

RINGKASAN

Kegiatan magang penulis di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya. Adi Darmawan Maulana Akbar, F31231078 2025, 60 Halaman Program studi Bahasa Inggris Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember. Pembimbing : Nanik Maryati, S.Pd., M. Pd., sebagai Pembimbing Magang dan Daniel Sandy Oktario N. sebagai Manager Front Office Department

Program ini merupakan kurikulum vokasi Politeknik Negeri Jember. bertujuan mempersiapkan mahasiswa untuk terjun ke dunia kerja secara profesional penulis di tempatkan pada tim Concierge dan Operator dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam proses check-in, check-out, serta penanganan barang bawaan. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama enam bulan oleh mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris Politeknik Negeri Jember di Front Office Department. Melalui magang tersebut, penulis memperoleh pengalaman kerja nyata di lingkungan perhotelan bintang lima, meliputi tugas sebagai greeter atau door man, penanganan luggage up and luggage down, membantu proses perpindahan kamar, menangani penitipan barang dan makanan, serta menjaga kerapian dan kenyamanan area lobby.

Selain menggambarkan aktivitas kerja, penulis juga menguraikan profil umum Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya, termasuk sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta fasilitas yang dimiliki. Selama pelaksanaan magang, penulis menghadapi beberapa kendala, seperti penanganan barang tamu dalam jumlah besar, adaptasi terhadap denah hotel, dan komunikasi dengan tamu asing, yang diatasi melalui peningkatan ketelitian, pembelajaran berkelanjutan, dan penguatan kemampuan komunikasi. Secara keseluruhan, penulis menyimpulkan bahwa kegiatan magang ini berperan penting dalam meningkatkan hard skill dan soft skill, memperdalam pemahaman terhadap standar operasional perhotelan, serta membentuk sikap profesional, disiplin, dan tanggung jawab sebagai bekal memasuki dunia kerja