

## RINGKASAN

**Penanganan Tamu VIP Oleh Guest Relation Officer (GRO) Di Golden Tulip Holland Resort Batu.** Putri Yulia Alamanda, F31210541, 2023, 101 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binarkaheni, S. Pd., M. Li. (Dosen Pembimbing) dan Frisca maya Tamara, S. E, M.Si., (Pembimbing Lapang).

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi negeri vokasi yang berada di Jember. Politeknik Negeri Jember atau yang biasa disebut dengan Polije ini memiliki sistem pembelajaran 40% teori dan 60% praktik. Sebagai bentuk usaha tercapainya program pembelajaran yang ada di Politeknik Negeri Jember, Politeknik Negeri Jember mengadakan program magang untuk setiap mahasiswa. Tujuan Politeknik Negeri Jember dalam melaksanakan program magang yakni untuk mewujudkan lulusan Politeknik Negeri Jember yang berkualitas, unggul, dan profesional. Program magang tersebut dilakukan dengan estimasi waktu kurang lebih 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 tepatnya di Front Office Department dan ditempatkan di bagian operator 1 bulan dan *Guest Relation Officer* (GRO) untuk di bulan kedua hingga program magang ini selesai sesuai dengan arahan pembimbing lapang. GRO bertugas untuk melayani tamu yang menginap khususnya tamu VIP (Very Important Person) dan tamu VVIP (Very Very Important Person). GRO juga bertugas untuk menyambut dan menyapa tamu yang datang berkunjung serta membantu tamu dalam mengarahkan ke kamar. Selain itu, GRO juga bertugas dalam memastikan kenyamanan tamu selama menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu. Tanggung jawab yang lebih besar dari kegiatan ini adalah ketika melayani tamu VIP dan VVIP 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 VIP dan VVIP terdapat 4 macam pengelompokan yang mana harus teliti dalam

pengelompokan masing-masing dari *amenities* tersebut. *Amenities* tersebut dapat berupa makanan seperti *dessert box*, *slice cake*, dan *whole fruit*. *Treatment amenities* tersebut biasanya diberikan kepada tamu VIP & VVIP. Sedangkan sebagai operator bertugas untuk melayani tamu di *back office* atau dengan menerima dan mengangkat telepon dari tamu jika tamu membutuhkan sesuatu.

Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu sebaiknya memiliki sikap yang gigih, loyalitas yang tinggi, 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.