

## RINGKASAN

**Pelayanan Reservasi Tamu di Golden Tulip Holland Resort Batu Malang.** Anggi Febriyanti Ekananda Hariadi, F31210764, 2024, - halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binarkaheni, S. Pd., M. Li. (Dosen Pembimbing) dan Frica maya Tamara, S. E, M.Si., (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional, yaitu program pendidikan yang proses belajarnya mengarah pada keahlian, keterampilan, dan standart kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan stakeholder, serta mempunyai kemandirian dalam berkarya dan berwirausaha berbasis IPTEKS yang diperolehnya. Realisasi dari sistem Pendidikan vokasi adalah dengan mengadakan program magang, program ini memfasilitasi pengembangan diri di bidang IPTEK dan keterampilan mahasiswa di dunia industri yaitu mengaplikasi bidang ilmu dan keetrampilan yang relevan dengan kebutuhan professional.

Penulis melakukan kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu tepatnya di *Front Office Department* di bagian reservasi. Reservasi bertanggung jawab melayani tamu yang akan reservasi di Golden Tulip Holland Resort Batu, dan memberikan informasi kepada tamu melalui telepon, email, dan juga *Whatsapp*. Dibagian reservasi ini penulis melakukan berbagai macam kegiatan mulai dari menerima telepon, menelepon tamu, *menginput* reservasi ke sistem hotel, membuat *confirmation letter*, melakukan *up selling* atau *cross selling* kepada tamu, dan membuat pemesanan menggunakan *paid voucher*. Sebagai staff reservasi penulis juga harus bisa memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, karena tim reservasi sangat berpengaruh dalam peningkatan penjualan kamar. Tujuan adanya tim reservasi adalah untuk bisa memesan kamar dari jauh hari dan bisa mencari informasi terkait dengan harga dan ketersediaan kamar yang diinginkan oleh tamu. Selain itu sebagai staff reservasi harus bisa membuat tamu tertarik dengan penawaran

yang diberikan, namun dalam menawarkan harga kamar penulis juga harus mengikuti prosedur yang dimiliki oleh hotel.

Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang melaksanakan magang 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 dilaksanakan.