

RINGKASAN

Peranan Operator dalam Komunikasi antara Tamu dan Frontliner Di Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya. Sekar Fauzia Prasetyo, F31232241, 2025, halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Nanik Mariyati, S. Pd., M. Pd. (Dosen Pembimbing) dan Daniel Sandy Oktario, Benny Haryanto, Feby Pamriyanti, serta Marcellinus B. Wibisono (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember adalah lembaga pendidikan vokasi yang mengemban praktik dengan rasio 60% dan teori 40%. Politeknik Negeri Jember juga dikenal dengan nama Polije. Lokasi tepatnya berada di Jalan Mastrip, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur, dengan kode pos 68121. Politeknik Negeri Jember (Polije) memiliki program pendidikan Diploma (D3) dan Sarjana Terapan (D4).

Politeknik Negeri Jember mempersiapkan anak didiknya untuk siap terjun ke dunia kerja. Maka dari itu, Politeknik Negeri Jember mewajibkan anak didiknya untuk mengikuti program magang di semester 5 untuk Diploma 3 dan semester 7 untuk Diploma 4. Dengan tujuan meningkatkan seluruh kemampuan dan pemahaman saat kelas teori, diharapkan peserta didik dapat belajar bagaimana kenyataannya saat bekerja di bidang Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata. Program magang ini dilaksanakan kurang lebih selama 6 bulan.

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya tepatnya di departemen Front Office bagian Operator. Kegiatan magang di hotel ini tentu saja membutuhkan tanggung jawab dan profesionalisme yang besar karena berhadapan dan berkomunikasi langsung dengan tamu. Selain itu, penulis juga memberikan informasi mengenai hotel dan harus akurat. Tugas penulis sebagai Operator yaitu menerima telpon, merangkap menjadi GRO (Guest Relation Officer), serta follow up chat Whatsapp. Melalui kegiatan ini, penulis bisa belajar banyak mengenai tata cara menjawab dan berkomunikasi dengan tamu melalui telpon maupun chat.

Dari kegiatan magang ini, tentu saja penulis mendapat banyak pengalaman. Penulis dapat belajar bagaimana bersikap profesional dan tidak goyah saat ada beberapa permintaan atau feedback dari tamu sesuai pegawai hotel. Penulis menyarankan untuk mahasiswa yang ingin magang dan belajar di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya harusnya memiliki jiwa profesional, aktif, inisiatif, dan menerima kritik dan saran untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Dengan ini, mahasiswa dapat cepat menyerap banyak hal dan mendapat pengetahuan baru yang bisa menjadi perbekalan untuk dunia kerja esok hari.