya perusahaan agar tetap sesuai dengan visi dan misi perusahaan;
7. Mengawasi kinerja pegawai melalui leader dari setiap departemen ataupun *general manager*;
8. Membuat strategi dalam meningkatkan pendapatan perusahaan.

B. *General Manager*

1. *General Manager* memiliki tugas – tugas sebagai berikut :
Mengawasi seluruh kegiatan operasional perusahaan agar berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
2. Melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan;
3. Memimpin secara langsung semua departemen yang ada di perusahaan;
4. Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan;
5. Melakukan pelaporan terhadap semua aktivitas perusahaan kepada *corporate owner*;
6. Membuat banyak relasi dengan berbagai pihak yang menguntungkan bagi perusahaan;
7. Membuat inovasi untuk mempertahankan tingkat kepuasan konsumen;
8. Melakukan kerja sama dengan pihak – pihak terkait sehingga menjaga koneksi yang berkesinambungan dengan pihak – pihak terkait.
9. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen

C. *Executive Secretary*

Executive Secretary memiliki beberapa tanggung jawab, yaitu :

1. Membuat serta mengatur agenda kegiatan *General Manager*;
2. Mempersiapkan rapat yang diselenggarakan langsung oleh *General*

Manager;

3. Mencatat seluruh bagian administrasi;
4. Bertindak sebagai notulen dalam rapat.
5. Mereview serta mengulas pekerjaan karyawan agar sesuai dengan ketentuan sebuah perusahaan.

D. *Executive Assistant Manager*

Executive Assistant Manager memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Menggantikan *general manager* jika beliau berhalangan untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya;
2. Melaporkan kegiatan dari semua departemen yang ada di perusahaan kepada *general manager*;
3. Menjalankan perintah dari *general manager* dan meneruskannya kepada setiap manajer dari setiap departemen;
4. Menyampaikan laporan dari manajer departemen kepada *general manager*;
5. Bertanggung jawab kepada *general manager*.

E. *Room Division Manager*

Room Division Manager memiliki tugas – tugas sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab atas semua kegiatan operasional *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*;
2. Memaksimalkan kinerja dari karyawan agar dapat memenuhi standar kepuasan tamu;
3. Mengontrol pengeluaran dari *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*;
4. Mengevaluasi peningkatan standar pelayanan, pencapaian, dan biaya;
5. Menentukan banyak kamar yang bisa dijual dan tidak bisa dijual per bulannya, kemudian melaporkannya pada semua departemen yang ada di perusahaan;
6. Memastikan pelayanan karyawan kepada tamu sudah sesuai dengan

standar dan prosedur yang berlaku di perusahaan;

7. Memastikan bahwasanya tidak ada kerugian yang disebabkan oleh perbedaan status dan kondisi kamar melalui pengawasan secara berkala.

F. *Sales & Marketing Manager*

Beberapa tugas dan wewenang dari *Sales & Marketing Manager* yaitu :

1. Menentukan *rate* harga kamar dan promosi setiap bulannya;
2. Mempromosikan produk perusahaan kepada konsumen – konsumen potensial;
3. Menangani reservasi kamar dalam jumlah besar seperti reservasi dari tamu rombongan, sekolah, ataupun pemerintahan;
4. Menangani reservasi *meeting package*, *wedding package*, dan *birthday package*;
5. Mencapai target penjualan dari produk perusahaan per bulannya.

G. *Food & Beverage Manager*

Beberapa tanggung jawab dari seorang *Food & Beverage Manager* yaitu :

1. Bertanggung jawab atas kinerja dari seluruh karyawan *Food & Beverage Department* yang terdiri dari *Food & Beverage Service* serta *Food & Beverage Product*;
2. Memastikan profit di *Food & Beverage Department* berjalan dengan baik;
3. Memastikan segala operasional restoran yang ada di hotel berjalan dengan baik;
4. Menetapkan menu makanan apa saja yang dijual dengan melihat ciri khas dari setiap *restaurant* yang ada di hotel;
5. Mengatur strategi penjualan di *Food & Beverage Department* sehingga dapat mencapai omset yang di targetkan.

H. *Executive Chef*

Seorang *Executive Chef* memiliki beberapa tanggung jawab yaitu :

1. Memegang kendali penuh atas apapun yang terjadi di *kitchen* hotel;
2. Menciptakan kreasi serta inovasi menu baru yang dapat menarik

konsumen potensial dan mendapatkan profit dari sebuah inovasi produk;

3. Menangani komplain dari tamu mengenai makanan;
4. Mengatur serta mengawasi seluruh tugas – tugas yang diberikan kepada *kitchen* hotel khususnya dalam proses pengadaan makanan;
5. Mengawasi pelaksanaan kerja agar sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga menciptakan lingkungan kerja yang aman khususnya di sebuah *kitchen* hotel.

I. *Chief Engineer*

Seorang *Chief Engineer* memiliki beberapa tugas yaitu :

1. Membuat laporan kegiatan operasional yang kemudian diserahkan dan dilaporkan kepada *General Manager*;
2. Membuat perancangan kegiatan operasional *Engineering Department*;
3. Melakukan pengecekan secara berkala terhadap semua fasilitas elektronik yang ada di perusahaan/hotel;
4. Melakukan perbaikan terhadap kamar yang berstatus *Out Of Order*;
5. Bekerjasama dengan vendor dalam pengadaan suku cadang alat-alat elektronik yang dibutuhkan perusahaan.

J. *Human Resource Manager*

Beberapa tugas dan wewenang dari seorang *Human Resource Manager* yaitu :

1. Berwenang dalam proses rekrutmen pegawai;
2. Berwenang untuk mengadakan sebuah *training* yang dapat meningkatkan *hardskills* maupun *softskills* pegawai;
3. Mengelola absensi dan kehadiran karyawan perusahaan dari semua departemen;
4. Menyenggarakan acara - acara yang dapat meningkatkan rasa persatuan dan solidaritas antar pegawai;
5. Menjaga kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan karyawan.

K. *Director of Finance*

Tugas dan tanggung jawab seorang *Director of Finance* yaitu :

1. Memastikan seluruh performa dari keuangan perusahaan baik;
2. Menerima dan melakukan pembayaran;
3. Mengelola *house bank* perusahaan;
4. Melakukan inovasi terhadap keuangan perusahaan;
5. Membuat pembukuan terhadap keuangan perusahaan;
6. Melaporkan statistik keuangan perusahaan kepada *General Manager*.

2.2. Kondisi Lingkungan

2.2.1 Letak Geografis

Golden Tulip Holland Resort Batu terletak di Komplek, Jl. Bukit Panderman Hill, tepatnya di Jalan Cherry No. 10, Temas, Kota Batu, Jawa Timur dengan letak geografisnya adalah 7°53'29.5"S 112°31'24.0"E. Hotel ini terletak di pusat Kota Batu dan juga dekat dengan beberapa tempat wisata yang ada di Kota Batu seperti *Jatim Park 1*, *Jatim Park 2*, *Jatim Park 3*, *Ecogreen Park*, Museum Angkut, dan juga *Batu Love Garden*.

2.2.2 Fasilitas

Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai hotel bintang 5 memiliki berbagai fasilitas yang cukup lengkap untuk menunjang kenyamanan tamu saat tamu menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu. Berbagai macam fasilitas yang dimiliki dimulai dari akomodasi, restoran, dan berbagai macam fasilitas umum lainnya yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu.

A. Akomodasi

Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, serta dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman sebagai sarana pendukung pariwisata untuk wisatawan (Insani dan Setiyariski, 2020). Setiap hotel yang memiliki fasilitas penginapan pastinya menyediakan akomodasi yang memiliki berbagai tipe kamar berdasarkan dari fasilitas yang dimiliki dan juga berdasarkan klasifikasi dari setiap hotel. Semakin tinggi klasifikasi ataupun bintang yang dimiliki hotel tersebut maka semakin lengkap fasilitas dan beragam

tipe kamar yang dimilikinya. Sebagai hotel yang sudah mendapatkan sertifikat bintang 5, Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki berbagai tipe kamar diantaranya *Deluxe Room*, *Premiere Room*, dan juga ada beberapa tipe kamar suite seperti *Junior Suite Room*, *Sky Suite Room*, *Golden Suite Room*, *Holland Suite Room*, *Royal Suite Room*, dan *Presidential Suite Room* yang merupakan tipe kamar kelas tertinggi yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu. Berikut adalah informasi dari berbagai tipe kamar yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu :

1) *Deluxe Room*

Tipe kamar *Deluxe Room* adalah tipe kamar paling standar yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu dengan luas kamar tipe *Deluxe Room* yaitu 37 meter persegi dengan berbagai fasilitas di dalam kamar tipe *Deluxe Room* diantaranya lemari, LED-TV, *telephone*, *luggage rack*, *bathroom with standing shower*, *air conditioner*, *hair dryer*, *hepa air purifier*, *safety deposit box*, *guest supplies* dan *guest amenities* seperti *slipper*, *shampoo*, *body lotion*, *bodysoap*, *toothbrush*, *toothpaste*, *mineral water*, *tissue*, *bath mat* dan *bath towel*. Pemandangan yang ditawarkan di kamar tipe *Deluxe Room* adalah pemandangan yang mengarah ke taman hotel. Total kamar *Deluxe Room* yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu berjumlah 148 kamar dengan berbagai tipe *bed* diantaranya 74 kamar *king size bed*, 56 kamar *twin size bed*, dan 18 kamar *hollywood*.

2) *Premiere Room*

Premiere Room adalah jenis tipe kamar diatas *Deluxe Room* yang juga memiliki luas 37 meter persegi serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas di dalamnya yaitu *air conditioner*, LED TV, *telephone*, *luggage rack*, *safety deposit box*, *hepa air purifier*, *lamp*, *hair dryer*, *dressing table* serta *guest amenities* dan *guest supplies* seperti *slipper*, *shampoo*, *body lotion*, *bodysoap*, *toothbrush*, *toothpaste*, *mineral water*, *tissue*, *bath mat* dan *bath towel*. Namun, beberapa perbedaan yang mencolok dibandingkan dengan tipe *Deluxe Room* yaitu di tipe

kamar *Premiere Room* sudah dilengkapi dengan balkon di dalam nya serta terdapat *bathub* di semua tipe kamar *Premiere Room*. Selain itu juga pemandangan yang ditawarkan di kamar tipe *Premiere Room* yaitu menghadap ke pegunungan seperti pemandangan Gunung Arjuna atau Gunung Panderman serta pemandangan *citylights* pada malam harinya.

3) *Junior Suite Room*

Junior Suite Room adalah salah satu tipe kamar suite yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu yang memiliki ukuran kamar 70 meter persegi dengan fasilitas di dalam *Junior Suite Room* diantaranya ruang tamu, mini *kitchen*, LED TV, sofa, *hepa air purifier*, *telephone*, *lamp*, *dressing table*, balkoni yang dilengkapi dengan mini *jacuzzi*, *bath amenities*, *bathroom* lengkap dengan *hairdryer*, *standing shower* dan *bathub*, serta *guest amenities* dan *guest supplies* seperti *slipper*, *shampoo*, *body lotion*, *bodysoap*, *toothbrush*, *toothpaste*, *mineral water*, dan *tissue*. Terdapat 2 jenis pemandangan yang ditawarkan untuk kamar tipe *Junior Suite Room* ini yaitu *Junior Suite City* yang memiliki fasilitas dengan pemandangan mengarah ke kota dan *Junior Suite Garden* yang memiliki fasilitas dengan pemandangan menghadap ke taman.

Selain itu, di dalam *Junior Suite Room* sudah dilengkapi dengan *complimentary* berupa *snack*.

4) *Sky Suite Room*

Sky Suite Room adalah tipe kamar suite lain di Golden Tulip Holland Resort Batu dengan ukuran kamarnya yaitu 120 meter persegi yang memiliki fasilitas sedikit lebih lengkap daripada *Junior Suite Room* diantaranya yaitu di setiap tipe kamar *Sky Suite Room* sudah dilengkapi dengan *plunge pool* atau mini *jacuzzi*, ruang keluarga, meja makan, *safety deposit box*, *hepa air purifier*, *king size bed*, setrika, *kitchenette* seperti; *microwave*, lemari es, penghangat air *washtafel*, dan *complimentary* berupa *snack*. *Bathroom* di tipe kamar *Sky Suite Room* sudah lengkap dengan *standing shower*, *bathub*, serta *guest amenities* seperti *body soap*, *shampoo*, *toothbrush*, *toothpaste*, *bath towel*, *bath mat* dan *body lotion*. Untuk

guest amenities di tipe kamar ini yaitu *slipper, coffee, tea, gula, dan air mineral*. Pemandangan yang ditawarkan di tipe kamar ini ialah pemandangan yang menghadap ke taman hotel. Jenis tipe kamar ini hanya tersedia 6 unit saja yang 3 kamar nya berada di gedung 1 dan 3 kamar lainnya berada di gedung 2.

5) *Golden Suite Room*

Golden Suite Room adalah tipe kamar suite di Golden Tulip Holland Resort Batu yang klasifikasi levelnya diatas *Junior Suite Room* dan *Sky Suite Room* dengan ukuran kamarnya yaitu 150 meter persegi yang terdapat 2 *bedroom* di dalamnya. 1 *bedroom* ada di lantai satu dan *bedroom* lainnya ada di lantai 2. Jenis *bedroom* nya pun berbeda, 1 *king size bed* dan 1 *twin bed* yang terletak di lantai 2. Perbedaan yang paling menonjol yaitu di tipe kamar *Golden Suite Room* terdapat 2 lantai di dalam kamarnya yang bisa diakses melalui tangga di dalam kamar *Golden Suite Room*. Beberapa fasilitas utama di *Golden Suite Room* yaitu balkon, mini *jacuzzi*, 43” inch *television at bedroom*, 48” inch *television at livingroom*, *hermes bath amenities*, dan lemari es. Tipe kamar ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang dimiliki oleh tipe kamar *Junior Suite Room* dan *Sky Suite Room*. Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki 7 jumlah tipe kamar *Golden Suite Room* yang terletak di gedung 1 dan gedung 2.

6) *Holland Suite Room*

Holland Suite Room adalah tipe kamar yang memiliki fasilitas di dalamnya sama seperti fasilitas yang dimiliki oleh tipe kamar *Golden Suite Room*. Namun ukuran kamar *Holland Suite Room* yaitu 185 meter persegi, lebih luas daripada tipe kamar *Golden Suite Room*. Untuk tipe kamar *Holland Suite Room* hanya tersedia 1 kamar saja di Golden Tulip Holland Resort Batu yang letak kamarnya ada di gedung 2 di nomor kamar 7220. *Holland Suite Room* juga sudah dilengkapi dengan *hermes* dan pemandangan yang ditawarkan di tipe kamar ini yaitu menghadap ke pegunungan dan tamu yang menginap di kamar ini akan dimanjakan dengan *citylights* pada malam harinya. *Holland Suite Room* lebih

sering dipesan oleh tamu yang membawa keluarganya karena konsep tipe kamar ini ialah *family room* yang dapat dihuni lebih dari 2 orang. Dikarenakan kamar *Holland Suite Room* dapat dihuni oleh lebih dari 2 orang, di kamar ini sudah disediakan 4 botol *mineral water*.

7) *Royal Suite Room*

Royal Suite Room memiliki luas kamar 220 meter persegi sama dengan tipe kamar *President Suite Room* serta memiliki beberapa fasilitas yang sama seperti *President Suite Room* diantaranya ruang keluarga, meja makan, terdapat 2 *bedroom* dengan ukuran *king size bed* dan *twin size bed*, 48”inch televisi di ruang tamu/ruang keluarga, 65”inch televisi di setiap *bedroom*, balkoni yang cukup luas untuk bersantai dan terdapat mini *jacuzzi*, *bathroom* yang sudah dilengkapi dengan *standing shower* serta *bathub*, *hermes bath amenities*, 4 *mineral water bottle*, *coffee and tea amenities*, *kitchenette* seperti *microwave*, *refrigerator*, dan *dolce coffee maker*. Kamar ini juga memiliki 2 lantai dimana pada lantai 2 juga terdapat *bedroom* dan *bathroom*. Pemandangan yang ditawarkan di kamar *Royal Suite Room* terdapat 2 pilihan yaitu pemandangan menghadap ke taman atau pemandangan menghadap ke arah pegunungan.

8) *President Suite Room*

President Suite Room adalah tipe kamar paling superior yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu. Tipe kamar *President Suite Room* memiliki luas kamar 220 meter persegi yang letak kamarnya pasti berada tepat di ujung gedung dikarenakan tamu yang memesan *President Suite Room* otomatis akan mendapatkan 2 unit kamar dengan 2 nomor kamar berbeda namun masih tetap di satu gedung dan kamarnya saling berhadapan. Setiap kamar *President Suite Room* sudah dilengkapi dengan mini *jacuzzi* berbentuk huruf L yang membedakan dengan kamar *suite* lainnya karena letak kamar ini tepat berada di ujung gedung. Serta mini *jacuzzi* yang ada di kamar ini memiliki ukuran yang lebih panjang. Selain itu, tentu saja semua fasilitas yang ada di kamar *suite* sudah tersedia di tipe kamar *President Suite Room*. Kamar ini juga memiliki 2 lantai dimana pada lantai

2 terdapat *bedroom* dengan ukuran *king size bed*. Jenis tipe kamar *President Suite Room* tersedia sejumlah 8 unit kamar di Golden Tulip Holland Resort Batu.

B. *Food and Beverage Outlet*

Sebagai hotel yang bersertifikat hotel bintang 5, Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki 3 jenis restoran yang berbeda untuk menunjang kebutuhan akan makanan dan minuman tamu, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel yang ingin makan di restoran. Restoran – restoran di Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki ciri khas makanan di setiap restorannya yang berbeda-beda serta pemandangan dan konsep yang ditawarkan di setiap restoran yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu juga berbeda. Nama restoran tersebut ialah *Infinite 8*, *Skydome*, dan *Branche Restaurant*. Namun tidak hanya restoran, di Golden Tulip Holland Resort Batu juga terdapat 2 outlet makanan lainnya yang dikelola oleh *Food & Beverage Department* diantaranya *Gelateria* dan *Popcorn Corner*.

1) *Branche Restaurant*

Branche Restaurant adalah salah satu restoran yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu. Restoran ini memiliki ciri khas menunya yaitu masakan Indonesia (*Indonesian Food*). *Branche Restaurant* terletak di lantai LG jika dari *lobby* hotel namun untuk tamu yang menginap di hotel bisa langsung turun ke lantai 3 menggunakan *lift* yang ada di gedung kamar hotel. Jam operasional restoran ini dimulai pada pukul 06:00 – 21:00. Namun, untuk jam sarapan tamu hotel pada hari kerja (*weekday*) dimulai pada pukul 06:00 – 10:00 sedangkan pada hari libur (*weekend*) dimulai pada pukul 06:00 – 11:00. *Branche Restaurant* dapat menampung hingga 320 orang setiap harinya dengan tata letak ruangan *indoor* dan *outdoor*. Selain itu, terdapat ruangan *private* di restoran ini bagi tamu yang ingin melakukan jamuan makan dengan kerabat, klien, keluarga, dan sebagainya. *Branche Restaurant* dibangun dengan nuansa kayu *modern* dan bagi tamu yang memilih *outdoor area* akan dimanjakan dengan pemandangan *pool* hotel.

2) *Infinite 8 Bar & Grill*

Infinite 8 adalah restoran kedua yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu. Fokus makanan yang ada di *Infinite 8* ialah *western food*, dimana tamu hotel ataupun tamu luar hotel yang ingin menikmati *western food* di Golden Tulip Holland Resort Batu dapat mengunjungi *Infinite 8* yang letaknya berada tepat di *lobby* hotel. Jam operasional *Infinite 8* ialah pada pukul 10:00 – 22:00 setiap harinya. Pengunjung *Infinite 8* yang berkunjung pada hari *weekend* akan dimanjakan langsung oleh penampilan *live music* yang dimulai pada pukul 19:00. Selain itu, seperti namanya “*Infinite 8 Bar & Grill*” di tempat ini juga terdapat bar dan pengunjung dapat menikmati macam – macam minuman beragam yang ada di restoran ini dan akan dibuat secara langsung oleh seorang *bartender*. *Infinite 8* dapat memuat 500 orang di dalamnya sehingga tempat ini juga sangat cocok untuk tempat acara – acara seperti *birthday party*, *graduation party*, dan sebagainya. Pemandangan yang ada di *infinite 8* yaitu pemandangan yang menghadap ke taman hotel sehingga tempat ini menjadi tempat yang *instagramable*. Konsep restoran ini yaitu semi *outdoor* dan *indoor* dengan tema modern maka tidak heran jika orang – orang datang ke restoran ini untuk menambah koleksi foto mereka.

3) *Skydome Restaurant*

Restoran ketiga yang ada di Golden Tulip Holland Restort Batu ialah *Skydome Restaurant*. *Skydome Restaurant* adalah salah satu restoran terpopuler yang ada di Kota Wusata Batu. Makanan yang difokuskan di restoran ini ialah *Chinesee Food* namun masih tetap halal. Restoran ini juga memiliki bentuk bangunan yang menyerupai kubah sehingga bentuknya sangat unik dibandingkan restoran yang lainnya. Selain bentuknya yang sangat unik, *Skydome Restaurant* juga menawarkan pemandangan yang sangat indah yang merupakan salah satu spot terindah untuk menikmati pemandangan pegunungan di siang atau sore hari sembari menikmati hidangan yang ada di *Skydome Restaurant*, sedangkan di malam hari para pengunjung restoran akan dimanjakan dengan pemandangan *citylights* disaat *dinner* di *Skydome Restaurant*. Restoran ini beroperasi setiap

hari dimulai pada pukul 11:00 – 22:00.

4) Gelateria

Gelateria adalah *outlet* gelato yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu. Stand Gelateria dibuka mulai pukul 10:00 – 20:00. Gelateria buka setiap hari di Golden Tulip Holland Resort Batu. Letak outlet ini tepat berada pada *lobby* hotel dekat dengan *Infinite 8 Restaurant*. Tamu hotel yang menginap ataupun tidak menginap di hotel diperbolehkan untuk membeli Gelateria ini sebab *outlet* ini tidak hanya melayani untuk tamu *in house* saja tetapi juga melayani tamu yang ingin membeli gelato namun tidak menginap di hotel. Ada berbagai macam rasa gelato yang dijual oleh Gelateria diantaranya *nutella gelato, rhum rasin, cookies and cream, mango sago, salted caramel, pistachio, espresso chips, choco mint, strawberry cheese, strawberry, choco milk, taro, vanilla, dan mango yoghurt*. Untuk harga gelato di Gelateria yaitu Rp. 30.000 untuk 1 *scoop* dan Rp. 50.000 untuk 2 *scoop* yang rasanya bisa dipadukan tergantung selera.

5) Popcorn Corner

Outlet makanan lainnya yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu yaitu *Popcorn Corner*. Terletak di *lobby* hotel tepat di sebelah *outlet* Gelateria. *Outlet* ini hanya buka pada hari *weekend* saja yaitu pada hari Sabtu dan Minggu. Untuk jam operasional *Popcorn Corner* yaitu dimulai pada pukul 10:00 – 20:00. Harga 1 *pack popcorn* dimulai dari harga Rp.15.000 dan hanya tersedia 1 rasa popcorn yaitu rasa asin. Seperti *outlet* gelateria, tidak hanya tamu *in house* yang diperbolehkan membeli *popcorn* di *Popcorn Corner* namun siapa saja tamu yang berkunjung ke Golden Tulip Holland Resort Batu dapat membeli *popcorn* di *Popcorn Corner* Golden Tulip Holland Resort Batu.

C. Fasilitas Umum

Fasilitas Umum adalah semua fasilitas yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu untuk tamu *in house* dan dapat digunakan secara gratis karena fasilitas tersebut diadakan untuk memfasilitasi serta menunjang kegiatan tamu selama menginap

ataupun menghabiskan waktu liburannya di Golden Tulip Holland Resort Batu. Beberapa fasilitas yang ada Golden Tulip Holland Resort Batu diantaranya *swimming pool, fitness centre, kids playground, billiard dan table tennis, jacuzzi dan sauna, sepeda, spa, sunrise spot dan instagram spot, dan jogging track*. Berikut adalah informasi mengenai fasilitas yang ada Golden Tulip Holland Resort Batu :

1) *Swimming Pool*

Salah satu fasilitas yang paling banyak dicari dan dikunjungi oleh tamu yang menginap di hotel ialah *Swimming Pool*. Sebagai hotel yang berkonsep *resort* dan bersertifikat bintang 5, Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki *swimming pool* yang berkonsep mini *waterpark* dimana tamu hotel dapat berenang di kolam renang dengan air dingin ataupun di kolam rendam dengan air yang hangat. Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki dua jenis kolam yaitu *main pool* dan kolam rendam. *Main pool* memiliki kedalaman 150 cm sedangkan kolam rendam memiliki kedalaman 50-85 cm dengan suhu air hangat. *Swimming pool* di Golden Tulip Holland Resort Batu dapat digunakan oleh tamu dimulai pada pukul 06:00 – 18:00. Selain itu, pool attendant telah menyediakan handuk untuk tamu yang berenang sehingga tamu tidak perlu pergi ke kamar untuk mengambil handuk yang ada di kamar hotel.

2) *Fitness Centre*

Fasilitas umum lainnya yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu ialah *Fitness Centre*. *Fitness Centre* adalah tempat kebugaran tubuh yang di dalamnya berisi alat alat olahraga untuk melatih dan menjaga kebugaran tubuh. Alat alat kebugaran tubuh yang tersedia di *Fitness Centre* Golden Tulip Holland Resort Batu diantaranya *treadmill, smith machine, cable machine, rowing machine, lat pulldown machine, dan peck deck machine*. Fasilitas ini terletak di lantai L1 hotel, namun tamu dapat langsung akses ke lantai 2 dari *lift* yang ada di koridor kamar. Jam operasional *Fitness Centre* dimulai pada pukul 06:00 – 18:00.

3) *Kids Playground*

Golden Tulip Holland Resort Batu adalah salah satu hotel bintang 5 tujuan

keluarga untuk pergi berlibur atau sekedar *staycation* di hotel. Tidak sedikit tamu yang datang ke Golden Tulip Holland Resort Batu bersamaan dengan keluarganya termasuk anak-anaknya. Maka dari itu, demi memberikan kenyamanan fasilitas bagi anak-anak terdapat *Kids Playground* di Golden Tulip Holland Resort batu yang menjadi fasilitas untuk anak-anak bermain dan menghabiskan waktunya di *Kids Playground* sehingga anak-anak tidak merasa bosan saat menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu. *Kids Playground* memiliki beberapa wahana seperti seluncuran, jungkat – jungkit, *mini horse toy*, dan ember tumpah. Selain itu, terdapat wahana seperti mini *bicycle*, *mini slide*, dan berbagai permainan papan lainnya di *indoor area Kids Playground*. Jam operasional fasilitas ini dimulai pada pukul 09:00 – 17:00.

4) *Billiard dan Table Tennis*

Fasilitas olahraga lainnya yang tersedia di Golden Tulip Holland Resort Batu ialah *billiard* dan *table tennis*. Kedua fasilitas ini adalah fasilitas olahraga lain selain *fitness centre* yang dapat dimainkan bersama rekan, kerabat, keluarga, dan lain lain. Tamu *in house* tidak perlu membayar biaya tambahan untuk bermain *billiard* ataupun *table tennis* karena fasilitas ini termasuk fasilitas umum hotel yang tidak dikenakan biaya tambahan. Tamu hotel jika ingin bermain *billiard* atau *table tennis* bisa langsung ke meja resepsionis untuk meminjam alat tersebut. *Billiard* terletak di dekat pintu masuk koridor *building 1* dan jam operasionalnya dimulai pada pukul 09:00 – 18:00. Sedangkan *table tennis* terletak di area *cloud 9* yang masih berada di dekat *lobby* hotel dan juga berdekatan dengan *outlet* gelateria. Untuk jam operasional *table tennis* dimulai pada pukul 06:00 – 17:00.

5) *Jacuzzi dan Sauna*

Untuk merelaksasikan diri, Golden Tulip Holland Resort Batu juga menyediakan fasilitas *jacuzzi* dan sauna. Tidak hanya tamu yang memesan kamar tipe suite yang bisa menikmati fasilitas *jacuzzi*, tamu yang memesan kamar tipe deluxe ataupun premiere juga dapat menikmati fasilitas *jacuzzi* yang letaknya berada di lantai LG jika dari *lobby* atau tamu hotel bisa langsung akses ke lantai 3 jika dari lift kamar hotel. Untuk jam operasional *jacuzzi* dan sauna dimulai pada pukul 06:00 – 22:00.

6) Sepeda

Salah satu fasilitas yang paling sering digunakan oleh tamu *in house* di Golden Tulip Holland Resort Batu yaitu sepeda. Dengan luasnya area Golden Tulip Holland Resort Batu dan sejuknya udara di pagi hari di Kota Batu, bersepeda adalah salah satu cara untuk menikmati fasilitas yang ada di Golden Tulip Holland Resort dengan menikmati pemandangan di sekitar Golden Tulip Holland Resort Batu. Tamu *in house* dapat meminjam fasilitas sepeda hanya dengan menyebutkan nomor kamar mereka, setelah itu mereka dapat menggunakan fasilitas sepeda dengan maksimal waktu 15 menit. Tidak ada jumlah batasan berapa sepeda yang boleh dipinjam per orang. Peminjaman sepeda bisa langsung menuju area *lobby* hotel dan tamu dapat menginfokan kepada petugas *concierge* untuk peminjaman sepeda. Jam operasional fasilitas sepeda ini dimulai pada pukul 06:00 – 16:00 setiap harinya.

7) Spa

Fasilitas untuk merelaksasikan diri lainnya yaitu Spa. Menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu adalah waktunya untuk memanjakan diri. Maka dari itu Golden Tulip Holland Resort Batu menyediakan fasilitas spa untuk relaksasi serta memanjakan diri di Spa. Namun, dikarenakan saat ini masih dalam peralihan dari masa pandemi covid-19 fasilitas spa ditutup sementara dikarenakan mengurangi adanya kontak fisik dengan tamu. Fasilitas spa umumnya beroperasi dimulai pada pukul 09:00 – 23:00 dengan pemesanan terakhir pada pukul 22:30.

8) *Sunrise Spot* dan *Instagram Spot*

Golden Tulip Holland Resort Batu juga menyediakan spot tertentu untuk melihat terbitnya matahari di pagi hari serta beberapa *instragamable spot* yang biasanya digunakan sebagai tempat mengambil foto saat berkunjung di Golden Tulip Holland Resort Batu. Spot – spot tersebut diantaranya *The Chapel*, *Sky Walk*, dan di tangga *Skydome Restaurant*. *The Chapel* dan *Sky Walk* adalah bagian dari area taman hotel berupa tugu berbentuk bunga tulip yang merupakan spot terbaik untuk melihat terbitnya matahari pagi. Selain itu, ada juga spot foto yang banyak dijadikan spot untuk mengoleksi foto mereka yakni berada di depan tangga *Skydome Restaurant*.

Hampir seluruh tamu hotel mengambil foto di spot ini saat menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu.

9) *Jogging Track*

Golden Tulip Holland Resort Batu juga menyediakan *jogging track* bagi tamu yang gemar berolahraga di pagi hari atau sore hari dengan berlari mengelilingi area hotel sembari melihat dan menikmati pemandangan di Golden Tulip Holland Resort Batu. Area *jogging track* yang di Golden Tulip Holland Resort Batu yaitu berada di sekeliling taman yang menyuguhkan keasrian taman hotel hingga area hotel yang dinamakan Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, dan Voleendam.

BAB 3. AKTIVITAS MAGANG DI GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU

Dalam bab ini, penulis akan menceritakan kegiatan selama magang di Golden Tulip Holland Resort Batu. Kegiatan dimulai pada pertengahan juli yakni pada tanggal 20 Juli 2022 hingga pertengahan Januari yang jatuh pada tanggal 20 Januari 2023. Semua kegiatan dan tugas penulis dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu yang ditugaskan di *Front Office Department* yang ditempatkan dibagian operator dan *Guest Relation Officer* (GRO).

Secara umum, tugas penulis di bagian operator yaitu menjawab semua telepon masuk baik dari tamu in house maupun tamu luar. Selain menjawab telepon, tugas di operator juga membantu *courtesy check out* tamu dan *courtesy room ready*. Tugas penulis di operator juga berperan sebagai informan atau pusat bantuan dari tamu mengenai hotel via telepon, yang meliputi jenis-jenis kamar, fasilitas hotel, *rate* kamar, dan menerima bantuan permintaan tamu seperti *bell boy*, *make up room*, peminjaman barang, dan lain sebagainya. Selain itu, penulis juga berperan sebagai narahubung antara tamu dengan semua departemen yang ada di hotel. Sedangkan dibagian *Guest Relation Officer* (GRO) penulis bertugas untuk memastikan kenyamanan semua tamu yang stay di hotel terutama tamu VIP (*Very Important Person*) dan VVIP (*Very Very Important Person*).

3.1 Aktifitas Sebagai Operator

Kegiatan utama sebagai operator adalah menelephone dan mengangkat telephone dari tamu. Dari kegiatan tersebut, operator akan menemukan beberapa permintaan bahkan permasalahan yang dihadapi oleh tamu dan harus segera diatasi. Operator akan mengetahui dan memutuskan departemen apa yang dapat membantu permintaan atau permasalahan tamu tersebut yang menjadikan operator sebagai narahubung antar tamu dengan semua departemen. Selain itu sebagai operator juga bertugas untuk menyiapkan atau menghimpun data *Front Office Department*,

menangani *lost and found*, menangani *store request*, *complaint* tamu dari telepon, serta menangani *special request* tamu.

a. Menjawab telepon tamu in house dan luar

Telepon dari tamu in house merupakan tamu yang sudah berada di hotel dan sudah melakukan proses check in. Sedangkan telepon dari tamu luar merupakan telepon yang berasal dari luar hotel, baik itu dari tamu, calon tamu, ataupun *corporate*. Tugas penulis yaitu menjawab semua telepon baik dari luar maupun dari in house apapun konteksnya, baik dari permintaan tamu yang harus dipenuhi, tamu yang membutuhkan informasi, ataupun tamu komplain. Dalam kegiatan ini, menjadi operator dibutuhkan *product knowledge* yang luas sehingga penulis dapat memberikan informasi dan solusi yang tepat kepada tamu. Membuat keputusan yang cepat juga diperlukan karena untuk memenuhi standar hotel bintang 5, harus meyakinkan tamu bahwa kinerja dari hotel tersebut bagus dan pelayanannya sesuai dengan espektasi tamu. Kegiatan ini bertujuan untuk melatih *professional communication* yang baik dengan bahasa baku yang benar, dan untuk meningkatkan *critical thinking* dalam segala situasi yang akan menciptakan *problem solving*. Kemampuan tersebut harus dimiliki oleh penulis dan terus dilatih di kegiatan magang ini, sehingga penulis dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki. Kendala yang dialami penulis yaitu pada saat tamu membuat permintaan *extend* dan komplain perpindahan kamar. Untuk *extend* penulis kesulitan dikarenakan berbagai macam keinginan tamu yang terkadang mengeluh atau bersih keras ingin dikamar tersebut namun untuk kamar tersebut sudah di *blocking* untuk tamu yang akan datang. Sehingga dibutuhkan *handling complain* yang tepat dan solusi sesuai prosedur. Tidak berbeda jauh dengan *extend*, perpindahan kamar juga memerlukan ketelitian yang jeli pada prosedur karena prosedurnya yang panjang, dan harus benar-benar menguasai sistem khususnya mengenai *rolling kamar*. Untuk *moving room* diperlukan banyak pertimbangan dan yang pastinya dapat memberikan kamar seperti diinginkan oleh tamu atau ekspektasi tamu. Untuk menghadapi masalah tersebut, penulis berdiskusi dengan senior atau meminta bantuan senior dalam pemilihan kamar yang potensial

sehingga dapat memenuhi keinginan atau ekspektasi tamu.

b. *Courtesy call*

Courtesy call merupakan kegiatan operator untuk menelepon tamu *in house* maupun luar untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan penulis oleh tamu yang membuat penulis dapat melayani tamu sesuai dengan keinginan tamu. Macam-macam *courtesy call* yang pernah dilakukan penulis adalah *courtesy check out*, *courtesy room ready*, *courtesy please make up room (PMR)*, *courtesy don't disturb (DND)*, *courtesy* titipan barang di *lobby* (gojek, gofood, obat-obatan, dan lain sebagainya), *courtesy lost and found*, dan berbagai macam kebutuhan *courtesy* lainnya. Tujuan dari kegiatan *courtesy* adalah untuk memastikan atau sebagai prosedur pengingat bagi tamu, seperti halnya *courtesy check out* dimana penulis melakukan pembagian informasi dari telepon mengenai jam normal *check out* hotel dan bantuan *concierge* untuk membawa barang. Selain itu *courtesy* ini ditujukan untuk membangun kemampuan bersikap hati-hati dalam bertindak, bahwa semua hal krusial perlu dikonfirmasi ulang sehingga tidak terdapat kesalahan saat melakukannya. Kendala penulis dalam melakukan *courtesy call* yaitu pada saat mengingatkan tamu untuk pemindahan mobil tamu dari depan *lobby* ke *basement*. Penulis kesulitan dalam memilih kata yang tegas namun tetap sopan dan baku. Jika salah dalam penggunaan kata tamu dapat tersinggung dan juga dapat menimbulkan masalah. Solusi yang dilakukan penulis yaitu dengan menulis terlebih dahulu kata yang akan diucapkan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengucapan kata serta meminta pembelajaran dalam pengelolaan kata terhadap senior atau rekan kerja.

c. Narahubung antara tamu dengan seluruh departemen yang ada di hotel

Sebagai operator, penulis memiliki tugas untuk membantu kesulitan yang dihadapi tamu atau memenuhi kebutuhan tamu. Operator adalah pusat informasi dan saluran bantuan untuk tamu dengan *extension 0*. Dalam hal komunikasi dimulai dari komunikasi secara terhubung dan tidak terhubung. Operator sangat mempunyai peran dalam hal komunikasi, komunikasi terhubung yaitu komunikasi yang menghubungkan telepon tamu dengan telepon departemen yang dituju. Departemen

yang penulis sering hubungi untuk disambungkan dengan tamu yaitu *Housekeeping Department*, tim *reservation division*, *Food and Beverage Department*, *Sky Dome restaurant reservation*, dan *Infinite8 restaurant reservation*. Sedangkan, komunikasi tidak terhubung yaitu merekap semua permintaan tamu untuk dibantu disampaikan secara pribadi ke departemen atau divisi yang dituju untuk memenuhi kebutuhan tamu tersebut. Untuk membantu tercapainya kebutuhan permintaan tamu yang dilakukan oleh penulis melalui komunikasi tidak terhubung ini yaitu dengan menggunakan runner system untuk request dan juga melalui telepon ke departemen yang bersangkutan. Masalah yang sering dihadapi oleh penulis dalam komunikasi tidak terhubung ini adalah pada saat mengajukan permintaan tamu melalui runner system, dikarenakan masih banyak dari departemen lain yang belum aktif menggunakan *runner system* sedangkan untuk SOP yang berlaku harus menggunakan runner system. Hal tersebut membuat komunikasi berjalan manual menggunakan telepon untuk menyampaikan permintaan tamu. Selain itu, kesulitan yang dihadapi oleh penulis yaitu pada saat menyampaikan permintaan tamu melalui HT (*Handie Talkie*). Menghubungi departemen lain menggunakan HT terkadang sering dilakukan ketika tidak ada yang aktif telepon atau tidak ada karyawan departemen yang bersangkutan yang sedang tidak berada di kantor. Untuk menggunakan HT membutuhkan signal yang kuat dan kondisi HT yang bagus. Terkadang HT tidak terhubung jika koneksi buruk atau jangkauannya sangat jauh sehingga suara yang di keluarkan terputus-putus dan tidak terdengar dengan jelas. Solusi dari hal tersebut, penulis meminta bantuan senior untuk dikonfirmasi ke departemen terkait melalui grup *whatsapp* besar agar apa yang di butuhkan segera tersampaikan dan terlaksanakan.

d. Menghimpun data untuk dilaporkan ke *Room Division Manager*

Sebagai operator, selain melakukan *courtesy* dan mengangkat telepon operator juga bertugas untuk menghimpun data-data yang dilaporkan ke *room division manager*. Data-data tersebut akan digunakan untuk bahan rapat para pimpinan departemen Golden Tulip Holland Resort Batu. Selain itu, data ini digunakan untuk

laporan tertulis dan untuk mengantisipasi dari hal-hal yang tidak diinginkan sehingga hotel mempunyai *back up* data. Beberapa data yang harus dikerjakan oleh penulis saat bertugas di operator yaitu *downtime report*, *guest email report*, laporan daftar hunian, mengelola laporan FIB (*Flavours Intans Benefit*), *call log sheet*, dan *operator check list*. Dari kegiatan ini *Room Division Manager* juga bertugas untuk memantau kegiatan dan proses belajar mahasiswa magang dan menilai setiap progres mahasiswa magang disetiap harinya. Dalam kegiatan ini, selama di operator penulis mengalami kesulitan disaat menghimpun data atau mengerjakan laporan bersamaan dengan kegiatan megangkat telepon terutama pada saat telepon ramai sehingga penulis mengalami kebingungan dan sulit dalam pengaturan waktu dengan baik. Akan tetapi, dengan berjalannya waktu dan proses belajar penulis sudah mulai terbiasa dan mengaur waktu dengan baik dengan melakukan kedua kegiatan tersebut secara bersamaan yaitu mengerjakan laporan dan mengangkat telepon.

c. Menangani *Lost and Found*

Lost and found merupakan barang tamu yang tertinggal atau sengaja ditinggalkan diarea hotel. Disetiap waktu *check-out* akan selalu ada tim *house keeping* yang melakukan proses pembersihan dan pengecekan kamar. Tamu sering meninggalkan barang pribadinya dengan sengaja maupun tidak sengaja atau memang karena lupa. Barang yang tertinggal tidak selalu dalam kamar, akan tetapi biasanya juga beraada di *public area* seperti *lobby*, kamar mandi, *restaurant*, dan lain sebagainya. Sebagai operator, penulis melakukan *courtesy lost and found* untuk mengkonfirmasi tamu mengenai barang yang tertinggal. Hal tersebut perlu dilakukan untuk memastikan bahwa barang yang ditemukan apakah benar milik tamu atau bukan, kemudian memastikan jika benar milik tamu, apakah barang tersebut ingin dikirimkan ke alamat tamu, diambil di *receptionis*, di *release* atau diserahkan saja ke hotel untuk disimpan atau dibuang. Dalam hal ini mengajarkan mahasiswa magang atau *on job training* bahwasanya kejujuran adalah hal yang sangat penting dan akan dibutuhkan dimana saja khususnya dunia professional. Kejujuran dapat meningkatkan integritas atau jati diri hotel bahwasanya hotel tersebut sangat profesional. Dalam

kegiatan ini, kesulitan yang dihadapi penulis yaitu pada saat ada barang ketinggalan yang cukup besar dan membutuhkan keamanan yang tinggi untuk pengemasannya. Solusi dari kesulitan tersebut yaitu mengkonfirmasi kepada pihak kurir untuk pengemasannya harus bagaimana dan menggunakan apa demi menjaga keamanan barang tersebut.

d. Membuat dan mengambil *Store Request* (SR)

Store Request merupakan kegiatan menghimpun daftar barang dari kebutuhan *Front Office Department* yang perlu di ajukan kepada *Accounting Department* dibagian *Purchasing* untuk dilengkapi dengan sesuai kebutuhan barang. Penulis bertugas untuk melakukan kegiatan SR dengan langkah awal yaitu menulis form SR untuk diturunkan ke bagian *purchasing* kemudian mengambil dari SR tersebut. Penurunan form SR dilakukan pada saat malam hari dan akan diambil di hari besoknya. Kegiatan penurunan form SR biasanya dilakukan di hari minggu, selasa, dan kamis dan untuk pengambilan SR dilakukan di hari senin, rabu, dan jum'at. Barang-barang yang sering dipesan oleh *Front Office Department* yaitu *luggage tag*, *welcome card*, kertas A4, *key card*, *key holder*, permen golden tulip, alat tulis, dan lain sebagainya. Dari kegiatan SR ini bermanfaat untuk mahasiswa magang sebagai melatih ketanggapan dalam sekitar dan menjadi seseorang yang tersruktur sehingga kendala kehabisan keperluan alat tulis atau alat kerja lainnya dapat teratasi dan tidak terjadi. Kendala penulis dalam kegiatan ini adalah pada saat ingin membuat SR *form*, karena membutuhkan ketelitian yang cukup detail seperti memperkirakan jumlah barang yang harus dipesan agar tidak berlebihan dan tidak kekurangan. Oleh karena itu, penulis melakukan konstultasi terhadap senior atau *manager on duty* untuk mendapatkan jumlah SR yang harus dipesan.

e. Menangani dan menerima permintaan spesial tamu

Tamu menelpon operator sudah pasti mempunyai tujuan untuk memenuhi permintaan tamu. Macam-macam permintaan spesial dari tamu meliputi penambahan *extra bed*, *slice cake free*, *slice cake with charge*, *welcome card*, *birthday set up*, *honeymoon set up*, *anniversary set up*, *towel art free*. Disebut

permintaan spesial dikarenakan untuk permintaan tersebut membutuhkan biaya dan persiapan yang lebih matang, serta waktu yang lebih lama. Sebagai operator ketika mendapatkan permintaan spesial dari tamu, penulis membantu mencatatkan spesial permintaan tamu di sistem dengan lengkap dan jelas agar tidak ada kesalahan dalam menyiapkan spesial permintaan tamu. Manfaat dari kegiatan ini adalah penulis dapat terlatih dalam ketelitian, dan meningkatkan sikap ulet serta gigih dalam mengatasi permintaan spesial hingga permintaan yang rumit dari tamu. Sedangkan kendala yang dialami penulis yaitu ketika mendapatkan permintaan spesial dari tamu melalui telepon dan diiringi dengan banyaknya telepon lain yang masuk membuat konsentrasi penulis menjadi tergoyah bahkan dapat membuat lupa dari spesial permintaan tamu sebelumnya. Hal ini dapat berakibat fatal dan tidak tercapainya permintaan spesial dari tamu tersebut sehingga tamu bisa melakukan komplain. Upaya yang dilakukan agar tidak terjadinya hal tersebut ialah membuat catatan mengenai langkah apa saja yang perlu dilakukan ketika mendapatkan permintaan spesial, lalu diperiksa ulang ketika mendapatkan permintaan spesial apakah sudah sesuai dengan prosedur yang digunakan dan tidak ada yang terlewat.

3.2 Aktifitas sebagai *Guest Relation Officer* (GRO)

Guest Relation Officer (GRO) adalah bagian dari *Front Office Department* yang bertugas sebagai narahubung secara langsung dari tamu dan pihak hotel. GRO bertugas untuk memastikan kenyamanan tamu yang berada di hotel dan memasikan untuk kebutuhan tamu terpenuhi untuk membuat pengalaman berlibur tamu menjadi berkesan. Tugas penulis sebagai petugas GRO yaitu sebagai pemandu tamu, membuat dan melaporkan *GRO report*, *jumper key*, dan menyiapkan *amenities* tamu VIP dan VVIP.

a. Memandu tamu

GRO memiliki tugas utama yaitu untuk memastikan kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Oleh karena itu, GRO ditugaskan untuk berada di *lobby* ditujukan untuk mempermudah interaksi GRO dengan tamu. Tugas penulis sebagai GRO yaitu berada di *lobby* untuk menunjukkan akses jalan atau mengarahkan tamu menuju

kamar. Sebagai GRO, selain mengarahkan untuk menuju kamar yaitu juga mengarahkan tamu ketempat yang ingin dituju seperti Sky Dome, Infinite 8, kolam renang, ruang *meeting*, atau ke taman hotel dan Chapel. Kegiatan memandu tamu di area hotel menjadi wadah untuk penulis untuk mengeksplor hotel dimulai dari fasilitas apa saja yang ada di hotel, jam operasional dari setiap fasilitas, dan lain sebagainya. Menjelaskan ketamu perihal tersebut ditujukan agar tamu dapat menikmati waktu dengan menggunakan fasilitas yang ada di hotel sesuai jam operasional dan sesuai regulasi yang berlaku. Kegiatan memandu tamu ini menjadikan penulis terlatih dalam kemampuan berkomunikasi dan menguji *product knowledge* yang didapatkan oleh penulis sehingga penulis dapat membawanya ke mata kuliah *English for Hotel and Restaurant* dan *Professional Communication*. Kendala yang dialami penulis pada kegiatan memandu tamu ialah pada saat pertama bertugas di *lobby* dan kurangnya *knowledge* mengenai *public area* hotel, sehingga pada saat tamu bertanya masih terlihat bingung. Solusi dari kesulitan yang dialami penulis ialah bertanya kepada senior yang berada di *lobby* atau petugas *concierge* mengenai *knowledge* yang berada di *public area*. Setelah itu, penulis mempelajari lebih dalam mengenai semua *product knowledge* yang ada di dalam hotel.

b. *Jumper key* di kamar VIP dan VVIP

Jumper key adalah kegiatan pemasangan kunci di slot listrik yang ada di kamar tamu sebelum *check in* untuk menyalakan *air conditioner* (AC), *air purifier* (HEPA), dan semua alat elektronik yang berada di dalam kamar. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan semua fasilitas yang ada di dalam kamar VIP dan VVIP berjalan dengan baik. Selain itu, di setiap kamar VIP dan VVIP dipastikan sudah terpasang *amenities* yang lengkap, *amenities* yang berada di kamar VIP dan VVIP biasanya berupa *slice cake*, *whole fruit* dan *welcome card*. Selain untuk memeriksa kelengkapan *amenities* dan memastikan fasilitas sudah berjalan dengan benar, kegiatan *jumper* ini bertujuan untuk mengurangi rasa pengap di dalam kamar. Sehingga pada saat kedatangan tamu kondisi kamar sudah dalam keadaan sejuk dan nyaman bagi tamu yang akan menempati kamar tersebut. Kendala yang dialami

penulis pada saat melakukan kegiatan *jumper key* ialah pada saat banyaknya kamar yang harus di *jumper key* dengan waktu yang singkat. Penulis harus dibatasi oleh waktu saat melakukan kegiatan ini karena ditakutkan pada saat dalam keadaan *jumper key* namun ada sudah melakukan *check in* dan penulis masih berada didalam kamar, sehingga membuat tamu menunggu di depan kamar. *Jumper key* dengan waktu yang singkat dapat terjadi karena adanya tambahan tamu VIP dan VVIP disaat mendekati waktu *check in*. Untuk mengatasi kesulitan tersebut, hal yang dilakukan sebagai GRO yaitu memprioritaskan atau mendahulukan kamar yang mempunyai status *vacant ready* (VR) terlebih dahulu, karena status *vacant ready* dalam kamar yaitu berarti kamar sudah siap untuk dijual.

c. Mengerjakan *GRO Report*

GRO report merupakan laporan yang harus dikerjakan disetiap harinya sebagai bentuk laporan yang akan dikirimkan kepada *room division* dan seluruh departemen yang ada di hotel. Isi dari *GRO report* meliputi *VIP list report*, *guest defect*, *reconcile VIP*, dan *guest experience*. *VIP list report* merupakan daftar tamu VIP beserta *amenities*nya. *Guest defect* merupakan isi dari *guest comment* atau data komentar tamu yang *check out* pada hari itu dan berisikan tentang komplain, kesan pesan, tanggapan, dan saran dari tamu selama menginap di hotel. *Guest defect* didapatkan dari *guest comment* yang dibagi menjadi dua yaitu secara verbal dan *non verbal*. *Reconcile VIP* merupakan laporan yang berisikan nomor dari *VIP request form* pada hari itu. *VIP request form* merupakan *form* yang dibuat oleh *Guest Relation Officer* (GRO) berisikan daftar permintaan spesial untuk tamu VIP dan VVIP yang diturunkan kepada *in room daining*, *cold kitchen*, dan *pastry*. *Guest experience* merupakan data dari tanggapan tamu VIP dan VVIP pada saat *check in* dihari itu yang berisi tentang kesan dan pesan, kendala yang dialami selama menginap atau setelah melakukan *check in*. *Guest experience* didapatkan melalui *courtesy call* yang dilakukan oleh GRO kepada tamu VIP dan VVIP yang baru melakukan *check in* untuk memastikan kenyamanan tamu yang akan menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu. Kegiatan ini bertujuan untuk mengajarkan pada mahasiswa magang atau

bahkan pada semua *on job training* (OJT) bahwa semua hal yang dilakukan disetiap harinya dalam dunia kerja perlu dipertanggungjawabkan dengan laporan. Kesulitan yang dialami penulis dalam kegiatan ini adalah pada saat mencari *guest comment*, dikarenakan banyak tamu yang tidak segan melakukan *guest comment* secara *non verbal* atau tertulis didalam *guest comment*. Sehingga penulis mencari *guest comment* verbal atau secara lisan dengan sebanyak-banyaknya yang akan di isi dalam *guest defect*. *Guest experience* sendiri juga untuk mahasiswa magang tidak diperbolehkan melakukan kegiatan itu sehingga tetap para senior yang melakukan *guest experience*.

d. Pengeriman *e-mail GRO report*

Kegiatan mengirim *e-mail* dilakukan oleh GRO setiap harinya, *e-mail* yang dikirim oleh GRO yaitu meliputi hasil dari *GRO report* yang akan dikirimkan ke *room division manager* dan seluruh departemen lain yang ada di Golden Tulip Holland Resort Batu. *GRO report* untuk *room division manager* yaitu *reconcile VIP report*. Sedangkan *GRO report* untuk seluruh departemen yaitu *VIP list report* untuk hari selanjutnya, *guest defect report*, dan *guest experience report*. Dalam kegiatan ini mahasiswa magang diajarkan untuk menulis *e-mail* secara profesional dan benar. Selama melakukan kegiatan ini, penulis tidak mengalami kendala dikarenakan penulis selalu membuat *GRO report* dengan lengkap dan detail.

e. Mempersiapkan *amenities VIP*

VIP amenities merupakan sesuatu yang spesial dan hanya didapatkan oleh tamu VIP. *VIP amenities* sendiri terbagi menjadi tiga bagian yaitu VIP 1, VIP 2, dan VIP 3. Lebih dari VIP 3 disebut tamu VVIP. *VIP amenities* dilakukan dengan membuat *VIP request form* yang nantinya akan di informasikan ke *Food and Beverage Department* (F&B) dan *Housekeeping Department*. Kendala yang dihadapi penulis dalam kegiatan ini yaitu pada saat penulis harus melakukan konfirmasi ulang kepada *Food and Beverage Department* dan *Housekeeping Department* di tanggal *check in* dikarenakan adanya perubahan atau hal lainnya, seperti nomor kamar yang berubah, permintaan dari tamu yang dirubah. Dalam kondisi tersebut, yang dilakukan penulis yaitu mencetak ulang daftar *VIP list today* dengan nomor kamar dan permintaan yang

sudah ditentukan kemudian mengkonfirmasi kembali *pada Food and Beverage Department* dibagian *in room dinning, cold kitchen*, dan *pastry*, juga konfirmasi ulang kepada *Housekeeping Department*.

BAB 4. UPAYA *GUEST RELATION OFFICER* DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN PELANGGAN *GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU*

4.1 Pelaksanaan Kegiatan

Selama pelaksanaan kegiatan magang, penulis ditempatkan di *Front Office Department*. *Front Office Department* sendiri menangani beberapa hal yaitu pemesanan kamar, pembuatan kunci kamar, penyediaan kamar, *check in dan check out*, penanganan barang tamu, penyediaan informasi, penanganan permintaan bantuan tamu, dan lain sebagainya. Untuk melaksanakan tugas dari hal tersebut, *Front Office Department* terbagi menjadi beberapa bagian yang meliputi *Guest Service Agent (GSA)*, *Guest Relation Officer*, operator, reservasi, dan *concierge*. Penulis ditugaskan di operator sebagai pusat informasi bagi tamu. Tetapi, pada saat hotel kedatangan banyak tamu dan petugas GRO sedang menangani *check in room* tamu atau mengerjakan laporan, maka penulis akan membantu GRO untuk *standby* di GRO atau di *lobby* untuk melakukan *greeting*, *escort* tamu vip, dan sebagainya.

Sebagai *Guest Relation Officer (GRO)* tentunya memiliki tanggung jawab untuk memastikan kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Untuk memastikan kenyamanan tamu, kegiatan yang dilakukan sebagai GRO yaitu mencakupi *greeting*, *guest escort*, *surprise* tamu yang sedang ulang tahun, mencari *guest comment*, dan *guest experience*, dan selain itu juga menyiapkan *VIP amenities* untuk kesenangan tamu ketika sesampainya didalam kamar. *Greeting* merupakan salah satu kegiatan dalam mewujudkan bentuk keramahan sebagai hotelier khususnya di bidang GRO, *greeting* dilakukan dengan cara menyapa dengan senyuman dan keramahan kepada tamu seperti mengucapkan “selamat pagi, selamat siang, selamat malam, selamat datang di Golden Tulip Holland Resort Batu”. Biasanya yang dilakukan setelah *greeting*, GRO akan menawarkan bantuan kepada tamu yang sedang berjalan di *lobby* atau tamu yang tampak kebingungan, dan membantu tamu untuk menunjukkan tempat

receptionist untuk proses *check in* serta membantu tamu untuk menyiapkan kartu identitas diri untuk proses *check in*. Berikut adalah contoh foto yang diambil oleh penulis ketika sedang bertugas di lobby sebagai *Guest Relation Officier*.



Gambar 1. *Greeting*

Selain *greeting*, untuk memenuhi kenyamanan tamu juga yang dilakukan sebagai GRO yaitu melakukan *guest escort*. *Guest escort* merupakan kegiatan pengantaran tamu dari setelah proses *check in* untuk menuju ke kamarnya. *Guest escort* biasanya dilakukan khusus untuk tamu VIP dan VVIP. Namun, untuk memenuhi standar keramahan tentunya sebagai GRO dilarang bersikap *unresponsible* atau ketidak acuhan terhadap tamu yang bukan VIP atau VVIP. Untuk tamu yang bukan VIP atau VVIP, GRO akan melakukan *escort* tamu setelah proses *check in* hingga sampai *lift* akses menuju kamarnya untuk menunjukkan dan menjelaskan jalan menuju kamarnya, sehingga tamu tetap merasa nyaman dan terlayani dengan baik selama menginap di hotel. Untuk *escort* tamu VIP dan VVIP diwajibkan untuk pengantaran sampai dengan kamarnya. Selama kegiatan *escort* agar tamu tetap nyaman dan tidak merasa diabaikan, penulis sebagai GRO memulai pembicaraan dengan tamu dengan pertanyaan asal kota tamu, ingin berkunjung kemana saja

selama menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu, apakah tamu baru pertama kali menginap di Golden Tulip Resort Batu atau sudah pernah menginap sebelumnya, dan menjelaskan akses serta fasilitas apa saja yang disediakan Golden Tulip Holland Resort Batu serta memberikan informasi mengenai jam operasional fasilitas-fasilitas tersebut dan harus dilakukan dengan nada bicara yang ramah serta sopan agar tamu merasa nyaman dan tidak canggung.

Untuk tamu yang pada saat menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu dan dengan atas nama reservasi yang sama sedang ulang tahun, tugas GRO untuk kenyamanan dan kesenangan tamu yaitu melakukan surprise ulang tahun kepada tamu tersebut dengan *birthday slice cake free* yang dimintakan kepada *Food and Beverage Department* (F&B). Dokumentasi pada saat melakukan birthday surprise yang dilakukan penulis seperti dibawah ini;



Gambar 2. *Birthday Surprised*



Gambar 3. *Birthday Surprised*

Hal pertama yang dilakukan untuk *surprised* ulang tahun yaitu memastikan tamu sedang berada dikamar atau tidak dengan cara melakukan telpon kepada tamu dengan pertanyaan apakah ada rencana keluar hari ini atau tidak dan jika memang tamu tidak ada rencana keluar, GRO akan melakukan *birthday surprise* kepada tamu dengan meminta bantuan tim F&B untuk meramaikan *surprise* tersebut. *Guest comment* dilakukan untuk memastikan kenyamanan dan kesenangan serta kendala apa saja yang dialami tamu selama menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu.

Guest comment dilakukan pada saat tamu check out, hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa senang tamu selama menginap dan dilakukan agar tamu merasakan keramahan dari awal *check in* hingga *check out*. *Guest comment* akan di laporkan ke dalam *guest defect* untuk di kirimkan kepada departemen lainnya juga kepada pimpinan. *Guest comment* mempunyai dua jenis yaitu secara verbal dan *non verbal*. Bentuk dokumentasi *non verbal* dari *guest comment* seperti digambar ini;

SALON - GENERAL		RECEPTION - RECEPTION				SARUNAI - BREAKFAST			
Bagaimana anda merasakan layanan? How do you view your receptionist?		Bagaimana dan cara menerima Receptionist of reception staff				Bagaimana layanan Receptionist of service			
<input type="checkbox"/> Baik <input checked="" type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk		<input checked="" type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk						
Bagaimana layanan anda dirangsang? How was your receptionist handled?		Bagaimana dan layanan kamar Receptionist of reception staff				Bagaimana layanan Receptionist of service			
<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk		<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk

Scanned with CamScanner

Gambar 4. Guest Comment Card



Gambar 5. Mencari Guest Comment

Actual Defect Year	Source	Defect Type	Room Number	Room Type	Guest's Name	Booking Source	Defect Category	Sub Category	Defect Narrative	Resolution Narrative	Resolved?
15-Dec-22	Verbal/In Person	In House Guest	3311	DUX	Tjaja Suryana	Agoda	General Comment	Environment - Uncomfortable furniture	Actual Good tetapi untuk akses toilet memungkinkan karena toiletnya in dengan beberapa kamar yang kesulitan bisa beres. Mandapannya kamar yang berada di gang 1 dan toilet berada di gang 2 yang membuat akses kamar toilet beresnya masing kamar. Beres aksesnya lagi 1 gang dan 1 toilet dengan kelengkapan akses toilet pada saat check in. Mandapannya sudah tidak ada.	Do Apologize and Thanking to guest for the feedback	Yes - Resolved
	Verbal/In Person	Non In House Guest	3220	HWS	Shirin Tanggal	CTHB Direct Booking	General Comment	Food - taste	Overall good, tidak ada keluhan apapun. Untuk makanan standar semuanya aman dan tidak ada masalah apapun.	Thanking to guest for the feedback	Yes - Resolved
	Verbal/In Person	Non In House Guest	8208	SWS	Lina DeLiaenti	CTHB Direct Booking	General Comment	Room - nothing order - missing items	Untuk breakfast sangat panas dan berkesan dibuktikan untuk suhu ruangan, dan kualitas ke pelayanan dan keamanan dan kenyamanan ke kamar untuk membandingkan ke hotel tersebut. Apapun, sangat diperhatikan untuk barang yang tidak lengkap. Tidak sempat konfirmasi kembali mengenai hal tersebut dikarenakan sudah mau check out.	Do Apologize and Thanking to guest for the feedback	Yes - Resolved
	Verbal/In Person	In House Guest	3310	DUX	Dira Pratiwina Jara	CTHB Direct Booking	General Comment	Good Services	Selamat pagi, terima kasih di pelayanan sangat ramah dari staff hingga sampai saat ini semuanya sudah dan sudah.	Thanking to guest for the feedback	Yes - Resolved
	Verbal/In Person	Non In House Guest	3325	DUX	Arnalia Permata	Agoda	General Comment	Service - staff attitude (budget/cheap)	Actual good, untuk kebersihan dan semua fasilitas yang ada di Golden Tulip semuanya baik. Akan tetapi, sangat disayangkan pada saat dari dinner by brunch restaurant dan belum tersedia ice cream. Kemudian di jam 11 malam pada saat beres dan makan brunch juga tidak disediakan untuk dessert karena by brunch untuk pagelangan pembayaran ice cream. Kemudian staff yang ramah sangat baik dan sangat baik, pagelangan di jam 11 malam dikarenakan masih ada beasot pagi untuk mengkonfirmasi mengenai pagelangan tersebut untuk permasalahan tersebut dan manager restaurant sudah apologize ke beliau.	Do Apologize and Thanking to guest for the feedback	Yes - Resolved

Gambar 6. Guest Defect

Sedangkan untuk menyiapkan *VIP amenities* yaitu penulis perlu mencatat *VIP list* untuk di berikan *amenities* di dalam kamarnya. *VIP amenities* mempunyai beberapa macam seperti *VIP 1*, *VIP 2*, dan *VIP 3*. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari tipe kamar dan tamu siapa yang akan datang atau mengnap di hotel. Dari segi *amenities* juga yang dapat membedakan yaitu seberapa banyak isian dari *amenities* tersebut. Hal ini dilakukan untuk memastikan kenyamanan dalam pemberian *complimentary* selama menginap di hotel. Contoh dari *VIP amenities* yang ada dikamar seperti gambar dibawah;



Gambar 7. VIP Amenities



Gambar 8. *VIP Amenities*

4.2 Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Kegiatan

Kendala yang dialami penulis pada saat melakukan kegiatan ini adalah pada saat melakukan guest comment dan kebetulan ada tamu yang *complaint*. Terkadang penulis merasa kebingungan harus bersikap bagaimana agar tamu tidak marah-marah. Terutama mengenai kamar yang belum siap sedangkan sudah di jam kedatangan atau jam *check-in* sehingga tamu menunggu lama dan emosi. Akses tamu juga seringkali menjadi kendala penulis dalam melaksanakan kegiatan tersebut, seperti kurang menguasai akses yang ada di hotel seperti ingin menuju ke *garden* dan *chapel*.

Penulis juga pernah melakukan kesalahan saat *escort* tamu menuju ke kamar yaitu salah mengantarkan tamu dikarenakan masih bingung dengan akses yang ada. Akan tetapi, dengan seiring berjalannya kegiatan tersebut penulis menjadi biasa dan sedikit meningkat untuk pengetahuan umum mengenai hotel. Bahasa asing juga menjadi kendala penulis dikarenakan banyaknya *accent* tamu bule yang berbeda dan sulit di mengerti seperti contoh menggunakan *accent* india atau *british accent* membuat penulis bingung apa yang sebenarnya di inginkan atau dibicarakan oleh tamu bule tersebut. Selain itu juga kendala yang dialami oleh penulis yaitu dari segi *environment* atau lingkungan yang mana ada salah menyalahkan dalam suatu pekerjaan membuat merasa tidak nyaman dan terancam. Solusi yang diambil oleh penulis yaitu menjelaskan bahwa penulis salah atau tidak pada *case* tersebut agar tidak ada terjadinya fitnah pada penulis.

4.2.1 Hal-hal yang Dipelajari dari Kegiatan Upaya Guest Relation Officier dalam Meningkatkan Kenyamanan Pelanggan Golden Tulip Holland Resort Batu

Dari kegiatan tersebut, penulis belajar untuk bersikap profesional dari ahlinya. Dimana sebagai mahasiswa dihadapkan langsung dengan dunia kerja yang khususnya hotel. Hotel yang pada umumnya dunia pelayanan yang mana penulis diajarkan untuk bersikap ramah dan tamah sekalipun yang dihadapi adalah tamu dengan nada tinggi atau marah untuk memastikan kenyamanan dan pelayanan yang baik di Golden Tulip Holland Resot Batu. Penulis juga mendapatkan kesempatan untuk mengimplementasikan ilmu yang di dapatkan di mata kuliah *Professional Communication* dan *English for Hotel and Restaurant* serta *English for Bussines* dikarenakan dalam kegiatan magang tersebut juga diajarkan bagaimana mengirim email dengan benar yang mana hal tersebut juga diajarkan dalam mata kuliah *English for Bussines*. Selain itu, penulis mendapatkan pelajaran untuk mengatur waktu dengan baik atau *time management* dikarenakan banyak tugas atau tupoksi yang harus diselesaikan pada waktu yang bersamaan. Penulis menyadari bahwa pentingnya untuk melakukan *time management* dengan tujuan terjalankan pekerjaan atau tugas dengan baik.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penulis telah selesai melakukan kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu yang dilaksanakan pada tanggal 20 Juli hingga 20 Januari dengan waktu 6 bulan. Setelah melaksanakan kegiatan magang, penulis sangat mendapatkan banyak ilmu baru dan mendapatkan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang didapatkan dari bangku kuliah ke dalam dunia profesional atau dunia kerja. Hal ini sangat berguna dan penting dilakukan oleh mahasiswa karena sebagai mahasiswa tentunya membutuhkan persiapan dalam menuju ke dunia kerja. Penulis selama kegiatan magang diberikan kesempatan untuk menjalankan tugas yang sama seperti karyawan hotel. Selama kegiatan magang, penulis ditempatkan di *Front Office Department* yang mana dibagian operator dan *Guest Relation Officier (GRO)*.

Sebagai operator penulis memiliki tugas untuk membantu tamu untuk menyelesaikan masalahnya dari panggilan telepon. Dari kegiatan ini, penulis dapat menerapkan pelajaran dari mata kuliah *English for Hotel and Restaurant* dan *Professional Communication* dalam perkuliahan. Di operator penulis belajar untuk berbahasa baku dan sopan dengan penyusunan kata yang baik dan benar dengan mengatur nada, tempo, dan intonasi agar tetap stabil. Selain itu, di operator penulis sangat banyak mendapatkan ilmu perhotelan yang sangat banyak dikarenakan tuntutan untuk memahami *product knowledge* agar menjadi operator yang profesional dan informatif.

Penulis sebagai petugas GRO memiliki tugas yang spesifik yaitu melayani tamu-tamu VIP dan memastikan pengalaman tamu selama menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai tolak ukur kenyamanan dan kepuasan tamu. Dalam kegiatan di GRO, penulis menerapkan pelajaran dari mata kuliah *Professional Communication* karena penulis harus berbincang langsung dengan tamu untuk menanyakan pengalaman tamu selama menginap. Melalui kegiatan ini, pembelajaran

yang didapatkan oleh penulis yaitu melatih kesabaran dan bersikap profesional untuk melayani tamu dengan cara yang tepat. Penulis juga diajarkan untuk membuat laporan yang harus dikirimkan kepada pimpinan.

Kegiatan yang lebih spesifik yaitu mempersiapkan VIP dan VVIP *amenities*. VIP *amenities* terbagi menjadi dua prosedur untuk menjalankannya, yang pertama yaitu membuat VIP list yang nantinya akan dikoordinasikan kepada tim *Housekeeping Department* dan yang kedua yaitu melalui VIP request form yang nantinya akan dikoordinasikan dengan *Food and Beverage Department*. Melalui semua kegiatan tersebut, penulis belajar untuk bersikap profesional, disiplin, jujur, kerja keras, dan percaya diri.

5.2 Saran

Dalam pelaksanaan kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu, penulis memberikan saran kepada Program Studi Bahasa Inggris, Mahasiswa Program Bahasa Inggris, dan Golden Tulip Holland Resort Batu.

5.2.1 Program Studi Bahasa Inggris

Program Studi Bahasa Inggris, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata akan lebih baik jika mata kuliah English for Hotel and Restaurant lebih diperdalam lagi agar mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris memiliki bekal yang matang untuk melaksanakan kegiatan magang yang khususnya di hotel. Selain itu, akan lebih efektif jika Program Studi Bahasa Inggris mengadakan pelatihan mengenai seputar perhotelan agar terciptanya skill untuk mahasiswa.

5.2.3 Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris

Mahasiswa Program Bahasa Inggris, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata sebaiknya memiliki keaktifan untuk mempelajari hal baru di lokasi magang seperti semangat, inovatif dan inisiatif. Mahasiswa magang dipersarankan untuk memiliki tujuan atau target dalam belajar dan kemampuan yang harus dikuasai sebelum dan sesudah kegiatan magang.

5.2.4 Golden Tulip Holland Resort Batu

Golden Tulip Holland Resort Batu diharapkan terus berkerja sama dengan

Politeknik Negeri Jember. Sehingga Progam Studi Bahasa Inggris dari Politeknik Negeri Jember dapat terus merasakan pengalaman yang sama dengan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahrus, M.2015. *Makalah Magang Pada Mata Kuliah Pengembangan Progam Diklat TP*. <http://berandallokajaya94.blogspot.com/2015/03/makalah-magang-pada-mata-kuliah.html>. [2 November 2022].
- Nimpuna, J.A. (2020). *Pengaruh Leader Member Exchange Terhadap Job Perfomance Karyawan Dengan Work Engagement Sebagai Variabel Mediasi Pada Lingkungan Kerja Golden Tulip Holland Resort Batu*. Universitas Airlangga. <https://repository.unair.ac.id/98097/>
- Insani, Y.D. dan Setiyariski, R. 2020. “*Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann*”. Dalam Jurnal Kajian Pariwisata, Volume 2 No. 1. Hal 13-28