

RINGKASAN

Peran Guest Relation Officer dalam Meningkatkan Pengalaman Wisatawan di GWK:

Layanan Informasi Paket Wisata dan Pelayanan Wisatawan, Widia Rizki Puspita, F41211682, 2024, (diisi angka) halaman, Program Studi Destinasi Pariwisata, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Muhammad Farhan, S.Par., M.Sc. (Dosen Pembimbing) dan A. A. Sg. Debby Angandari (HR&GA *Departement Head*)

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi yang bergerak dalam Pendidikan vokasional. Oleh karena itu, Politeknik Negeri Jember memiliki sistem pembelajaran yaitu 60% Praktikum dan 40% Teori. Untuk mewujudkan sistem pembelajaran tersebut maka, Program Studi Destinasi Pariwisata (D4) di Politeknik Negeri Jember mengharuskan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan magang selama 5 bulan, yang bertujuan untuk membuat mahasiswa memperoleh pengalaman praktis, mengasah keterampilan, menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, serta melatih mahasiswa untuk menjadi tenaga profesional di bidang pariwisata. Dalam hal ini, penulis memilih untuk melaksanakan kegiatan magang di PT. Garuda Adhimatra Indonesia, khususnya di Garuda Wisnu Kencana (GWK) *Cultural Park* Bali, salah satu destinasi wisata yang menjadi destinasi unggulan di Bali.

Garuda Wisnu Kencana (GWK) *Cultural Park* Bali memiliki sejarah yang signifikan, yang bermula dari ide gagasan I Nyoman Nuarta pada tahun 1989 hingga akhirnya resmi dibuka untuk umum pada tahun 2013 tetapi patung utama Garuda Wisnu Kencana resmi selesai pada tahun 2018. Untuk mendukung perkembangan dan pengelolaan yang efektif, struktur organisasi di GWK terdiri dari berbagai departemen yang saling berkoordinasi untuk memberikan layanan terbaik kepada pengunjung. Dengan lingkungan yang luas, GWK telah menjadi salah satu ikon pariwisata utama di Bali. Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis ditempatkan di departemen *Guest Relation Officer* (GRO) yang berfokus pada pelayanan wisatawan, seperti memberikan informasi terakit paket wisata, memeriksa tiket, membantu pengunjung di berbagai area Kawasan GWK, serta menangani keluhan yang diajukan oleh wisatawan. Dalam menjalankan tugas tersebut, penulis belajar untuk berkomunikasi secara efektif dan

cepat tanggap dalam memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah yang terjadi terkait dengan ketidakpuasan wisatawan. Beberapa kendala yang sering terjadi yaitu keterbatasan bahasa asing, dapat diatasi menggunakan bahasa isyarat atau dengan aplikasi penerjemah. Pengalaman ini memberikan peningkatan yang signifikan untuk penulis dalam keterampilan komunikasi interpersonal dan kemampuan berbahasa inggris.

Melalui pengalaman magang yang didapatkan penulis di Garuda Wisnu Kencana (GWK) *Cultural Park* Bali, penulis memperoleh banyak pelajaran berharga yang semakin memperkaya keterampilan dan pengetahuan di bidang pariwisata. Penulis menyimpulkan bahwa peran *Guest Relation Officer* (GRO) sangat penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Beberapa saran yang dapat disampaikan melalui laporan magang ini adalah untuk menghadapi tantangan perkembangan global di dunia pariwisata, perlu adanya peningkatan penguasaan bahasa asing yang lebih beragam, tidak hanya sebatas bahasa Inggris. Hal ini penting karena tidak semua wisatawan fasih berbicara bahasa Inggris. Oleh karena itu, setidaknya penguasaan dasar bahasa Mandarin sangat dianjurkan, mengingat penulis mendapatkan Pendidikan Bahasa Mandarin di bangku perkuliahan dan tingginya wisatawan asal Tiongkok yang berkunjung ke destinasi wisata. Dengan penguasaan bahasa asing yang lebih beragam, khususnya Bahasa Mandarin, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah interaksi dengan wisatawan Internasional, sehingga dapat mendukung perkembangan sektor pariwisata yang semakin pesat.