

RINGKASAN

Penanganan Group Guest Luggage Oleh Concierge di Golden Tulip Holland Resort Batu. Muhammad Ishomuddin, F3121043, 2024, 83 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 (Polije) merupakan perguruan tinggi negeri vokasi yang berada di Jember. Polije memberlakukan kurikulum vokasi dengan proporsi sistem pembelajaran 40% teori dan 60% praktik. Sebagai bentuk usaha tercapainya program pembelajaran yang ada di Polije terdapat program magang di semester 5 untuk mahasiswa program D3 dan semester 6 untuk mahasiswa program D4. Tujuan Politeknik Negeri Jember dalam melaksanakan program magang yakni untuk mewujudkan lulusan Politeknik Negeri Jember yang berkualitas, unggul, dan professional. Program magang tersebut dilakukan dengan estimasi waktu kurang lebih selama 6 bulan kerja dengan hitungan 900 jam, mencakup durasi maksimal 1 bulan pembekalan dan 1 bulan penyusunan laporan magang.

Penulis melakukan kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu di departemen Front Office. Penulis melaksanakan kegiatan dibagian operator selama 1 minggu dan *Concierge* untuk di bulan kedua hingga program magang ini selesai sesuai dengan arahan pembimbing lapangan. Di bagian concierge, penulis mendapatkan beberapa jobdesk selama kegiatan magang berlangsung, yaitu menjadi *greeter* di lobby hotel, menangani *luggage up*, menangani *luggage down*, *move room*, menangani pemasangan *key jumper* di kamar hotel, menerima pemesanan makanan online dari ojek online, membuka *Safety Deposit Box Locked*, dan juga menangani pembayaran *extra bed* secara langsung ke kamar tamu.

Salah satu tugas utama penulis selama melaksanakan magang di divisi concierge yaitu menangani *luggage up*. Selama melaksanakan kegiatan magang dan dari beberapa jobdesk yang dilakukan penulis, 60% kegiatan yang dilakukan oleh penulis yaitu menangani *luggage up*. *Luggage up* adalah kegiatan menangani barang bawaan tamu dari lobby hotel hingga ke kamar hotel berdasarkan prosedur yang ada di hotel. Penulis dalam menangani *luggage up* juga melaksanakannya

dengan mengikuti prosedur yang ada di hotel. Dari kegiatan tersebut, penulis mendapatkan pengalaman kerja di dunia industri yang sesungguhnya dan dapat mengimplementasikan ilmu dan ketrampilan yang didapatkan dari bangku perkuliahan.

Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu sebaiknya memiliki sikap rasa ingin belajar yang tinggi, mempunyai loyalitas yang tinggi, dan bertanggung jawab. Sehingga dipastikan mahasiswa dengan mudah beradaptasi di lingkungan kerja, dan mahasiswa dapat mengembangkan ilmu pengetahuan ketrampilan, serta pengalaman yang baru untuk bekal terjun di dalam dunia pekerjaan profesional yang sesungguhnya.