RINGKASAN

Kegiatan Menangani Reservasi Tamu Sebagai Staf Resepsionis Hotel Utama Raya Banyuglugur Situbondo. Ilva Nur Avitasari, F31182266, 2021, 22 halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Alfi Hidayatu Miqawati, S.Pd, M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Arbaena (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi yang berfokus pada sistem pendidikan vokasioal, yaitu suatu program pendidikan yang membekali mahasiswa dengan teori dan keterampilan di bidang masing-masing. Politeknik Negeri Jember menerapkan kurikulum yang sejalan dengan tuntutan industri yaitu 60% praktikum dan 40% teori. Penerapan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas mahasiswa dengan menggunakan ilmu teori dan keterampilan dasar yang kuat, sehingga lulusannya dapat berkompetensi di dunia industri dan mampu berwirausaha mandiri.

Dari keterangan di atas, maka mahasiswa diwajibkan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada semester V bagi mahasiswa D3 dan semester VII bagi mahasiswa D4. Kegiatan ini dilaksanakan selama 6 bulan atau setara dengan 900 jam di beberapa institusi berdasarkan minat dan bakat mahasiswa. Kegiatan ini merupakan persyaratan kelulusan yang diikuti oleh mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman dan keterampilan khusus di dunia industri sesuai bidang keahliannya. Dengan adanya kegiatan ini, mahasiswa dapat menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh selama di perkuliahan.

Penulis telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Utama Raya Situbondo selama 4 bulan, mulai dari 14 September 2020 sampai dengan 14 Januari 2021. Selama melakukan praktik kerja lapang di Hotel Utama Raya Situbondo, penulis banyak melakukan kegiatan yang ditugaskan oleh Pembimbing Lapangan seperti melakukan kegiatan-kegiatan sebagai staf resepsionis, telepon operator, *bellboy*, dan *guest relation officer*. Sebagian besar penulis melakukan kegiatan di *Front Office* yaitu bagian melayani reservasi tamu di staf resepsionis. Penulis dapat menggunakan teori yang didapat dari kampus dalam kegiatan praktik kerja lapang di Hotel Utama Raya Situbondo. Penerapan teori ini akan

menjadi bekal untuk menghadapi dunia kerja nyata di masa depan. Walaupun terdapat beberapa kendala dalam kegiatan praktik kerja lapang, penulis dapat mengatasi kendala tersebut dengan belajar dan meminta arahan dari pembimbing lapang. Penulis berharap mahasiswa yang ingin memulai PKL terutama di Hotel Utama Raya Situbondo, agar mencari informasi tentang perusahaan tersebut. Dengan demikian, mahasiswa dapat memahami keadaan perusahaan dan dapat memahami tugas-tugas yang akan diberikan.