

## RINGKASAN

**Peran Tim Reservasi dalam Kegiatan Pemesanan Kamar di Golden Tulip Holland Resort Batu.** Shinta Andari Putri, F31202066, 2023, 54 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Julien Arief Wicaksono, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Troy Satrio Thiodorus (Pembimbing Lapangan)

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi vokasi yang berlokasi di Jember. Sebagai perguruan tinggi vokasi, Polije menerapkan sistem pembelajaran yang lebih menonjol pada praktik daripada teori dengan persentase 60% banding 40%. Sebagai upaya untuk memaksimalkan sistem pembelajaran yang berfokus pada pelaksanaan praktik, maka Politeknik Negeri Jember menyelenggarakan program magang.

Program magang yang diselenggarakan oleh Polije bertujuan untuk menghasilkan lulusan – lulusan berkualitas dan memenuhi standar profesional. Program magang dilaksanakan dengan akumulasi waktu 900 jam dalam hitungan 6 bulan masa kerja, melingkupi pembekalan dengan durasi maksimal 1 bulan dan penyusunan laporan maksimal 1 bulan.

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu di *Front Office Department* bagian *Reservation* sesuai arahan pembimbing lapangan. Kegiatan magang yang membutuhkan tanggung jawab lebih besar selama melaksanakannya adalah kegiatan pemesanan kamar dikarenakan aktifitasnya bersangkutan dengan *customer*. Tugas penulis sebagai tim reservasi adalah menerima dan menelepon tamu, membuat reservasi dengan menginputnya ke sistem hotel, membuat *confirmation letter*, memproses pemesanan sesuai *paid voucher*, dan membuat *Pre Arrival Reminder* (PAR). Melalui kegiatan ini, penulis belajar cara *booking* kamar tamu di hotel bisa melalui aplikasi *Travel Agent*, melalui WhatsApp reservasi ataupun melalui telepon. Selain itu, penulis juga belajar memberikan perlakuan profesional dengan seorang pegawai maupun tamu hotel. Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu sebaiknya memiliki semangat daya juang

yang tinggi, mental yang kuat, inisiatif dan tidak memiliki sikap apatis dalam mempelajari hal baru di lokasi magang. Sehingga mahasiswa dapat beradaptasi lebih cepat dengan lingkungan kerja dan mahasiswa dapat menggali kemampuan – kemampuan baru yang dapat menjadi bekal saat menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.