

RINGKASAN

Kegiatan Bertelepon Dengan Pihak Ketiga di Tim Reservasi Golden Tulip Holland Resort Batu. Kumala Aria Nugraha. F31190315, F31190315, 2022, 31 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Alfi Hidayatu Miqawati, S.Pd, M.Pd. (Dosen Pembimbing) dan Cemi Fitriani Jamal, SIP (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember (Polije) adalah salah satu politeknik negeri yang terletak di Kabupaten Jember. Polije adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional, yaitu program pendidikan yang mengarahkan proses pembelajaran pada tingkat keahlian, keterampilan, dan standar kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan *stakeholder*, serta mempunyai kemandirian dalam berkarya dan berwirausaha dengan berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).

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 tim reservasi. Tugas umum tim reservasi adalah menginput reservasi ke sistem hotel, membuat *confirmation letter*, menelepon tamu, membuat *paid voucher*, dan membuat *Pre Arrival Reminder* (PAR). 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 ataupun agen perjalanan yang berasal dari luar hotel. Komunikasi tersebut dapat berupa pembuatan reservasi, pengajuan perubahan periode menginap, pembatalan reservasi, pengajuan *paid voucher* pengajuan *airport shuttle*, atau menginformasikan *product*

knowledge kepada tamu. Sedangkan komunikasi telepon internal ialah komunikasi dengan tim departemen lainnya yang berada dalam lingkup hotel seperti tim *reception*, *operator*, dan *housekeeping*. Penulis juga mendapatkan berbagai pengalaman, teori dan praktik dari kegiatan di bagian reservasi dari Golden Tulip Holland Resort Batu. Hal tersebut nantinya dapat menjadi acuan untuk menghadapi dunia profesional yang sesungguhnya. Walaupun ada kendala yang penulis alami selama melaksanakan PKL di Golden Tulip Holland Resort Batu, penulis dapat menanganinya dengan belajar dan memahami arahan dari manajer reservasi.

Harapan dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melanjutkan PKL khususnya di Golden Tulip Holland Resort Batu sebaiknya mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai tempat PKL dan memperdalam ilmu tentang tempat PKL diluar teori mata kuliah serta mempersiapkan fisik dan mental sebaik-baiknya agar mahasiswa mempunyai gambaran tentang tugas yang akan mereka laksanakan di tempat PKL dan dapat melaksanakan PKL dengan optimal.