

RINGKASAN

Kegiatan *Guest Experience Maker Dalam Pelayanan Set Up Amenities* di Six Senses Uluwatu Bali. Dwi Agus Ibrahimovic, F31231603, 2025, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Titik Ismailia, S. Pd., M. Pd. (Dosen Pembimbing) dan (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 sistem 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 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 Six Senses Uluwatu Bali tepatnya di *front office department* dan ditempatkan di bagian *lobby greeter, guest experience maker, dan guest service agent* dalam waktu per 2 bulan selama 6 bulan. Lobby Greeter bertugas menyambut tamu yang datang di resort dan bertugas untuk melayani tamu yang memerlukan bantuan. Lobby Greeter juga bertugas untuk menyambut dan menyapa tamu dengan senyuman yang tulus agar tamu merasa sangat nyaman. yang datang berkunjung serta membantu tamu dalam mengarahkan ke kamar.

Setelah itu *guest experience maker* atau *butler*. *Guest experience maker* bertugas *set up welcome amenities, turndown service, handle hole in one* dan merayakan hari spesial tamu. *Guest experience maker* juga bertugas dalam memastikan kenyamanan tamu selama menginap di Six Senses Uluwatu Bali. Tanggung jawab yang lebih besar dari kegiatan ini adalah ketika melayani tamu VIP dikarenakan banyak dari tamu VIP yang pola pikirnya lebih kritis dan rasional. Sehingga harus berhati-hati jika berbicara dan melayani tamu tersebut. Selain itu,

di bagian *amenities* tamu VIP harus lengkap macam pengelompokan yang mana harus teliti dalam pengelompokan masing-masing dari amenities tersebut.

Sedangkan sebagai *guest service agent* bertugas untuk menangani dan melayani tamu *check-in* dan *check-out*. *Guest service agent* juga harus *update profile* tamu yang sudah check-in. Selain itu tugas dari *guest service agent* juga melayani dan menangani payment tamu. Saran dari penulis, untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan magang di Six Senses Uluwatu Bali sebaiknya memiliki sikap yang gigih, loyalitas yang tinggi, pekerja keras, semangat, inisiatif, dan tanggap dalam mempelajari hal baru. Sehingga dipastikan mahasiswa dengan mudah beradaptasi di lingkungan kerja, dan mahasiswa mendapatkan kemampuan-kemampuan baru untuk bekal di dalam dunia profesional yang sesungguhnya.