

## RINGKASAN

### **Peran Front Office dalam Pelayanan Tamu di Montigo Resort Nongsa Batam.**

Zuljiah Najma Tamrin, F31221260, 2025, 54 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Julien Arief Wicaksono, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Dwi Sulistyoningrum (Pembimbing Lapangan)

Politeknik Negeri Jember (Polije) adalah perguruan tinggi vokasi yang mengutamakan praktik dalam pembelajaran dengan komposisi 60% praktik dan 40% teori. Program magang menjadi bagian penting dari sistem pendidikan Polije, bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan pengalaman langsung di dunia industri agar siap memasuki dunia kerja profesional. Magang ini berlangsung selama enam bulan dengan total 900 jam kerja, di mana mahasiswa dituntut untuk beradaptasi dan bekerja sesuai dengan standar industri.

Penulis melaksanakan magang di Montigo Resorts Nongsa, Batam, di Departemen Front Office dengan berbagai tugas utama yang berhubungan langsung dengan tamu. Selama magang, penulis bertanggung jawab dalam proses *check-in* dan *check-out* tamu, menyambut tamu sebagai *Lobby Greeter*, menangani transportasi tamu sebagai *Ferry Representative*, serta menangani permintaan khusus dan *upselling* layanan resort. Peran ini mengajarkan pentingnya komunikasi yang baik, koordinasi antar departemen, serta pelayanan yang ramah dan profesional untuk memastikan kenyamanan tamu.

Pengalaman yang diperoleh selama magang memberikan wawasan tentang standar pelayanan hotel bintang lima serta keterampilan dalam menangani berbagai situasi yang berhubungan dengan tamu dari berbagai latar belakang. Saran dari penulis bagi mahasiswa yang ingin menjalani magang di Montigo Resorts Nongsa adalah memiliki keterampilan komunikasi yang baik, terutama dalam bahasa Inggris, bersikap proaktif, serta mampu bekerja dalam lingkungan yang dinamis. Dengan kesiapan mental dan keterampilan yang baik, mahasiswa dapat lebih mudah beradaptasi dan mendapatkan manfaat maksimal dari program magang ini.