

## **RINGKASAN**

**Implementasi Peran Front Office Dalam Pelayanan Tamu Di Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta**, Wilda Fiska Alhimni, F31230249, 2025 ( 66 Halaman). Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Yuslaili Ningsih, S.Pd., M.Pd. (Dosen Pembimbing) dan Fenika Indri Astuti, A.Md. (Pembimbing Lapang)

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi negeri yang memiliki eksistensi pendidikan vokasional dalam pembelajaran yang bertujuan sebagai penunjang pendidikan karakter dan pengembangan keahlian dibidang terapan bagi mahasiswa. Sama halnya seperti perguruan tinggi yang lain, Politeknik Negeri Jember melatih mahasiswanya dengan tingkat keahlian, keterampilan, serta standar kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja. Sistem pembelajaran yang dilakukan di Politeknik Negeri Jember yakni kegiatan teori dan praktikum.

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta selama 5 bulan, terhitung mulai tanggal 1 Juli 2025 sampai 28 November 2025. Dalam kegiatan ini, penulis ditempatkan di bagian Sekretariat khususnya bagian Front Office. Tugas utama yang dilaksanakan penulis antara lain melayani tamu yang datang ke kantor, memberikan informasi terkait program magang, menginput surat masuk dan keluar, membantu dalam penyusunan dan pengumpulan dokumen administrasi seperti Surat Pertanggungjawaban (SPJ), menyiapkan ruang rapat, juga mengikuti dan berpartisipasi dalam beberapa *event*. Dalam hal ini penulis sangat berkontribusi aktif dalam keberlangsungan pelayanan tamu Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta

Selama kegiatan berlangsung, penulis juga menghadapi beberapa kendala, seperti harus melayani banyak tamu seorang diri, meninggalkan meja pelayanan ketika harus memanggil pegawai yang dituju, serta kesulitan dalam mengakses Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sistemnya belum sepenuhnya ramah pengguna. Namun, kendala-kendala tersebut dapat diatasi melalui koordinasi

dengan pegawai lain, peningkatan keterampilan komunikasi, serta usaha untuk selalu menjaga sikap profesional.

Melalui kegiatan magang ini, penulis mendapatkan ilmu pengetahuan baru serta berkesempatan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dalam masa perkuliahan di Program Studi Bahasa Inggris Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata. Penulis juga mengasah *softskill* berupa komunikasi kepada orang lain. Selain itu, penulis juga mengasah kemampuan beradaptasi dengan berbagai karakter yang dimiliki orang lain, kedisiplinan dalam pekerjaan, sopan dan santun terhadap pegawai di tempat magang, mengatur waktu dalam pekerjaan, dan sikap tanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan.