

RINGKASAN

Aktifitas Sebagai *Concierge* di *Front Office* Hotel Kusuma Agrowisata. Akbar Zulfikar Zakariya, F31170180, 2020, 34 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Cholimatus Zuhro, S. Pd., M. Li. (Pembimbing Internal) dan Devintasari, S. Pd. (Pembimbing Eksternal)

Program Praktik Kerja Lapangan adalah program dengan tujuan menerapkan keterampilan dan pengetahuan akademik yang relevan dengan kebutuhan industri. Ini adalah salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk lulus dari Politeknik Negeri Jember. Dengan melakukan program praktik kerja lapangan. Mahasiswa memiliki kesempatan untuk menerapkan dan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka yang telah mereka pelajari di kampus. Mereka juga akan memiliki pengetahuan dan pengalaman baru di tempat kerja.

Kusuma Agrowisata adalah salah satu tempat wisata di kota Batu yang memiliki potensi wisata yang sangat tinggi. Di tempat ini mahasiswa dapat mengasah kemampuan speaking dan listening mereka. Kusuma Agrowisata memiliki tujuh divisi, antara lain Divisi Food & Beverage, Divisi Front Office, Divisi Engineering, Divisi Marketing, Divisi Human Resource Development, Divisi Budidaya Tanaman Tahunan, dan Divisi Sport & Recreation.

Selama penulis melaksanakan kegiatan program praktik kerja lapangan, penulis ditempatkan di Divisi Front Office dan Sport and Recreation. Dan pada divisi tersebut juga terbagi menjadi beberapa subdivisi antara lain subdivisi waterpark, subdivisi DE TJANGKOEL, subdivisi outbound, dan subdivisi pemandu. Dan penulis bertanggung jawab sebagai pemandu wisata dan concierge. Sebagai *concierge*, penulis harus dapat berinteraksi dengan baik dengan tamu hotel. Dan juga penulis mendapatkan pengalaman tentang profesionalitas sebagai *concierge* yang baik untuk menangani pertanyaan atau sanggahan dari tamu hotel yang datang.