

RINGKASAN

Kegiatan **PENGEMBANGAN KOMUNIKASI DAN PENGANTARAN TAMU SEBAGAI BELL BOY DI PADMA RESORT LEGIAN** Muhammad Aliefian Darmawan, F31231280, 2025, 35 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember , Asep Samsudin, S.Pd., M.Li (Dosen Pembimbing) dan I Kadek Artha Wiguna (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember merupakan institusi Pendidikan vokasi yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Kampus ini berbasis praktik dengan rasio 60% praktik dan 40% teori untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap memasuki dunia kerja. Politeknik Negeri Jember mewajibkan mahasiswa semester 5 Diploma 3 dan semester 7 Diploma 4 untuk mengikuti program Magang. Program ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan pengalaman kerja yang nyata sesuai keahlian mahasiswa. Termasuk Program Studi D3 Bahasa Inggris yang berfokus pada keahlian berbahasa Inggris dalam konteks hospitality perhotelan. Salah satu mitra Magang adalah Padma Resort Legian merupakan salah satu Hotel berbintang 5 yang terletak di Legian, Bali.

Padma Resort Legian dipilih sebagai tempat Magang karena lingkungan kerja profesional yang dapat membantu dalam pengembangan kompetensi dalam bidang hospitality dan pelayanan tamu. Kegiatan Magang dilakukan selama 6 bulan, dimulai dari tanggal 01 Juli 2025 sampai 31 Desember 2025. Tujuan pelaksanaan Magang ini adalah untuk mengasah kemampuan mahasiswa dalam dunia dan lapangan yang nyata dalam bidang Front Office terutama dalam bidang bellboy.

Kegiatan umum yang dilakukan oleh bellboy Padma Resort Legian diantaranya adalah pengantaran barang dan koper tamu ke kamar, perpindahan kamar, mengambil koper tamu *check-out*, melakukan pengantaran surat dan menjadi *doorman*. Kegiatan dilakukan setiap hari dan fleksibel tergantung situasi yang dihadapi pada hari itu. Sedangkan tugas-tugas lainnya adalah seperti menutup *departure lounge*, pengisian *breakfast box* dan kegiatan pengantaran tamu (*escorting*) ke kamar beserta barang-barangnya.

Escorting adalah melakukan kegiatan pengantaran tamu serta barang-

barangnya serta menjelaskan beberapa fasilitas yang dimiliki oleh hotel oleh seorang *bellboy*. Biasanya, kegiatan ini dilakukan oleh *guest relation officer* ketika pada pagi sampai dengan sore. Ketika sore hari kurang lebih pada pukul 18.00 sore sampai malam hari, maka tugas *escorting* tamu dialihkan kepada *bellboy*. Namun dalam beberapa kondisi tertentu, seperti tingginya okupansi di hotel, *bellboy* membantu untuk mengantarkan tamu ke kamar tanpa barang serta ketika sudah berada di kamar, *bellboy* menjelaskan tentang kamar tamu serta fasilitas di dalamnya.