

RINGKASAN

Aktivitas Pelayanan Tamu oleh Mahasiswa Magang sebagai *Frontliner* di Executive Lounge J. W. Marriott Hotel Surabaya, Aderieno Firmansyah Putra, F31231872, 2025 (70 halaman). Program Studi Bahasa Inggris, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Alfi Hidayatu Miqawati, S.Pd., M.Pd. (Dosen Pembimbing) dan Andyta Savita (Pembimbing Lapangan).

Frontliner merupakan bagian penting dalam industri perhotelan karena berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan menciptakan kesan pertama yang baik. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas pelayanan tamu oleh mahasiswa magang sebagai frontliner di Executive Lounge serta memahami peran dan tanggung jawab yang dijalankan selama kegiatan magang.

Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah metode observasi, praktik langsung, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Mahasiswa ditempatkan di *Front Office Department* khususnya di *Executive Lounge* dan melaksanakan berbagai kegiatan seperti *greeter* (menyambut tamu), *escorting* (mengantar tamu ke tempat duduk), serta *Food and Beverage service* yang meliputi *order taking*, menyiapkan, dan mengantarkan pesanan. Selain itu, mahasiswa juga melakukan tugas *housekeeping* seperti *inventory*, *daily resources shopping*, dan pengisian *alat makan*.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peran frontliner sangat penting dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan ramah kepada tamu. Mahasiswa memperoleh pengalaman dalam berkomunikasi dengan tamu, menangani kebutuhan tamu, serta memahami standar operasional pelayanan hotel berbintang. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan kemampuan bahasa asing tamu, kesulitan dalam memahami pesanan, serta kurangnya pengalaman dalam beberapa tugas teknis.

Kesimpulan dari laporan ini adalah bahwa kegiatan magang sebagai frontliner di Executive Lounge memberikan pengalaman kerja yang nyata dan meningkatkan keterampilan komunikasi serta pelayanan mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kemampuan bahasa, keterampilan teknis, dan kepercayaan diri agar pelayanan kepada tamu dapat dilakukan secara lebih optimal.