

## RINGKASAN

**Front Office Service di Department *GRO (Guest Relation Officer) & Information*.** Aulia Ananda Putri, F31211323, 2023, 35 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Yuslaili Ningsih, S. Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing), dan Devinna Arintha Putri (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi vokasi yang ada di Kabupaten Jember. Sejalan tuntutan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang handal, maka Polije berusaha untuk merealisasikan pendidikan akademik dan praktik yang handal serta relevan dengan kebutuhan industri. Kegiatan magang merupakan fasilitas dan sarana penyelenggaraan pendidikan praktik serta prasyarat mutlak kelulusan yang diikuti oleh mahasiswa Polije yang dipersiapkan untuk mendapatkan pengalaman dan keterampilan khusus di dunia industri sesuai bidang keahliannya.

Jawa Timur Park 3 adalah sebuah taman rekreasi yang dibangun oleh Jatim Park Group dan menjadi tempat rekreasi yang terbesar dan terlengkap di Kota Wisata Batu yang menyajikan berbagai wahana yang bertemakan dinosaurus, bangunan bersejarah dan dilengkapi dengan wahana permainan berteknologi tinggi. Jawa Timur Park 3 juga merupakan salah satu tempat yang mewadahi mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja mengenai kegiatan perusahaan/ industri/ instansi/ lembaga. Selama kegiatan magang berlangsung, penulis dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari saat di bangku kampus dan mampu memantapkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas diri dan melakukan pekerjaan yang baik. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung dan penyelesaian masalah atau *complain* merupakan salah satu ilmu yang penulis dapat yang tentunya akan bermanfaat bagi penulis saat terjun ke dunia kerja.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang, penulis ditempatkan di *GRO & INFORMATION* tanpa adanya rollingan. Penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman lebih, terutama dalam penyampaian informasi yang baik dan benar, pelayanan yang baik terhadap pengunjung dan cara melakukan *paging/announcement* yang baik dan benar. *Paging/announcement* adalah sebuah pernyataan atau tulisan resmi yang memberitahukan kepada khalayak umum atau para pengunjung tentang

suatu hal atau informasi. Terdapat beberapa *text paging* dalam informasi mulai dari *opening*, sambutan dan panggilan rombongan, panggilan pengunjung, *paging closing*, dan lainnya. Pada awalnya, penulis belum pernah dan tidak tau apa itu *paging*. Pertama kali penulis mencoba *paging* ketika *paging closing*. Setelah melakukan *paging*, penulis dipuji oleh karyawan terkait hal tersebut yang mana percobaan pertama melakukan *paging* sudah cukup bagus. Pujian tersebut, menjadikan penulis untuk selalu belajar lebih baik mengolah vokal dan penulis juga selalu melihat bagaimana saat karyawan lain melakukan *paging*.

Penulis juga sering mengalami beberapa kendala pada saat awal masuk di Informasi mulai dari rasa canggungnya saat menghadapi orang-orang baru, canggung dan *nervous* saat menyampaikan informasi kepada pengunjung, dan lainnya. Selang berapa lama, penulis berusaha mencari tahu ataupun mendengarkan saat karyawan sedang melakukan sesuatu. Lalu, terdapat adanya beberapa arahan dari karyawan terkait penghidupan lampu atau bahkan ketika menyampaikan informasi. Seiring berjalannya waktu, selain penulis mendapat ilmu saat di kampus dan mendengarkan karyawan, penulis mulai terbiasa dengan hal-hal terkait menyampaikan informasi dan dapat beradaptasi di lingkungan kerja. Tentunya dengan bantuan karyawan serta rekan penulis, akhirnya penulis bisa menyampaikan informasi dengan baik dan benar. Penulis juga bisa melayani pengunjung tentunya dengan rasa hormat, sopan, santun, dan ramah.