

## RINGKASAN

**Prosedur Penanganan Pemesanan Kamar Oleh Petugas Reservasi Di Ijen View Hotel & Resort Bondowoso**, Aulia Savira Choirun Nisa, F31170784, 2020, 35 halaman, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binarkaheni, S.Pd., M.Li (Dosen Pembimbing) dan Denok Marini Pudji Astuti, A.Md (Pembimbing Lapangan).

Politeknik Negeri Jember mengadakan program praktik kerja lapangan (PKL) sebagai salah satu syarat kelulusan. Selain itu, program praktik kerja lapangan bertujuan untuk melatih mahasiswa agar siap menghadapi dunia kerja. Praktik kerja lapangan ini wajib diikuti seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Jember tidak terkecuali mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata.

Penulis merupakan mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata. Sehingga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan yang dilaksanakan sesuai ketentuan dari Politeknik Negeri Jember yaitu selama 750 jam. Penulis melaksanakan praktik kerja lapangan ini di Ijen View Hotel dan Resort Bondowoso selama kurang lebih lima bulan. Selama praktik berlangsung, penulis ditempatkan di dua tempat yang berbeda yaitu Departemen *Front Office* dan Departemen Sales dan Marketing.

Selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan, penulis melakukan berbagai pekerjaan seperti menjadi *receptionist*, *operator*, *reservation*, memberi informasi, memeriksa *calendar charting*, menawarkan paket acara, mencatat pesanan tempat, menangani acara, membuat *banquet event order* (BEO), membuat surat penawaran dan konfirmasi, membuat *function rate*, membuat *contract rate*, dan pekerjaan lain.

Penulis juga akan menjelaskan tentang prosedur pemesanan kamar sesuai dengan ketentuan di Ijen View Hotel dan Resort. Terdapat empat cara pemesanan kamar yaitu melalui telepon, *What's App Messenger*, e-mail, dan *walk in guest*.

Penulis juga mengalami beberapa kendala selama melaksanakan praktik kerja lapangnya. Beberapa kendalanya seperti saat berkomunikasi dengan tamu mancanegara yang tidak mengerti Bahasa Inggris, gugup, lupa mencatat pemesanan kamar, dan kesalahan teknis lainnya. Selain itu, penulis mendapatkan solusi dari

pembimbing lapang yang dapat diterapkan agar tidak terjadi kendala yang sama kedepannya.