

RINGKASAN

Pelayanan Kepada Tamu Sesuai Standar *Leading Quality Assurance* (LQA) dan *Brand Standard Audit* (BSA) di J.W. Marriott Hotel Surabaya . Mohamad Rafael Bintang Holyo, F31231479, 2025, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember , Alfi Hidayatu Miqawati, S.Pd., M.Pd. (Dosen Pembimbing), Andyta Maya Savita (Pembimbing Praktisi).

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi negeri vokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur, yang menerapkan sistem pendidikan berbasis praktik untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan dunia industri. Sejalan dengan hal tersebut, Politeknik Negeri Jember mewajibkan mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan magang sebagai sarana memperoleh pengalaman kerja, meningkatkan keahlian, dan mempersiapkan mahasiswa agar siap menghadapi dunia kerja. Program Studi D3 Bahasa Inggris mempelajari berbagai bidang terapan seperti *English for Hotel and Restaurant*, *English for Business*, *English for Tour and Travel*, dan bidang lain yang mendukung kesiapan mahasiswa dalam dunia kerja profesional.

Penulis telah melaksanakan kegiatan magang di J.W. Marriott Hotel Surabaya selama kurang lebih 6 bulan, terhitung sejak 21 Juli 2025 hingga 20 Januari 2026. Selama kegiatan magang, penulis ditempatkan di *Front Office Department*, khususnya pada divisi *Executive lounge J.W. Marriott Hotel Surabaya*. Pada divisi ini, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan kepada tamu, seperti menyambut tamu yang datang ke *Executive lounge J.W. Marriott Hotel Surabaya*, menanyakan nomor kamar, mengantarkan tamu ke meja, menawarkan makanan dan minuman, memasukkan data tamu ke dalam (DGR), menggunakan sistem Opera untuk memverifikasi data tamu, membantu proses *check-out*, meracik *cocktail*, serta melakukan pengecekan dan pengambilan stok barang. Seluruh kegiatan tersebut dilakukan dengan mengacu pada standar pelayanan *Leading Quality Assurance* (LQA) dan *Brand Standard Audit* (BSA) yang diterapkan di hotel.