

RINGKASAN

AKTIVITAS MENJADI OPERATOR TELEPON DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE SAMARA RESORT BATU, Ananta Frisdy Santoso, F31172087, Tahun 2020, 41 Halaman, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Nila Susanti S.S,M.Pd. (Pengawas) dan Brienda Ayu Nuvitarani (Pengawas Eksternal).

Program magang adalah salah satu syarat bagi siswa untuk lulus dari Politeknik Negeri Jember. Kegiatan ini untuk mempersiapkan siswa menghadapi tantangan di tempat kerja yang nyata. Samara Resort Batu adalah salah satu hotel setara bintang tiga di Batu. Saya memilih Samara Resort Batu untuk melakukan program magang karena hotel ini adalah tempat yang tepat untuk menerapkan keterampilan bahasa Inggris saya. Saya dapat menerapkan semua materi yang saya dapatkan dari perguruan tinggi seperti English for Correspondence, English for Hotel and Restaurant, Public Speaking, Public Relation dan sebagainya.

Program magang telah dilakukan selama lima bulan atau 750 jam yang berlokasi di Samara Resort Batu Jl. Imam Bonjol no. 17B Kota Wisata Batu, Jawa Timur, Indonesia. Telepon 0341 3061000, Faximile 0341 3061771 Website: www.samararesorts.com Email: info@samararesorts.com. Itu dimulai dari 1 September 2019 hingga 31 Januari 2020. Saya ditempatkan di departemen front office, di sana saya belajar cara menangani operator telepon. Penilaian akan langsung diberikan kepada tamu ketika kami menyampaikan salam dan kecepatan dalam mengangkat telepon. Operator ditugaskan untuk menerima atau menghubungkan telepon, baik yang ditujukan untuk karyawan hotel, atau tamu hotel. Pertama kali saya mendapat masalah selama program magang. Saya bertanya kepada senior saya di departemen front office tentang bagaimana menangani operator telepon.

Saat melakukan program magang, saya mendapat masalah karena ketika saya menangani operator telepon untuk pertama kalinya, saya tidak tahu bagaimana cara memberikan informasi dan menyapa. Saya mendapat pengetahuan dan pengalaman

baru di Samara Resort Batu. Saya bisa menerapkan keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi saya di tempat kerja yang nyata. Setelah menyelesaikan program magang di Samara Resort Batu, itu akan mempertahankan hubungan yang baik antara Samara Resort Batu dan Politeknik Negeri Jember. Juga bermanfaat bagi siswa untuk memperkaya pengetahuan mereka tentang hotel.