

RINGKASAN

Kegiatan Reservasi di Singgasana Hotel Surabaya. Lutfia Ramadhanti, F1170362, 2021, 32 halaman, Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Titik Ismailia, S.Pd, M.Pd (*Supervisor*)

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional. Lulusan Polije memiliki kegiatan pendidikan untuk merealisasikan pendidikan akademik yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan industri. Salah satu kegiatan pendidikan yang dimaksud adalah Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kegiatan ini dipersiapkan untuk mendapatkan pengalaman di dunia industri sesuai bidang keahliannya. Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang diperoleh di perkuliahan untuk menyelesaikan serangkaian tugas sesuai dan mentaati peraturan-peraturan yang berlaku. sesuai dengan lokasi PKL. Penulis memilih Singgasana Hotel Surabaya untuk melakukan program Praktik Kerja Lapangan karena pekerjaan dan divisinya berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan yang telah didapatkan selama di perkuliahan.

Singgasana Hotel Surabaya adalah hotel berbintang empat yang berlokasi di Jl. Golf 1 Surabaya, Gn. Sari, Kecamatan Dukuh Pakis, Surabaya. Jawa Timur Penulis memilih hotel tersebut sebagai lokasi praktik kerja lapangan karena penulis percaya bahwa penulis dapat mengasah kemampuan bahasa Inggris di Singgasana Hotel Surabaya.

Selama program PKL berlangsung, kegiatan penulis adalah menjadi reservasi, operator, *GRO* dan resepsionis. Pengalaman tambahan adalah menjadi greeters dan berpartisipasi drama tahun baru 2020 “JOKER” Reservasi adalah pekerjaan yang menghandle *booking* baik yang berasal dari *email* maupun telepon. Operator adalah pekerjaan menjawab panggilan internal dan eksternal melalui telepon. *Guest Relation Officer* adalah pekerjaan menyambut tamu serta

menangani keperluan tamu. Resepsionis adalah pekerjaan menyambut tamu dan melayani keperluan setiap tamu atau pengunjung yang datang. Namun penulis sering ditempatkan di bagian reservasi.

Penulis bekerja di bagian reservasi berdasarkan *shift* yang terdiri dari *shift* pagi, *shift* siang dan *shift* malam. *Shift* pagi dimulai dari jam 8 hingga jam 4 sore, *Shift* siang dimulai dari jam 10 pagi hingga 6 sore. *Shift* malam dimulai dari jam

12 siang hingga jam 8 malam. Pekerjaan yang dilakukan adalah Menerima Reservasi Melalui *Online Travel Agent (OTA)*, Menangani dan Menerima Reservasi Pribadi (*VIP*) Melalui Email, Menerima Reservasi Melalui Telepon dan Menangani Confirmation Letter

Penulis menjumpai beberapa masalah selama pelaksanaan praktik kerja lapangan di Singgasana Hotel Surabaya seperti kurang teliti dan kurang mengerti permintaan tamu namun dengan bimbingan *supervisor* maka penulis bisa belajar dari kesalahan.

Akhir kata, penulis telah menyelesaikan praktik kerja lapangan setara dengan 900 jam. Setelah menyelesaikan program PKL di hotel tersebut, penulis mendapatkan banyak pengalaman dalam menerapkan bahasa Inggris karena tamu tidak hanya dari domestik namun luar negeri. Selain itu, penulis juga belajar menjadi pendengar yang baik sehingga tahu bagaimana cara mengatasi keluhan tamu. Penulis juga dapat memperdalam informasi mengenai Singgasana Hotel Surabaya. Tidak hanya itu, hal lain yang penulis dapatkan selama menjalani program PKL adalah mendapatkan pengetahuan tentang *job description* antar departemen. Penulis percaya dengan pengalaman yang sudah di dapatkan maka dapat menjadi referensi ketika bekerja di lingkungan yang sesungguhnya.