

RINGKASAN

PERAN CONCIERGE DALAM MELAYANI TAMU DI GRAND SWISS-BELHOTEL DARMO SURABAYA. Alfikar Rasyika Gusyaf, F31222359, 2025, 52 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Fitri Wijayanti, S. Pd., M.Pd. (Dosen Pembimbing) dan Daniel Sandi Oktario (*Front Office Manager*)

Politeknik Negeri Jember (Polije) adalah perguruan tinggi vokasi yang berlokasi di Kabupaten Jember. Sebagai perguruan tinggi vokasi profesional, Polije memiliki sistem pembelajaran yang lebih mengutamakan praktik sebesar 60% dan 40% sisanya adalah teori. Melalui program magang, dipercaya para mahasiswa telah mendapat pembekalan dan langkah awal untuk terjun dan merasakan atmosfer tentang dunia industri yang kelak akan memasuki dunia kerja profesional di masa depan. Politeknik Negeri Jember memiliki tujuan untuk mempersiapkan para mahasiswa menjadi tenaga kerja yang disiplin dan profesional.

Dengan adanya program magang, mahasiswa diharapkan untuk membangun, mendapatkan dan menjaga relasi dengan perusahaan tempatnya menimba ilmu dan pengalaman di perusahaan tempat magang dilaksanakan. Program magang memiliki durasi yang dapat diakumulasikan lebih dari 800 jam atau kurang lebih selama 6 bulan masa magang. Selama 6 bulan masa magang, penulis berkesempatan untuk mendapatkan pengalaman di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya.

Penulis memiliki pengalaman di bagian *Front anOffice Department* dan memiliki peran sebagai *concierge*. *Concierge* memiliki berbagai peran dan tanggung jawab di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya seperti menyimpan dan menjaga barang milik tamu, menyambut tamu sebagai *doorman*, mengantarkan barang kebutuhan milik tamu sebagai *bellboy* dan juga mengemudikan kendaraan roda empat atau pelayanan *valet parking* sebagai *driver*.