

## RINGKASAN

**Aktifitas Pelayanan Tamu Oleh Food and Beverage Di JW Marriott Hotel Surabaya.** Nunzia Widi Amar, F31211620, 2024, - halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Nila Susanti, S.S., M.Pd., (Dosen Pembimbing) dan Suhertanto (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 profesional. 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.

Pemilihan tempat magang yang disediakan oleh pihak Politeknik Negeri Jember meliputi hotel, dinas pariwisata, translation, dan tour and travel organizer. Alasan penulis memilih hotel sebagai tempat magang adalah dikarenakan penulis sangat mengekspetasikan jenjang karir yang lebih baik. Lalu penulis memilih JW Marriott Hotel Surabaya sebagai tempat magang dikarenakan jenjang karir yang menjanjikan pada Marriott Group serta dapat memiliki sertifikat dan beberapa penilaian magang yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam kelulusan interview pada Marriott Carrier. Penulis melakukan kegiatan magang di JW Marriott Hotel Surabaya di departemen Food and Beverage Service. Penulis melaksanakan kegiatan di bagian *service bar* selama 1 minggu, *service buffet*, *greeter* atau *hostess* di minggu ketiga, lalu *waitress* pada minggu ke empat. Untuk minggu kelima hingga program magang ini selesai telah dilakukan *rolling service job desk* sesuai dengan arahan pembimbing lapangan. Di bagian *service*, penulis mendapatkan beberapa jobdesk selama kegiatan magang berlangsung, yaitu menjadi *greeter* untuk mengantarkan *guest* ke meja yang telah tersedia, pencatatan nomor kamar

apabila *guest* masuk kedalam *restaurant*, serta *offering guest* untuk memesan minuman.

Salah satu tugas utama penulis selama melaksanakan magang di divisi *service* yaitu menangani komplain dari *guest*. Selama melaksanakan kegiatan magang dan dari beberapa jobdesk yang dilakukan penulis, 60% kegiatan yang dilakukan oleh penulis yaitu menangani komplain dari *guest* serta melakukan interaksi dengan *guest*. *Handling complaint* adalah kegiatan menangani komplain dari *guest* dengan menawarkan bantuan untuk memperbaiki *mood guest*. Penulis dalam *handling complaints* 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 keterampilan yang didapatkan dari bangku perkuliahan.

Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di JW Marriott Hotel Surabaya 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 keterampilan, serta pengalaman yang baru untuk bekal terjun di dalam dunia pekerjaan profesional yang sesungguhnya.