

RINGKASAN

Kegiatan **Peran Reservasi dalam Optimalisasi Pelayanan Tamu *Direct Booking* di Golden Tulip Holland Resort Batu**. Natasya Riftania Andhi Bramesta, F31230192, 2025, 34 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Cholimatus Zuhro, S.Pd., M.Li (Dosen Pembimbing) dan Netti Triana (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember merupakan institusi pendidikan vokasional yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Kampus ini menekankan pembelajaran berbasis praktik dengan rasio 60% praktik dan 40% teori untuk menghasilkan lulusan yang kompeten di dunia kerja. Sebagai bagian dari upaya ini, Politeknik Negeri Jember mewajibkan mahasiswa semester 5 Diploma 3 dan semester 7 Diploma 4 untuk mengikuti program magang. Program ini bertujuan memberikan pengalaman kerja nyata sesuai bidang keahlian mahasiswa, termasuk Program Studi D3 Bahasa Inggris yang fokus pada keterampilan bahasa Inggris dalam konteks perkantoran, *hospitality*, dan penerjemahan. Salah satu mitra magang adalah Golden Tulip Holland Resort Batu, salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Kota Batu, Jawa Timur.

Golden Tulip Holland Resort Batu dipilih sebagai tempat magang karena memiliki lingkungan kerja profesional yang dapat membantu dalam proses pengembangan kompetensi dalam bidang perhotelan, *hospitality* dan layanan tamu. Kegiatan magang dilakukan selama kurang lebih enam bulan, terhitung sejak tanggal 05 Juli 2025 hingga 05 Januari 2026. Tujuan pelaksanaan magang ini adalah untuk mengasah kemampuan penulis dalam dunia kerja yang sebenarnya, khususnya dalam bidang *Front office* terutama pada bagian Reservasi.

Kegiatan magang yang membutuhkan tanggung jawab lebih besar selama melaksanakannya adalah kegiatan pemesanan kamar dikarenakan aktifitasnya bersangkutan dengan customer. Tugas penulis sebagai tim reservasi adalah

menerima dan menelepon tamu, membuat reservasi dengan menginputnya ke sistem hotel, membuat *Confirmation Letter*, memproses pemesanan sesuai *Paid Voucher*, dan membuat *Pre Arrival Reminder (PAR)*. Melalui kegiatan ini, penulis belajar cara *booking* kamar tamu di hotel bisa melalui aplikasi *Travel Agent*, melalui *WhatsApp* reservasi ataupun melalui telepon. Selain itu, penulis juga belajar memberikan perlakuan profesional dengan seorang pegawai maupun tamu hotel. Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu sebaiknya memiliki semangat daya juang yang tinggi, mental yang kuat, inisiatif dan tidak memiliki sikap apatis dalam mempelajari hal baru di lokasi magang. Sehingga mahasiswa dapat beradaptasi lebih cepat dengan lingkungan kerja dan mahasiswa dapat menggali kemampuan – kemampuan baru yang dapat menjadi bekal saat menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya