

RINGKASAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR VIP *AMENITIES* BAGIAN ROOM SERVICE DI GOLDEN TULIP HOLLAND RESORT BATU. Ferdian Agung Prasetyo, F31222678, 2024, 46 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Vigo Dewangga S.S,M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Fransvella Alexander, C.CTr.,CLDP (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember adalah perguruan tinggi vokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi, Polje menyelenggarakan program pendidikan yang menitikberatkan pada proses belajar mengajar berdasarkan standar keterampilan, keahlian, dan kompetensi yang memenuhi kebutuhan pasar kerja. Untuk mencapai hal tersebut digunakan sistem pembelajaran praktek 60% dan 40% yang mengutamakan praktek dibandingkan teori dan diwujudkan sistem tersebut dengan program magang. Sistem pembelajaran ini memungkinkan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk mengembangkan keterampilannya dan menghasilkan lulusan yang siap kerja. Program magang tersebut dilakukan dengan estimasi waktu kurang lebih selama 6 bulan kerja dengan hitungan 900 jam.

Selama pelaksanaan magang dari tanggal 26 Juni 2024-26 Desember 2024 penulis ditempatkan di *Food and Beverage Department*. Departemen ini mempunyai tanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman tamu. Terdapat beberapa penugasan yang di bagi yaitu *Casier, greeter, waiter* atau *waitress* di setiap *section, buffet in charge, Bar, Back Area, BA Runner, Dusting Section, Gelato, dan Room Service*. Penulis ditempatkan di bagian *room service*, sebagai penyedia layanan kamar bagi para tamu. Tugas lain dari *room service* adalah membantu *Guest Relation Officer* (GRO) untuk mempersiapkan *VIP Amenities*. *VIP Amenities* adalah fasilitas – fasilitas yang khusus diberikan kepada tamu VIP. Fasilitas – fasilitas tersebut dapat berupa makanan seperti *welcome snack* atau barang seperti *welcome card*. VIP terbagi menjadi

3 jenis, VIP 1, VIP 2, dan VVIP. Dari kegiatan ini penulis belajar untuk membangun komunikasi, berkoordinasi antar departemen dan mencari solusi untuk mengatasi masalah.

Saran dari penulis untuk mahasiswa yang akan melaksanakan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu harus memiliki sikap pantang menyerah, pekerja keras, mau belajar hal baru, optimis dan bertanggung jawab. Sehingga saat mahasiswa melaksanakan magang dapat dengan mudah beradaptasi di lingkungan kerja dan diharapkan mahasiswa mendapatkan ilmu baru sebagai bekal di dunia kerja yang sesungguhnya.