

RINGKASAN

Peran Tim Reservasi dalam Kegiatan Pemesanan Kamar di Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya. Laelatul Jannah, F31222310, 2025, 49 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Fitri Wijayanti, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Ibnu Salam (Pembimbing Lapangan)

Politeknik Negeri Jember (Polije) adalah perguruan tinggi vokasi yang berlokasi di Kabupaten Jember. Sebagai perguruan tinggi vokasi profesional, Polije menerapkan sistem pembelajaran yang lebih mengutamakan praktik daripada teori dengan presentase 60% praktik dan 40% teori. Melalui program magang Polije optimis dapat mempersiapkan para mahasiswa nya untuk terjun langsung dan siap kerja di dunia industri ketika para mahasiswa tersebut telah memasuki dunia kerja professional.

Tujuan Polije mewajibkan magang bagi para mahasiswa nya adalah untuk mempersiapkan mereka menjadi tenaga kerja profesional yang siap terjun ke dunia kerja, dengan adanya program magang ini mahasiswa dapat belajar dan memiliki pengalaman langsung dalam lingkungan kerja. Durasi magang diakumulasikan menjadi 900 jam selama 6 bulan kerja, dimana pada proses magang mahasiswa dituntut untuk belajar dan berkomunikasi dengan tim maupun *customer* sesuai dengan standar yang diterapkan oleh Perusahaan.

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya di *Sales and Marketing Department* bagian *Reservation* sesuai arahan pembimbing lapang. Kegiatan magang yang membutuhkan tanggung jawab lebih besar selama melaksanakannya adalah kegiatan pemesanan kamar dikarenakan aktifitasnya bersangkutan dengan *customer*. Tugas penulis sebagai tim reservasi adalah, membuat reservasi dengan menginputnya ke sistem hotel, membuat *confirmation letter*, membuat *confirmation letter* dan membalas pesan dari tamu. Melalui kegiatan ini, penulis belajar cara *booking* kamar tamu di hotel bisa melalui aplikasi *Travel Agent*, melalui WhatsApp reservasi ataupun melalui telepon.

Pengalaman yang diperoleh dari berbagai kegiatan tersebut memberikan pelajaran bagaimana memberikan perlakuan profesional dengan seorang pegawai maupun tamu hotel. Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya sebaiknya memiliki semangat juang yang tinggi, mental yang kuat, inisiatif dan tidak bersikap apatis dalam mempelajari hal-hal baru di lokasi magang. Dengan demikian, mahasiswa dapat beradaptasi lebih cepat dengan lingkungan kerja dan mahasiswa dapat menggali kemampuan – kemampuan baru yang dapat menjadi bekal saat menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya