

RINGKASAN

Kegiatan Membuat Laporan Sebagai *Guest Relation Officer* Golden Tulip Holland Resort Batu. Lorensa Rohmatir, F31190875, 2022, 37 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Alfi Hidayatu Miqawati, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Cemi Fitriani Jamal (Pembimbing Lapangan)

Kegiatan PKL dilaksanakan selama 900 jam atau selama 6 bulan. Harapannya, dengan adanya kegiatan PKL mahasiswa dapat menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh selama di perkuliahan untuk menyelesaikan serangkaian tugas sesuai dengan yang dibutuhkan oleh tempat PKL. Penulis melaksanakan kegiatan PKL di Golden Tulip Holland Resort Batu. Kegiatan yang dilaksanakan penulis berada dalam lingkup Front Office Department, lebih tepatnya di operator dan Guest Relation Officer (GRO). Tugas umum operator adalah memberikan informasi kepada tamu mengenai produk hotel dan menjadi penghubung antar departemen. Dalam melakukan tugas tersebut, penulis mendapatkan banyak pengalaman terkait mengangkat telepon. Terdapat dua macam komunikasi dalam mengangkat telepon yaitu komunikasi telepon eksternal dan internal. Komunikasi telepon eksternal adalah menerima telepon dari tamu yang berasal dari luar hotel. Sedangkan komunikasi telepon internal ialah komunikasi dengan tim departemen lainnya yang berada dalam lingkup hotel seperti reservasi, resepsionis, dan *housekeeping*.

Tugas umum sebagai GRO yaitu melayani tamu VIP agar tetap nyaman selama menginap dan mendapatkan komentar yang baik untuk pengalaman menginap. Penulis juga mendapatkan berbagai pengalaman, teori dan praktik dari kegiatan di bagian GRO dan operator dari Golden Tulip Holland Resort Batu. Hal tersebut nantinya dapat menjadi acuan untuk menghadapi dunia profesional yang sesungguhnya. Walaupun ada kendala yang penulis alami seperti cara berkomunikasi yang baik dan benar untuk menyelesaikan masalah yang didapat dari komplain tamu selama menginap saat melaksanakan PKL di Golden Tulip Holland Resort Batu, penulis dapat menanganinya dengan arahan dari manajer Front Office dan berlatih setiap harinya.

Harapan dari penulis, dengan adanya kegiatan PKL ini khususnya di Golden Tulip Holland Resort Batu mahasiswa dapat menggali kemampuan-kemampuan baru yang dapat menjadi bekal saat menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Sehingga, nantinya dapat beradaptasi lebih cepat di lingkungan kerja dan mempunyai gambaran tentang tugas yang akan mereka laksanakan.