

RINGKASAN

Optimalisasi Pelayanan Tamu Sebagai Operator Di Golden Tulip Holland Resort Batu. Lauria Flaverill Islamy, F31230712, 2025, - halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Cholimatuz Zuhro, S.Pd., M.Li. (Dosen Pembimbing) dan Elisa Sefanya (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi negeri vokasi yang berada di Jember. Politeknik Negeri Jember atau yang biasa disebut dengan Polije ini memiliki system pembelajaran 40% teori dan 60% praktik. Sebagai bentuk usaha tercapainya program pembelajaran yang ada di Politeknik Negeri Jember, Politeknik Negeri Jember mengadakan program magang untuk setiap mahasiswa. Tujuan Politeknik Negeri Jember dalam melaksanakan program magang yakni untuk mewujudkan lulusan Politeknik Negeri Jember yang berkualitas, unggul, dan profesional. Program magang tersebut dilakukan dengan estimasi waktu kurang lebih selama 6 bulan kerja dengan hitungan 900 jam, mencakupi durasi maksimal 1 bulan pembekalan dan 1 bulan penyusunan laporan magang.

Penulis melakukan kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu tepatnya di Front Office Department dan ditempatkan di bagian operator selama 6 bulan. Operator bertugas untuk melayani tamu di back office atau dengan menerima dan mengangkat telepon dari tamu jika tamu membutuhkan sesuatu, bantuan, ataupun kendala. Selain itu Operator juga bertugas untuk menyiapkan atau menghimpun data Front Office Department, menangani lost and found, menangani store request, complaint tamu dari telepon, dan menangani special request tamu.. Selain itu, operator juga bertugas dalam memastikan kenyamanan tamu selama menginap di Golden Tulip Holland Resort Batu. Tanggung jawab yang lebih besar dari kegiatan ini adalah ketika melayani telepon request tamu VIP dan VVIP dikarenakan banyak dari tamu VIP dan VVIP yang pola pikirnya lebih kritis dan rasional.

Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu sebaiknya memiliki soft skill dan hard skill. Contoh soft skill yang harus dimiliki adalah memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap yang gigih, loyalitas yang tinggi, keterampilan pelayanan terhadap tamu,

pekerja keras, semangat, inisiatif, dan tanggap dalam mempelajari hal baru. Contoh dari hard skill adalah kemampuan dalam mengoperasikan sistem hotel, pengetahuan produk dan pelayanan dari hotel, kemampuan dalam menggunakan perangkat seperti printer, scanner. Sehingga dipastikan mahasiswa dengan mudah beradaptasi di lingkungan kerja, dan mahasiswa mendapatkan kemampuan-kemampuan baru untuk bekal di dalam dunia profesional yang sesungguhnya.