

RINGKASAN

Implementasi Sistem Komunikasi di Hotel melalui Team Operator di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya. Yulia Putri Dita Hermawan, F3123812, 2025, 49 halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Nanik Mariyati, S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Daniel Sandy Octario, Benny Haryanto, Feby Pamriyanti, serta Marcellinus B. Wibisono (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi vokasi yang berlokasi di Kabupaten Jember. Sebagai institusi pendidikan vokasi, Polije menekankan sistem pembelajaran berbasis praktik dengan proporsi 60% praktik dan 40% teori. Melalui sistem tersebut, Polije berkomitmen untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan dan kompetensi yang relevan sehingga mampu terjun ke dunia kerja setelah menyelesaikan masa studi.

Salah satu upaya yang dilakukan Polije dalam mempersiapkan mahasiswa menjadi tenaga kerja profesional adalah dengan mewajibkan program magang. Program magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa dalam lingkungan industri yang sesungguhnya. Kegiatan magang dilaksanakan selama 6 bulan, di mana mahasiswa dituntut untuk mampu belajar, beradaptasi, serta berkomunikasi dengan tim kerja maupun tamu sesuai dengan standar dan budaya kerja yang diterapkan oleh perusahaan.

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya pada Departemen Front Office, khususnya sebagai Operator, sesuai dengan arahan pembimbing lapangan. Posisi ini menuntut kemampuan komunikasi yang baik karena melibatkan interaksi langsung dengan tamu hotel. Tugas yang dijalankan meliputi menangani keluhan tamu, menerima dan menjawab panggilan telepon, serta memberikan informasi terkait fasilitas dan layanan hotel. Melalui pelaksanaan tugas tersebut, penulis memperoleh pembelajaran mengenai penerapan komunikasi yang efektif, sopan, dan profesional sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) perusahaan.

Pengalaman yang diperoleh selama kegiatan magang memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sikap profesional dalam melayani

tamu maupun bekerja sama dengan sesama karyawan. Penulis menyarankan agar mahasiswa yang akan melaksanakan magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya memiliki motivasi yang tinggi, mental yang kuat, sikap proaktif, serta tidak bersikap pasif dalam mempelajari hal-hal baru. Dengan sikap tersebut, mahasiswa akan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja serta mampu mengembangkan potensi dan keterampilan yang dapat menjadi bekal dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.