

RINGKASAN

Upaya Peningkatan Layanan Tamu Melalui Komunikasi Telepon di Bagian Operator Golden Tulip Holland Resort Batu, Helin Vifpratma Safitri, F31221320, 2024, 61 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Vigo Dewangga, S.S., M.Pd., (Dosen Pembimbing) dan Fransvella Alexander, C.CTr., CLDP. (Pembimbing Lapang).

Program magang merupakan bagian wajib dari kurikulum mahasiswa Politeknik Negeri Jember, dirancang untuk memberikan pengalaman langsung di dunia kerja. Penulis merupakan mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris yang melaksanakan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu. Kota Batu sebagai kota pariwisata memiliki banyak sekali jenis akomodasi untuk wisatawan, salah satunya hotel. Penulis mengaplikasikan berbagai mata kuliah seperti *Media Development*, *Content Creation*, dan *English for Business* dalam mendukung operasional perusahaan.

Golden Tulip Holland Resort Batu adalah salah satu hotel bintang lima di Kota Batu yang menawarkan pengalaman menginap mewah dengan fasilitas lengkap dan pelayanan prima. Berlokasi strategis di kawasan wisata, hotel ini menjadi pilihan utama bagi wisatawan lokal maupun internasional. Dengan berbagai departemen, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, serta Sales and Marketing, hotel ini memberikan kesempatan belajar langsung tentang industri perhotelan bagi mahasiswa yang menjalani magang.

Penulis ditempatkan di Departemen Front Office, khususnya di bagian Operator. Dalam kegiatan magang ini, penulis berpartisipasi dalam berbagai aktivitas, seperti menerima telepon, mengelola laporan harian, memastikan komunikasi yang efektif dengan tamu melalui telepon, serta menangani barang tamu yang tertinggal. Salah satu tugas utama adalah melakukan komunikasi telepon dengan tamu, baik internal maupun eksternal, untuk memberikan informasi, pembaruan, dan memastikan tingkat kepuasan tamu. Penulis juga mempelajari prosedur standar operasional (SOP) dalam menjawab telepon serta menghafal

nomor ekstensi berbagai departemen di hotel untuk mendukung kelancaran operasional.

Selama magang, kendala utama yang dihadapi penulis meliputi kesulitan mengingat semua nomor ekstensi dalam waktu singkat serta menyesuaikan diri dengan SOP komunikasi yang formal dan profesional. Namun, dengan bimbingan dari tim operator dan latihan berulang, kendala tersebut dapat diatasi. Penulis juga belajar menghadapi tantangan dalam berkomunikasi dengan tamu dari latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda, meningkatkan kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri.

Melalui pengalaman magang ini, penulis dapat menerapkan pengetahuan dari bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Penulis juga mengasah *soft skill*, seperti komunikasi, manajemen waktu, dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Hambatan yang dihadapi memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan keterampilan problem solving, terutama dalam menangani situasi yang membutuhkan respons cepat dan tepat.

Magang ini memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam memahami sistem kerja di industri perhotelan, khususnya di bagian *Front Office*. Penulis menyarankan agar program magang di Golden Tulip Holland Resort Batu terus dikembangkan dan dibuka bagi mahasiswa, karena memberikan peluang belajar yang relevan dengan kebutuhan industri. Kolaborasi antara institusi pendidikan dan hotel seperti Golden Tulip Holland Resort Batu sangat penting untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang kompeten di bidang perhotelan.