

RINGKASAN

Optimalisasi Resepsionis Untuk Tamu Yang Berstatus Anggota di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya; Chikita Della Susiani, NIM F31200832, Tahun 2023, 32 hlm, Program Studi Bahasa Inggris, Politeknik Negeri Jember, Denok Marini Pudji Astuti, A.Md (Pembimbing lapang) dan Enik Rukiati, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing).

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan bisnis pariwisata di Surabaya, karena unsur penunjang perekonomian Surabaya salah satunya adalah pada bidang perhotelan yang menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan maupun pembisnis. Salah satu Hotel di Surabaya yang juga mengambil bagian dalam mendukung program pemerintah dalam memberikan layanan kepada wisatawan adalah Fairfield By Marriott Surabaya. Fairfield By Marriott Surabaya juga mengambil bagian proses pengembangan SDM yang profesional khususnya di bidang pariwisata, dengan memfasilitasi siswa atau mahasiswa dari instansi yang telah menjalin hubungan baik dengan Hotel Fairfield By Marriott Surabaya untuk melakukan Magang, termasuk dari Program Studi Bahasa Inggris Politeknik Negeri Jember.

Kegiatan Magang dilaksanakan di *Fairfield By Marriot Hotel* Surabaya berada pada lokasi strategis terletak di JL. Mayjen Sungkono Nomer 178, Kecamatan Dukuh Pakis, Surabaya, Jawa Timur 60225. Kegiatan Magang dilaksanakan dari tanggal 8 Agustus 2022 hingga 10 Januari 2023. Selama magang di hotel Fairfield by Marriott, penulis di tempatkan di department *front office* dan mempunyai beberapa kegiatan. Kegiatan disana meliputi menangani proses *check-in* dan *check-out*, *melakukan reservasi*, *cara menyambut tamu yang baik*, *cara menangani tamu walk in*, menerima dan jawaban telepon dari tamu *in house* serta dari seluruh department yang ada didalam hotel dan tamu dari luar hotel, menangani registrasi *free parking* untuk tamu hotel, dan membuat *welcoming card* dan *list amenities* untuk *guest member*

Front Office adalah representasi dari departemen pada sebuah perusahaan yang langsung menghadapi pelanggan atau tamu dan berada di bagian depan atau lobby. Sebagai salah satu department yang ada di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya, *Front Office* merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel seperti meningkatkan jumlah tamu, memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu dengan tepat, meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dan membentuk citra positif hotel.

Adapun pelayanan di hotel Fairfield by Marriott Surabaya adalah menangani tamu yang berstatus member yang dimana anggota member memiliki spesial rate dan banyak benefits yang di tawarkan di hotel loyalty program lain. Menginap di hotel yang tergabung dalam hotel loyalty program anggota member bisa mengumpulkan point, semakin sering tamu anggota menginap semakin cepat juga untuk naik ke tingkat dan kalau sudah naik tingkat yang lebih tinggi pengumpulan marriott point akan menjadi lebih cepat, karena setiap tingkat akan mendapatkan bonus point yang berbeda-beda, *Front Office Departement* juga memiliki tanggung jawab penuh dalam menerima segala keluhan tamu baik bersifat positif maupun negatif.

Tidak hanya bertanggung jawab dalam memberikan informasi kepada tamu saja, tetapi Front Office Departement juga bekerja sama dalam hal saling memberikan informasi terhadap departemen lainnya (khususnya dibagian operasional seperti (*Housekeeping* dan *F&B Service*) agar operasional di dalam hotel tetap berjalan lancar tanpa adanya kesalah pahaman antar department.

Adapun pelayanan khusus yang di berikan oleh receptionist terhadap tamu berstatus member di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya adalah; a). Membuat *form elite member amenities* yang akan diberikan kepada *kitchen.*, b). Menyiapkan *welcome card* untuk tamu elite member dan amenities lainya yang kemudian akan di set up di dalam kamar yang akan digunakan oleh tamu elite member.

Penulis membantu membuat *welcome card* dan *list amenities* adalah yang terpenting dan harus dilakukan di setiap pagi, siang dan sore ketika ada *EA* baru yang berstatus *member* kita pasti membuat yang namanya *amenities*. *Amenities* adalah bagian dari fasilitas yang ada dikamar hotel dan sengaja disediakan dengan tujuan agar tamu betah ketika mereka menginap di sebuah hotel dan merasa nyaman juga. Sedangkan yang di namakan *welcome card* adalah kartu ucapan selamat datang yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu yang telah setia dan sudah menjadi *member* kami yaitu *Marriott Bonvoy*. Penulis membantu membuat *welcome card* dan *VIP Amenities* untuk *guest member* atau tamu *VIP* kemudian meminta tanda tangan ke *manager Front Office* yang bersangkutan. Dan yang akan diberikan kepada bagian *kitchen* dan *Food and Beverage* dan juga *welcome card* yang akan di *set up* di dalam kamar yang akan digunakan oleh tamu *elite member*. Pada saat *elite member check in* harus disambut dengan sapaan hangat sebut nama tamu tersebut apabila tamu sudah sering mengi nap serta tidak lupa berterima kasih karena sudah menjadi *member loyalty*. Pastikan *receptionist* menjelaskan beberapa benefit yang sesuai dengan *tier* tamu seperti *upgrade room*, *arrival gift*, dan waktu untuk late check out.

Penulis sudah terlatih khususnya dalam melakukan kegiatan menerima tamu *elite* yang berstatus member dengan menggunakan Bahasa yang sopan baik dan sudah terlatih untuk membuat amenities dan welcome card. Penulis sudah mendapatkan pengalaman yang sangat banyak selama 5 pelaksanaan magang 5 bulan. Akan tetapi saat awal magang, penulis mengalami kesulitan beradaptasi tentang cara-cara melayani tamu yang berstatus *member*. Setelah melaksanakan kegiatan PKL penulis dapat menyimpulkan bahwa melalui kegiatan ini penulis berkesempatan untuk menerapkan semua teori yang sudah didapatkan di bangku perkuliahan ke dalam dunia *professional*. Hal ini sangat penting dilakukan karena mahasiswa harus dipersiapkan untuk terjun ke dunia *professional* agar di masa mendatang mahasiswa dapat menjadi lulusan yang siap kerja. Penulis sebagai mahasiswa magang diberikan kesempatan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan yang sama seperti karyawan sanggaloka. Selama melaksanakan kegiatan PKL, tamu *member* yang menginap seperti halnya membuat *form elite member*, *amenities*, menyambut tamu dengan sapaan hangat yang disertai senyuman dan tidak lupa berterima kasih karena sudah menjadi *member loyalty*, serta melayani tamu *elite member* dengan semaksimal mungkin.