

**PENERAPAN *SECRETARY SKILL*
SEBAGAI *SALES AND MARKETING*
DI GRAND HARVEST RESORT AND VILLAS**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANG



Oleh

Fina Nur Hidayati

F31191078

**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS
JURUSAN BAHASA, KOMUNIKASI, DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

2022

**PENERAPAN *SECRETARY SKILL*
SEBAGAI *SALES AND MARKETING*
DI GRAND HARVEST RESORT AND VILLAS**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANG



Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di
Program Studi D3 Bahasa Inggris Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata
Politeknik Negeri Jember

Oleh

Fina Nur Hidayati

F31191078

**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS
JURUSAN BAHASA, KOMUNIKASI, DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
BAHASA, KOMUNIKASI, DAN PARIWISATA**

POLITEKNIK NEGERI JEMBER

Jl. Mastrip PO BOX, 164 Telepon (0331)elepon (0331)33533, 333534

Fax, (03331) 333531, Jember 68010

LEMBAR PENGESAHAN

“PENERAPAN *SECRETARY SKILL*

SEBAGAI *SALES AND MARKETING*

DI GRAND HARVEST RESORT AND VILLAS”

Fina Nur Hidayati


F31191078

Telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan dinyatakan LULUS


Pada Tanggal: 31 Desember 2021

Tim Penilai

Pembimbing Lapangan


Novita Ferry Astuti
Sales Manager

Dosen Pembimbing


Renata Kenanga Rinda, S.Pd, M.Pd
NIP. 19900519201803 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata



Enik Rukini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19740910200212 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, penulis Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul “**Penerapan *Secretary Skill* Sebagai *Sales and Marketing* Di **Grand Harvest Resort and Villas**” diberikan kelancaran sehingga dapat diselenggarakan dan menyelesaikan dengan baik.**

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada pihak yang berkontribusi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

1. Saiful Anwar, S.TP., MP., selaku Direktur Politeknik Negeri Jember yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan PKL.
2. Enik Rukiati, S.Pd, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Bahasa, Komunikasi, & Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan PKL.
3. Nodistya Septian Indrastana S.S., S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator PKL Jurusan Bahasa, Komunikasi, & Pariwisata.
4. Renata Kenanga Rinda, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing PKL yang telah membimbing saya dalam mengerjakan laporan ini.
5. Novita Ferry Astuti, selaku Pembimbing Lapangan yang telah membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan PKL ini.
6. Semua pihak dan seluruh staf yang terlibat dalam pelaksanaan program PKL.

Saya berharap laporan ini memberikan banyak manfaat bagi semua orang yang tertarik dalam melakukan program PKL di Grand Harvest Resort and Villas Banyuwangi.

Banyuwangi, 31 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| RINGKASAN..... | ix |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat | 3 |
| 1.2.1 Tujuan Umum PKL | 3 |
| 1.2.2 Tujuan Khusus PKL | 4 |
| 1.2.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan | 4 |
| 1.3 Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktik Kerja Lapangan | 5 |
| 1.3.1 Lokasi Praktik Kerja Lapangan | 5 |
| 1.3.2 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan..... | 5 |
| 1.3.3 Jadwal Praktik Kerja Lapangan | 5 |
| 1.4 Metode Pelaksanaan..... | 6 |
| BAB 2. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN | 8 |
| 2.1 Profil Perusahaan | 8 |
| 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan (<i>Bagan Terlampir</i>)..... | 9 |
| 2.2.1 Susunan Organisasi..... | 9 |
| 2.2.2 Tugas Masing- Masing Departemen..... | 11 |
| 2.3 Kondisi Lingkungan..... | 24 |
| BAB 3. RANGKAIAN KEGIATAN SECARA UMUM SELAMA MENGIKUTI PRAKTIK KERJA LAPANG | 26 |
| 3.1 Setting Up Event & Setting Up Table Restaurant | 26 |
| 3.2 Taking Order Menu | 27 |
| 3.3 Menerima Telepon dan <i>Room Service</i> | 27 |
| 3.4 Membuat <i>Banquet Event Order</i> (BEO) dan Meminta Tanda Tangan | 28 |
| 3.6 Memberi Tanggapan Terhadap Ulasan Pemesanan Online | 29 |
| 3.7 Mapping Location Sales Call dan Membuat Rooming List..... | 29 |
| 3.8 Ticketing | 30 |
| 3.9 Showing Guest | 30 |
| BAB. 4 RANGKAIAN KEGIATAN KHUSUS SELAMA MENGIKUTI PRAKTIK KERJA LAPANG..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1 Informasi Umum..... | 32 |
| 4.2 Kegiatan Menjadi Admin Sales | 33 |
| 4.2.1 Memeriksa Laporan Harian <i>Sales</i> | 34 |
| 4.2.2 Memeriksa Perbandingan Harga Hotel di Banyuwangi..... | 34 |
| 4.2.3 Mengatur Pergantian Jumlah Kamar di <i>Online Travel Agent</i> | 36 |
| 4.2.4 Memeriksa <i>E-mail</i> Masuk..... | 36 |
| 4.2.5 Memberi Tanggapan Terhadap Ulasan Pemesanan <i>Online</i> | 37 |
| 4.2.6 Menata dan Mengarsip Data yang Ada di Kantor..... | 37 |
| 4.3 Permasalahan dan Solusi..... | 39 |
| BAB. 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 40 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 40 |
| 5.2 Saran | 41 |
| 5.2.1 Grand Harvest Resort and Villas..... | 41 |
| 5.2.2 Progam Studi Bahasa Inggris | 41 |
| 5.2.3 Mahasiswa Progam Studi Bahasa Inggris | 42 |
| DAFTAR PUSTAKA | 43 |
| LAMPIRAN..... | 44 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| Tabel 1.3 1 Jadwal Praktik Kerja Lapang | 6 |
| Tabel 4.2.2. 1 Promo dan Diskon Penjualan Online | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----------|
| Lampiran 1 Ringkasan Jurnal Mingguan | 44 |
| Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Melaksanakan PKL..... | 70 |
| Lampiran 3 Daftar Hadir Mahasiswa Selama PKL | 71 |
| Lampiran 4 Struktur Organisasi Grand Harvest Resort and Villas | 72 |
| Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Praktik Kerja Lapangan | 73 |
| Lampiran 6 Kegiatan Supervisi..... | 90 |
| Lampiran 7 Sertifikat dari Grand Harvest Resort and Villas sebagai Bukti Melaksanakan PKL | 90 |

RINGKASAN

Penerapan *Secretary Skill* Sebagai *Sales and Marketing* Di Grand Harvest Resort and Villas, Fina Nur Hidayati, NIM F31191078, tahun 2021, 100 halaman, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Renata Kenanga Rinda, S.Pd, M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Novita Ferry Astuti (Pembimbing Lapangan).

Paktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu program utama yang tercantum dalam kurikulum Politeknik Negeri Jember (Polije) dan merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa. PKL bertujuan untuk menyelaraskan antara sistem pendidikan dan dunia kerja guna meningkatkan keterampilan dan mendapatkan pengalaman di dalam dunia kerja. Dengan adanya hal ini, khususnya Program Studi Bahasa Inggris memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memilih lokasi PKL, dan penulis memilih Grand Harvest Resort and Villas sebagai tempat untuk melaksanakan PKL.

Alasan penulis memilih Grand Harvest Resort and Villas sebagai lokasi PKL adalah hotel ini mempunyai kualitas yang bagus dalam sistemnya. Penulis dapat mengembangkan kemampuan *hardskill* dan *softskill*. Oleh karena itu, sebagai laporan selama mengikuti program PKL, penulis yang ditempatkan pada dua departemen secara bergantian yaitu *Food and Beverage Department* dan *Sales and Marketing Department* akan berfokus pada salah satu tugas yaitu menjadi admin *sales*. Pada kegiatan tersebut penulis bertugas untuk memeriksa, menata, dan mengarsip data-data *sales* secara *offline* maupun *online*.

Selama melaksanakan program PKL di Grand Harvest Resort and Villas penulis banyak belajar tentang strategi pemasaran dan perkantoran yang dapat melatih kedisiplinan, tanggung jawab, dan cara bersosialisasi serta berkomunikasi dengan baik dan sopan. Selain itu penulis juga mendapatkan pengalaman terkait dunia kerja nyata yang belum didapatkan di bangku perkuliahan.

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Indonesia tepatnya di Kabupaten Jember. Polije merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi yang mengarah pada proses keahlian, keterampilan, dan standar kompetensi dengan menerapkan 60% kegiatan praktikum dan 40% kegiatan teori. Dengan menerapkan kurikulum tersebut bertujuan untuk mengarahkan proses pembelajaran pada keahlian, keterampilan, serta standar kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan *stakeholder* serta mempunyai kemandirian dan berwawasan yang luas berdasarkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Setiap mahasiswa yang lulus dari Polije diharapkan dapat mengembangkan diri dalam dunia kerja dengan menerapkan *soft skill* dan *hard skill* yang sudah didapatkan dalam bangku perkuliahan. Polije memiliki 8 jurusan, yaitu Pertanian, Keteknikan Pertanian, Peternakan, Manajemen Agribisnis, Teknik Informatika, Kesehatan, Teknik, dan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata.

Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata mempunyai 2 program studi, yaitu Program Studi D3 Bahasa Inggris (PSBI) dan D4 Destinasi Pariwisata. Dalam PSBI penulis mempelajari materi dasar bahasa Inggris seperti *Speaking*, *Listening*, *Writing*, dan *Reading*. Selain itu penulis juga mendapatkan materi perkuliahan tentang dasar kepariwisataan dan bisnis seperti *Kesekretarian*, *English for Secretary*, *English for Edutourism*, *English for Guiding*, *Applied Computer*, *English for Business*, *English for Hotel and Restaurant* dan *Professional Communication*. Dengan menerapkan kurikulum yang berorientasi pada bidang bahasa Inggris dan praktik yang lebih tinggi maka diharapkan mahasiswa mampu bersaing dalam dunia kerja nyata. Polije juga menerapkan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk menunjang keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswa

dilaksanakan pada semester ke lima untuk Diploma III dan semester ke tujuh untuk Diploma IV selama empat sampai enam bulan.

PKL merupakan salah satu program utama yang tercantum dalam kurikulum Polije dan merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa. PKL bertujuan untuk menyelaraskan antara sistem pendidikan dan dunia kerja guna meningkatkan keterampilan dan mendapatkan pengalaman di dalam dunia kerja. Hal ini dilakukan untuk mencetak lulusan yang lebih profesional. Pelaksanaan PKL untuk Diploma III PSBI dilaksanakan pada awal semester V dengan bobot 20 SKS atau setara dengan jangka waktu selama 900 jam dan setara 6 bulan yang di dalamnya sudah termasuk pembekalan maksimal 1 bulan, dan penyusunan laporan pelaksanaan PKL maksimal 1 bulan. PKL ini dilaksanakan berdasarkan mata kuliah yang telah kami dapatkan dalam perkuliahan di Diploma III PSBI, seperti Kesekretarian, *English for Secretary*, *English for Hotel and Restaurant*, *English for Edutourism*, *English for Business*, *Professional Communication* dan *Public Speaking*. Selain itu, juga dibekali dengan keterampilan bahasa Inggris dasar yaitu *Speaking*, *Listening*, *Reading*, dan *Writing*. Dalam Jurusan BKP ada beberapa tempat yang direkomendasikan sebagai tempat PKL diantaranya yaitu, dinas pariwisata di setiap daerah, *hotel & convention*, bandara, perusahaan, dan *tour & travel agent*. Dari beberapa instansi yang direkomendasikan, Grand Harvest Resort and Villas menjadi tempat yang dipilih untuk melaksanakan PKL.

Grand Harvest Resort and Villas merupakan salah satu resort dan villa yang terletak di Desa Tamansari, Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Dalam pelaksanaan program PKL di Grand Harvest Resort and Villas penulis menerapkan beberapa mata kuliah yang telah diberikan saat perkuliahan diantaranya, *Professional Communication*, *Public Speaking*, *English for Guiding*, *Applied Computer*, *English for Hotel and Restaurant*. Grand Harvest Resort and Villas mendukung penulis dalam menerapkan dan mengaplikasikan ilmu yang didapatkan di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja seperti mengoperasikan komputer untuk melakukan registrasi dan berkomunikasi secara profesional

dengan atasan dan sesama rekan kerja. Dalam melaksanakan PKL penulis mendapatkan banyak ilmu baru yang belum didapat saat berada di kampus dan juga tentu pengalaman yang luar biasa. Penulis banyak belajar tentang dunia perhotelan yang sangat membantu dan siap menghadapi dunia kerja. Dalam pelaksanaan PKL di Grand Harvest Resort and Villas penulis ditempatkan pada *Sales and Marketing Departement*.

Sales and Marketing Departement merupakan departemen yang melaksanakan pemasaran produk hotel kepada klien. Kegiatan yang dilakukan seorang *sales* adalah melakukan pemasaran produk hotel secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan penjualan. Sedangkan *marketing* lebih dominan pada proses analisa pasar dan strategi dalam melakukan pemasaran. Selain itu penulis juga mempelajari tentang tata cara menerima pesanan *online* dengan menggunakan sistem yang dimiliki hotel dengan menerapkan kemampuan komputer. Selain itu juga melakukan *room tour* untuk tamu dengan menerapkan komunikasi yang profesional. Dari beberapa kegiatan yang telah dilakukan, penulis memutuskan untuk memilih judul “Penerapan *Secretary Skill* sebagai *Sales and Marketing* di Grand Harvest Resort and Villas” sebagai Laporan PKL. Penulis berharap setelah melaksanakan PKL di Grand Harvest Resort and Villas dapat menerapkan ilmu dan pengalaman yang telah didapatkan selama melaksanakan PKL di Grand Harvest Resort and Villas.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Pada umumnya tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan/industri/instansi dan/atau unit bisnis strategis lainnya. Selain itu juga dapat melatih mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja. Dan juga melatih mahasiswa untuk lebih kritis menghadapi perbedaan atau kesenjangan (*gap*) yang dijumpai di lapangan dengan yang diperoleh di bangku kuliah. Selain itu dapat

melatih mahasiswa untuk berpikir aktif, kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi permasalahan yang terjadi di duniakerja.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus dari pelaksanaan kegiatan PKL ini adalah :

- a. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahlian mengikuti perkembangan IPTEK.
- b. Menambah kesempatan bagi mahasiswa memantapkan keterampilan dan pengetahuan untuk menambah kepercayaan dan kematangan diri.
- c. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerja.
- d. Melatih mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalar dengan cara memberi komentar logis terhadap kegiatan yang dikerjakan dalam bentuk laporan kegiatan.

1.2.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Manfaat PKL adalah sebagai berikut :

1. Manfaat untuk mahasiswa :
 - a. Mahasiswa dapat mengembangkan *softskill*, *hardskill*, dan pengetahuan yang dipelajari di kampus ke dalam dunia kerja.
 - b. Mahasiswa berkesempatan untuk menerapkan ketrampilan dan pengetahuannya sehingga terlatih dan lebih matang dan percaya diri saat berada di dunia kerja.
2. Manfaat untuk Politeknik Negeri Jember :
 - a. Terciptanya kerjasama antar Politeknik Negeri Jember dan instansi tempat PKL yang lebih inisiatif pada kegiatan Tridharma.
 - b. Mendapatkan informasi tentang perkembangan IPTEK yang diterapkan di instansi/ industri untuk menjaga mutu dan relevansi kurikulum.
3. Manfaat untuk Perusahaan/ Industri/ Instansi/ Lembaga tempat PKL :

- a. Mendapatkan profil calon staf yang siap kerja.
- b. Mendapatkan alternatif solusi dalam setiap permasalahan yang dijumpai di lapangan dan mampu diselesaikan di tempat PKL.

1.3 Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktik Kerja Lapang

1.3.1 Lokasi Praktik Kerja Lapang

Praktik Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Grand Harvest Resort and Villas yang berlokasi di Dusun Krajan, Desa Tamansari, Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68454.

1.3.2 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang

PKL dilaksanakan selama 900 jam dan setara 6 bulan yang di dalamnya sudah termasuk pembekalan maksimal 1 bulan, dan penyusunan laporan pelaksanaan PKL maksimal 1 bulan. PKL dimulai pada tanggal 1 September 2021 sampai pada tanggal 31 Desember 2021.

1.3.3 Jadwal Praktik Kerja Lapang

Jadwal PKL yang diberikan oleh pihak hotel kepada penulis adalah 7 hari kerja dengan 1 kali libur dan dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai 16.00 WIB. Berikut merupakan tabel dari jadwal PKL penulis :

Tabel 1.3 1 Jadwal Praktik Kerja Lapang

| Hari | Jam Masuk | Jam Pulang | Seragam |
|-------------|------------------|-------------------|---|
| Senin | 08.00 | 16.00 | Menggunakan kemeja kantor dan bawahan hitam |
| Selasa | Libur | Libur | Libur |
| Rabu | 08.00 | 16.00 | Menggunakan kemeja kantor dan bawahan hitam |
| Kamis | 08.00 | 16.00 | Menggunakan kemeja kantor dan bawahan hitam |
| Jum'at | 08.00 | 16.00 | Menggunakan batik dan bawahan hitam |
| Sabtu | 08.00 | 16.00 | Menggunakan kemeja kantor dan bawahan hitam |
| Minggu | 08.00 | 16.00 | Menggunakan kemeja kantor dan bawahan hitam |

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan PKL ini ada empat, diantaranya yaitu :

a. Praktik

Data ini didapat dari aktivitas PKL yang dilaksanakan oleh penulis di Grand Harvest Resort and Villas khususnya pada bidang *Sales and Marketing Department*.

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan mahasiswa PKL dengan maksud untuk mendapatkan informasi terkait kegiatan yang diamati.

c. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan memberikan pertanyaan secara

langsung kepada pembimbing lapang maupun staf lainnya untuk mendapatkan data sekunder seperti sejarah instansi, struktur organisasi, dan visi misi instansi tersebut.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan aktivitas pengambilan data dengan cara mengambil gambar atau video dalam sebuah kegiatan yang berkaitan dengan posisi yang ditempati oleh penulis sebagai bukti pelaksanaan sebuah kegiatan.

BAB 2. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Grand Harvest Resort and Villas merupakan hotel bintang empat yang berlokasi di Kabupaten Banyuwangi tepatnya di Dusun Krajan, Desa Tamansari, Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68454. Grand Harvest Resort and Villas didirikan oleh Bapak Aminoto pada tanggal 09 September 2007 dan diresmikan oleh Bupati Banyuwangi H. Abdullah Azwar Anas, M.Si dan Menteri Pariwisata Dr. Ir. Arief Yahya, M.Sc pada 9 September 2017. Grand Harvest Resort and Villas bersertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Enviromental Sustainability Standard*). Grand Harvest Resort and Villas terletak di bukit yang indah dengan pemandangan khas persawahan dan pegunungan. Terletak 600 meter dari atas permukaan laut dan memiliki angin gunung yang sejuk dan suhu sempurna 16-20 derajat celcius. Grand Harvest Resort and Villas mempunyai lokasi yang strategis karena dekat dengan tempat wisata yang terkenal di Kabupaten Banyuwangi salah satunya adalah Gunung Ijen. Sampai saat ini Grand Harvest Resort and Villas mempunyai 2 privat villas dan 76 kamar dengan macam- macam tipe *Deluxe Room* 30 kamar, *Harvest Room* 18 kamar, *Suite Room* 7 kamar, dan *Family Room* 20 kamar.

Grand Harvest Resort and Villas mempunyai visi misi sebagai berikut :

- a. Visi : Menjadikan Grand Harvest Hotel pilihan utama bagi tamu bisnis dan tourism travellers di Banyuwangi.
- b. Misi : Kami Grand Harvest Hotel yang memberikan pelayanan dan akomodasi yang menjangkau semua lapisan masyarakat baik Domestik maupun Manca Negara dengan memberikan pelayanan dari sisi kenyamanan, *presties* dan *value for money*.

Grand Harvest Resort and Villas didirikan untuk menunjang fasilitas wisatawan selama berlibur. Selain itu hotel juga berperan penting dalam pembangunan yaitu meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, membantu usaha pendidikan dan pelatihan, meningkatkan devisa negara, meningkatkan pendapatan daerah, serta menjalin hubungan antar instansi dengan baik.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan (*Bagan Terlampir*)

Di dalam sebuah perusahaan atau instansi, struktur organisasi merupakan hal yang hakiki. Guna terstrukturinya sebuah perusahaan dengan jelas maka Grand Harvest Resort and Villas mempunyai struktur organisasi dan tugas- tugas pokok yang telah ditetapkan.

2.2.1 Susunan Organisasi

Berikut adalah susunan organisasi Grand Harvest Resort and Villas :

- a. *Advisor*
- b. *General Manager*
- c. *Human Resource Development Department*
 - *Chief Security & Safety*
 - *Security & Safety Supervisor*
 - *Security & Safety Officer*
- d. *Accounting Department*
 - *Income Audit*
 - *General Cashier*
 - *Account Payable*
 - *Account Receivable*
 - *Cost Control*
 - *Purchasing*
 - *Receiving*
- e. *Sales and Marketing Departement*
 - *Assistant Director of Sales*
 - *Sales Manager*
 - *E-commerce*

- *Design and Editing*
- f. *Food and Beverage Department*
 - 1. *Food and Beverage Service*
 - *Food and Beverage Service Supervisor*
 - *Food and Beverage Staff*
 - 2. *Bar Supervisor*
 - *Bar Supervisor*
 - *Bar Staff*
 - 3. *Food and Beverage Product*
 - *Executive Chef*
 - *Senior of Cook*
 - *Main Kitchen*
 - *Pastry Cook*
 - *Steward*
- g. *Front Office Department*
 - *Guest Service Manager*
 - *Front Office Supervisor*
 - *Front Office Staff/ Receptionist*
 - *Bell Attendant*
- h. *Housekeeping Department*
 - *Guest Service Manager*
 - *Housekeeping Supervisor*
 - *Room Attendant*
 - *Public Area Attendant*
 - *Laundry Attendant*
- i. *Enggining Department*
 - *Chief Enginering*
 - *Enginering Supervisor*
 - *Mechanic and Electric*

2.2.2 Tugas Masing- Masing Departemen

Berikut merupakan tugas yang diemban masing- masing departemen dan sub departemen :

1) *Human Resource Development (HRD)*

Human Resource Development (HRD) bertanggung jawab dalam pengembangan sumber daya manusia di lingkungan hotel, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitas yang berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur perusahaan. Tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

a. *HRD Manager*

- Menyusun, merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif dan efisien serta bertanggung jawab terhadap setiap pengeluaran hasil kegiatan.
- Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengawasan dan melaksanakan evaluasi terhadap jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- Melaksanakan seleksi, promosi, transferring, demosi terhadap karyawan yang dianggap perlu.
- Melaksanakan kegiatan-kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pengembangan mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan sesuai dengan standar perusahaan.

b. *Security*

1. *Chief Security*

- Bertanggung jawab penuh atas segala sesuatu yang terjadi dalam masalah keamanan.
- Melatih dan membina anggota security agar tercipta pengamanan yang operasional.

- Merencanakan dan mengatur keamanan dan menrencanakan SDM.

2. *Security Supervisor*

- Mengatur keamanan yang ada dihotel.
- Mengawasi, mengatur dan membagi jadwal kerja anggota.
- Mengevaluasi anggota *security*.
- Bertanggung jawab mengatur dan mengawasi anggota *security* dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

3. *Security*

- Mengontrol dan bertanggung jawab atas keamanan hotel.
- Mengarahkan tamu disaat *check- in* maupun saat memasuki hotel.
- Mengawasi dan menata area parkir hotel.
- Melaksanakan prosedur komunikasi melalui radio HT.
- Memberikan informasi kepada tamu jika ada tamu yang bertanya.
- Membuat laporan terkait dengan hal dilakukan selama bertugas.

2) *Accounting Department*

Accounting atau bagian keuangan merupakan departemen yang bertugas dalam mencatat seluruh transaksi keuangan, dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan maupun pengeluaran. Accounting juga bertugas untuk mengawasi keuangan hotel yang keluar maupun yang masuk sebagai pendapatan. Di Grand Harvest Resort and Villas dalam departemen ini dibagi menjadi 8 bagian yang memiliki tugas masing-masing, sebagai berikut :

a. *Income Audit (IA)*

- Memeriksa dan menerima laporan keuangan.

- Memeriksa kelengkapan data penjualan.
 - Menyerahkan data penjualan kredit kepada AR (*Account Receivable*).
 - Rekapitulasi penjualan harian, bulanan, dan tahunan.
 - Membuat jurnal dalam setiap penjualan produk.
- b. *Account Receivable (AR)*
- Mencatat dan memeriksa seluruh transaksi penjualan.
 - Memperbarui arus kas dan utang piutang usaha.
 - Menyesuaikan data dan memastikan AR seimbang.
- c. *Account Payable (AP)*
- Memeriksa kegiatan pembelian agar tidak ada kesalahan.
 - Mencatat seluruh kegiatan pembelian dan melakukan pembayaran.
 - Mencatat dan membuat laporan untuk di serahkan kepada atasan.
- d. *General Cashier*
- Menerima hasil seluruh penjualan outlet hotel.
 - Membayar seluruh tanggungan atau tagihan instansi.
 - Membuat buku kas untuk mencatat seluruh penerimaan dan penjualan.
 - Menginformasikan pembayaran kas kepada AP (*Account Payable*)
- e. *Store Keeper*
- Menyediakan segala kebutuhan departemen.
 - Mencatat dan merekap barang keluar dan masuk.
 - Memastikan stok barang yang tersedia.
- f. *Receiving*
- Memeriksa daftar pesanan barang.
 - Menerima barang yang sesuai dengan *purchase requisition*.
 - Memastikan barang yang di terima sesuai dan tidak mengalami kerusakan atau kesalahan dalam pengiriman.

g. *Purchasing*

- Mengajukan pembelian barang sesuai pesanan.
- Membandingkan harga dari setiap *vendor* untuk mendapatkan harga terbaik.
- Melakukan negosiasi untuk mendapatkan harga yang disepakati kedua belah pihak.

h. *Cost Control*

- Melakukan pengecekan data.
- Mengecek setiap transaksi pembelian.
- Melakukan perhitungan barang dan membuat laporan setiap bulan.
- Mengawasi *receiving* dalam menerima barang berdasarkan *market list*.
- Mengontrol barang yang ada di *store* sesuai dengan pesanan setiap departemen.
- Mengecek seluruh bukti pendukung pembelian.

i. *Information Technology (IT)*

- Mengecek kestabilan komputer dan sistem yang digunakan di dalam hotel berfungsi sehingga dengan baik dan benar.
- Mengatasi segala permasalahan yang berhubungan dengan komputer dan sistem di hotel.
- Mengontrol update seluruh sistem yang digunakan di hotel.
- Bertanggung jawab atas seluruh jaringan internet dan CCTV yang ada di hotel.

3) *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam menentukan harga dan melakukan pemasaran atau mempromosikan produk yang memenuhi kebutuhan klien untuk

mecapai tujuan bisnis. *Sales* artinya penjualan, *sales* lebih kepada menjalin hubungan baik dengan klien yang bertujuan pada penjualan. Sedangkan *marketing* berfokus pada strategi pemasaran dan ketertarikan klien pada produk yang dibuat. *Marketing* adalah salah satu fungsi utama di antara fungsi-fungsi penting lainnya yang ada dalam suatu perusahaan terutama di bidang perhotelan karena memasarkan produk yang dimiliki oleh perusahaan sehingga *marketing* menjadi penyumbang *revenue* terbesar bagi perusahaan. Susunan organisasi dan tugas *Sales and Marketing Department* di Grand Harvest Resort and Villas sebagai berikut :

a. *Assistant Director of Sales*

- Mengawasi dan membantu dalam pengembangan strategi bisnis untuk memasarkan produk.
- Merencanakan dan mengembangkan proses penjualan yang disepakati di seluruh area untuk membantu komunikasi dan kesuksesan komersial.
- Mewakili perusahaan di pasar utama perusahaan.
- Memiliki pemahaman lengkap tentang perkiraan bulanan hotel dan inisiatif berkelanjutan.
- Mengidentifikasi peluang dan merebut pasar baru dengan melakukan riset pasar dan melakukan analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities, Threats*) ke hotel pesaing langsung.
- Bertanggung jawab atas pelatihan, pengembangan, dan pembinaan kerja timpenjualan lokal.

b. *Sales Manager*

- Mendatangkan klien untuk perusahaan.
- Menetapkan target penjualan individu dan tim.
- Mengelola penjualan melalui rancangan bisnis.

- Menentukan sasaran penjualan dan melaporkan hasil.
 - Melakukan *sales call* untuk mempromosikan produk.
- c. *E-commerce*
- Analisa kompetitor berdasarkan lokasi, jenis properti, hingga harga properti.
 - Menjual atau mempromosikan produk jualan kepada *partner* dan *customer*.
 - Mengontrol ketersediaan kamar yang akan dijual kepada *customer*.
 - Memberikan tanggapan atau pelayanan ketika *customer* melakukan pemesanan.
 - Melakukan *review* untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas hotel.
 - Membuat laporan harian, laporan mingguan, dan laporan bulanan terkait hasil yang didapatkan.
- d. *Design and Editing*
- Menyampaikan informasi mengenai suatu produk secara menarik.
 - Membuat desain yang komunikatif dan mudah dipahami.
 - Kontroling sosial media.
 - Mengambil foto dan video.
 - Membuat konten sosial media secara menarik untuk memasarkan produk.

4) *Front Office Department*

Front office merupakan departemen yang ada di hotel dan mempunyai tanggung jawab dalam pemesanan kamar, melakukan

proses kedatangan sampai tamu meninggalkan hotel. *Front office* merupakan departemen yang ada paling depan di hotel. Di Grand Harvest Resor and Villas memiliki 4 bagian *front liner* dengan tugas sebagai berikut :

a. *Guest Service Manager*

- Bertanggung jawab penuh atas kegiatan operasional *front liner*.
- Memberikan peran yang aktif dan terdepan dalam hal prosedur pelayanan, pengetahuan, dan system kerja tim yang baik.
- Memastikan semua *staff front office* bias menggunakan computer dan sistem yang digunakan hotel.
- Menjaga kedisiplinan *staff front office* dengan memberikan peringatan bagi yang melanggar.
- Memeriksa tamu masuk dan keluar, serta bertanggung jawab atas pembayaran tamu.

b. *Front Office Supervisor*

- Bertanggung jawab penuh di *Front Office Departement*.
- Mengatur, mengarahkan, dan memantau kegiatan sehari-hari di *front desk agent*.
- Memastikan keefesiensian, keramahan, dan keprofesionalan saat tamu melakukan registrasi, *check-in*, *check-out*, dan saat menerima telepon. Supervisor harus memastikan kestabilan prosedur yang diterapkan.
- Membantu dengan melatih dan memberikan motivasi atau masukan di *front desk*.
- Menangani komplain tamu/pelanggan yang tidak dapat diselesaikan oleh staf *front office*.

c. *Receptionist*

- Membuat registrasi tamu saat memasuki hotel.

- Melayani proses *check in* dan *check out* kepada setiap tamu dan memasukkan data tamu dalam laporan harian.
- Membuatkan tagihan untuk tamu untuk dicatat dan menerima uang deposit yang diserahkan oleh tamu yang akan menginap.
- Membuatkan kunci kamar untuk tamu.
- Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas pada hari tersebut.
- Menerima layanan telepon dari tamu.

d. *Bell Attendant*

- Menyediakan layanan transportasi kepada tamu.
- Memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal di kendaraan.
- Membantu memarkirkan mobil tamu di area parkir yang telah disediakan.
- Mengantarkan tamu ke kamar.
- Pengantaran *sales call*.

5) *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Service* bertanggung jawab dalam proses penyajian makanan dan minuman kepada tamu. Sedangkan *Food and Beverage Product* bertanggung jawab dalam proses pembuatan makanan mentah menjadi makanan siap saji. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab dari *Food and Beverage Department* :

1. *Food and Beverage Service*

a. *Food and Beverage Service Supervisor*

- Bertanggung jawab atas semua kegiatan yang dilakukan oleh *F&B service*.

- Bertanggung jawab penuh di area restoran.
- Menangani keluhan dari tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh *staff*.
- Memeriksa semua kelengkapan peralatan yang digunakan pada *event* yang ada di hotel.
- Melakukan *taking order* pada tamu.
- Mengontrol, melatih dan mengawasi semua *staff* di *F&B service*.

b. *Bar Supervisor*

- Memeriksa daftar hadir team bar.
- Memeriksa hasil penjualan/ *sales report*.
- Memeriksa *log book*, untuk menyesuaikan pesanan.
- Memeriksa dan memberikan paraf pada daftar *requisition* untuk *beverage, perishable, groceries*, dan sebagainya.
- Memeriksa persediaan minuman.
- Melaporkan masalah- masalah yang terjadi kepada F&B Manager.

c. *F&B Staff*

- Memeriksa semua peralatan dan *furniture* di lokasi untuk persyaratan servis.
- Membersihkan dan memastikan semua peralatan makan dalam kondisi bersih dan siap digunakan untuk melayani tamu.
- Menyajikan hidangan kepada tamu sesuai pesanan.
- Melayani keperluan tambahan yang diinginkan oleh tamu.
- Melakukan *room service* jika ada tamu yang memesan makanan dari kamar.
- Menunjukkan tagihan pembayaran sesuai pesanan kepada tamu.

d. *Bar Staff*

- Melayani setiap tamu yang datang berkunjung ke hotel.
- Meracik dan menyediakan minuman untuk para tamu.
- Menciptakan daya tarik di setiap minuman yang disajikan kepada tamu.
- Bertanggung jawab atas pengadaan kebutuhan peralatan, menghias minuman, dan bahan minuman yang akan digunakan.

2. *Food and Beverage Product*

a. *Executive Chef*

- Membuat daftar menu hotel.
- Mengawasi tata urutan dalam penyiapan menu-menu buffet sehingga berjalan dengan teratur dan baik.
- Mengontrol dan melaksanakan sepenuhnya kegiatan *food production* secara keseluruhan seperti, *pastry cook* dan *kitchen production*.
- Menciptakan menu- menu baru yang inovatif.
- Membuat rencana kerja tahunan sebagai target kerja untuk mencapai target dimasa mendatang.
- Selalu menghadiri *morning briefing* atau rapat.

b. *Senior Cook*

- Bertanggung jawab penuh atas semua kondisi *kitchen*.
- Memasak untuk tamu dalam jumlah besar maupun sedikit.
- Mengajari dan mengarahkan kegiatan sehari- hari di *kitchen*.
- Membantu mempersiapkan dan *plating* makanan yang akan disajikan.

c. *Main Kitchen*

- Bertanggung jawab membuat makanan mentah hingga matang.
- Mempersiapkan sarapan, makan siang, makan malam, serta makanan yang dipesan oleh tamu diwaktu tertentu.

- Menyiapkan segala peralatan yang diperlukan saat operasional.
- Mengambil bahan- bahan dari *chiller* dan *freezer* untuk diolah menjadi aneka jenis makanan.

d. *Pastry Cook*

- Bertanggung jawab penuh atas kondisi *pastry*
- Membuat aneka macam *assorted pastry*
- Menciptakan model kue baru untuk disajikan

e. *Steward*

- Bertanggung jawab penuh atas peralatan yang digunakan saat memasak.
- Menjaga dan merawat peralatan yang digunakan di dapur.
- Membersihkan setiap peralatan setelah digunakan.

6) *Engineering Department*

Engineering Department merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam segala jenis mesin dan kelistrikan yang digunakan di hotel. Selain itu *Engineering Department* juga bertugas untuk mempersiapkan segala peralatan- peralatan saat diadakannya *event*.

a. *Chief Engineering*

- Mengatur, mengontrol, dan melaksanakan segala kegiatan *Engineering*.
- Membuat perencanaan metode kerja dan pembagian tugas kerja.
- Menyiapkan segala kebutuhan material yang dibutuhkan perusahaan.
- Melakukan evaluasi saat akan melakukan pembelian barang.

b. *Engineering Supervisor*

- Bertanggung jawab atas semua masalah kelistrikan di hotel.
- Menjaga serta merawat mesin- mesin yang ada di hotel.
- Melakukan pengecekan terhadap fasilitas- fasilitas hotel yang berkaitan dengan listrik dan mesin.

c. *Mechanic & Electric*

- Pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya.
- Menangani alat, mesin dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas dan air.
- Melakukan pemasangan *sound system* dan *banner* saat dilaksanakannya suatu *event*.
- Melakkukan pekerjaan yang sifatnya umum seperti, mengecat dan lainnya.

d. *Pool Attendant*

- Merawat dan membersihkan kolam renang dan danau yang ada di Grand Harvest Resort and Villas.
- Menjaga PH air kolam renang tetap stabil.
- Menjaga kebersihan di area kolam renang.
- Melayani kebutuhan tamu, seperti penyewaan peralatan renang.

e. *Civil*

- Mengecek interior hotel.
- Menjaga fasilitas- fasilitas seperti lukisan, furniture, dan lantai saluran tetap beroperasi dengan baik.
- Memperhatikan hotel dengan menjaga warna atau cat tetap bagus dan segera membenahi jika sudah pudar.

7) *Housekeeping Department*

Housekeeping Department merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, dan perawatan ruang kamar maupun area umum yang ada di hotel. Berikut merupakan susunan organisasi serta tugas tanggung jawab *Housekeeping Department* yang ada di Grand Harvest Resort and Villas :

a. *Guest Service Manager*

- Bertanggung jawab atas semua kegiatan yang dilakukan oleh *Housekeeping*.
- Mengatur jadwal dan pembagian kerja setiap staf.
- Memeriksa tamu masuk dan keluar.
- Mengatur, mengontrol, dan memperhatikan setiap penataan kamar.
- Mengecek kamar yang sudah dibersihkan untuk memastikan tidak ada fasilitas yang kurang.
- Mengevaluasi setiap kegiatan yang dilakukan oleh *Housekeeping*.

b. *Housekeeping Supervisor*

- Bertanggung jawab atas kelancaran operasi di lapangan.
- Bertanggung jawab atas kebersihan setiap lokasi.
- Mengatur dan mengecek fasilitas yang ada di setiap kamar.
- Mengecek setiap kamar, pengecekan dilakukan sebelum dan sesudah tamu melakukan *check-in* dan *check-out*.

c. *Room Attendant*

- Bertanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar hotel.
- Melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan.

- Menangani keluhan dan permintaan tamu.
 - Memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu
- d. *Public Area Attendant*
- Memastikan kebersihan disetiap area seperti, kantor, restoran, tempat parkir, dan area terbuka lainnya.
 - Menyiapkan air aqua galon untuk karyawan di kantor maupun departemen lainnya.
- e. *Laundry Attendant*
- Menyimpan inventaris mulai dari deterjen dan peralatan mencuci yang harus selalu diperbarui secara berkala.
 - Menyortir, mencuci, mengeringkan dan melipat pakaian dan barang tekstil seperti kain banquet.
 - Melakukan pemeliharaan dan perbaikan peralatan pencucian.
 - Memberikan pelayanan customer service terbaik.

2.3 Kondisi Lingkungan

Keadaan lingkungan dalam perusahaan dapat dilihat dari tiga hal yang dapat memengaruhi kinerja pegawai, yaitu kondisi lingkungan kerja fisik, kondisi lingkungan non fisik/sosial, serta tata ruang.

2.3.1 Kondisi Lingkungan Kerja Fisik

Kondisi lingkungan kerja fisik dalam dunia kerja di Grand Harvest Resort and Villas sudah baik. Dengan fasilitas yang memumpuni dapat memfasilitasi pegawai dalam melaksanakan kegiatan atau acara yang diadakan di hotel. Beberapa fasilitas yang mendukung kinerja para pegawai antara lain, pertama CCTV yang terletak disetiap sudut ruangan untuk mengawasi kegiatan dan memastikan keamanan mobilitas di hotel. Kedua transportasi, terdapat alat transportasi yang digunakan di hotel yaitu mobil dan *golf cart* untuk menunjang para pegawai saat melaksanakan tugas. Ketiga alat dokumentasi, hotel mempunyai alat dokumentasi yang digunakan untuk mengambil data saat terlaksananya suatu acara.

2.3.2 Kondisi Lingkungan Non Fisik/Sosial

Kondisi lingkungan sosial dapat mempengaruhi baik tidaknya kinerja pegawai. Keadaan lingkungan sosial yang baik, hubungan antar pegawai sangat baik sehingga menimbulkan suasana kerja tim yang memuaskan. Selain itu hubungan antar atasan dan staf internal, pegawai dan mahasiswa magang juga sangat baik, dan saling mendukung antar departemen.

2.3.3 Tata Letak

Tata letak Grand Harvest Resort and Villas sangat baik. Grand Harvest Resort and Villas didesain dengan tema pedesaan, terdapat sawah dan kebun diantara tipe- tipe kamar. Setiap departemen juga mempunyai ruangan dan fasilitas masing- masing guna memobilisasi dan menciptakan kenyamanan saat bekerja.

BAB 3. RANGKAIAN KEGIATAN SECARA UMUM SELAMA MENGIKUTI PRAKTIK KERJA LAPANG

Pada bab 3 ini, penulis akan menjelaskan kegiatan secara umum yang pernah dilakukan di Grand Harvest Resort and Villas selama mengikuti program PKL. Selama empat bulan, yaitu mulai 1 September 2021 sampai 31 Desember 2021. Selama melaksanakan program PKL, penulis ditempatkan dalam dua departemen bergantian, yaitu *Food and Beverage Department* dan *Sales and Marketing Department*. *Food and Beverage Department* merupakan departemen yang bertugas dalam pelayanan tamu serta pengaturan seluruh peralatan yang ada di restoran. Sedangkan *Sales and Marketing Department* merupakan departemen yang berfokus pada penjualan atau pemasaran produk dan strategi pemasaran produk. Di bawah ini merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama program PKL berlangsung.

3.1 Setting Up Event& Setting Up Table Restaurant

Dalam dunia perhotelan adanya sebuah pertemuan atau rapat adalah hal biasa dijumpai. Penulis melakukan kegiatan ini disaat ada pertemuan atau rapat yang dilaksanakan di Grand Harvest Resort and Villas. Grup atau rombongan yang biasanya mengadakan pertemuan atau rapat adalah travel agent, koperasi, dinas pariwisata, dinas kesehatan, BUMN, serta aparat negara lainnya. Ketika menyiapkan ruang rapat ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti bentuk penataan dari meja rapat serta kursi sesuai dengan permintaan klien. Beberapa bentuk ruangan rapat diantaranya, *U-shape*, *theater shape*, dan *square shape*. Setelah selesai mempersiapkan meja dan kursi penulis meletakkan air mineral, buku catatan, dan pensil diatas meja. Perlengkapan tersebut merupakan fasilitas yang diberikan hotel kepada tamu saat rapat.

Melengkapi peralatan makan di meja merupakan hal yang biasa dilakukan oleh *Food and Beverage Service* yang disebut dengan *setting up table*. Dengan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh *Blue Fire Restaurant* penulis

menata dengan aturan sendok dan garpu diletakkan disebelah kanan tamu dengan posisi garpu disebelah kanan persis lalu sendok. Ketika mempersiapkan peralatan ada tisu yang digunakan untuk alas sendok dan garpu, jarak antara tisu dengan tepi meja adalah dua ruas jari. Penulis melakukan kegiatan tersebut setiap ada tamu yang selesai makan untuk melengkapi peralatan yang telah digunakan. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.1. Kegiatan *Setting Up Event* dan *Setting Up Table Restaurant*.

3.2 Taking Order Menu

Taking order menu merupakan kegiatan menerima dan mencatat pesanan tamu dalam hal pemesanan makanan dan minuman, setelah itu akan di berikan kepada yang bertanggung jawab seperti dapur, bar, dan kasir. Di Grand Harvest Resort and Villas saat ada tamu yang ingin melakukan pesanan makanan atau minuman dapat memindai kode batang yang sudah tersedia di atas meja restoran. Setelah memindai kode batang tamu dapat memilih daftar makanan dan minuman yang ada di restoran, setelah itu penulis akan mencatat makanan dan minuman apa saja yang dipesan oleh tamu melalui *Captain Order*, dan memberikan *Captain Order* kepada yang bertanggung jawab untuk dilakukan proses pembuatan makanan dan minuman. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.2. Kegiatan *Taking Order Menu*.

3.3 Menerima Telepon dan Room Service

Kegiatan menerima telepon merupakan kegiatan yang dilakukan saat ada tamu yang ingin melakukan pemesanan makanan atau membutuhkan sesuatu yang ada di restoran dari kamar. Tamu yang melakukan pemesanan melalui telepon dapat menekan tombol 100 yang sudah terhubung langsung dengan restoran, kegiatan ini berkaitan dengan *room service*. *Room service* merupakan sistem pelayanan terhadap tamu yang memesan makanan atau minuman dan diantar ke kamar. Kegiatan ini dilakukan oleh penulis saat ada tamu yang menginginkan makanannya dibawa ke kamar. Penulis menerima telepon dan mencatat daftar pesanan makanan dan minuman yang di pesan oleh tamu, setelah makanan dan minuman siap disajikan maka penulis akan mengantarkan ke kamar tamu. Selain

pemesanan makanan biasanya tamu juga bertanya tentang *floating pool* dan bertanya tentang hal lain yang berkaitan dengan restoran. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.3. Kegiatan Menerima Telepon dan *Room Service*.

3.4 Membuat *Banquet Event Order* (BEO) dan Meminta Tanda Tangan

Banquet Event Order merupakan lembaran yang berisi tentang informasi akan diadakannya suatu acara yang ada di hotel. Fungsi dari BEO adalah berkomunikasi dengan departemen lain atau acuan untuk setiap departemen dalam mempersiapkan acara sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan posisi masing-masing. Selain itu BEO juga digunakan untuk mencatat semua arahan atau informasi dari tamu. Setelah BEO selesai dibuat penulis meminta tanda tangan kepada sales manajer dan *Head of Departement* (HOD) lainnya. Setelah semua HOD menandatangani BEO penulis mengajukan BEO kepada *General Manager* (GM). Penulis juga banyak belajar tentang *breakdown event package* untuk melengkapi bagian keuangan yang ada di BEO. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.4. Kegiatan Membuat *Banquet Event Order* (BEO) dan Meminta Tanda Tangan.

3.5 Mengisi *Daily Pick Up OTA*, *OTA Today's Check-in*, dan *Monthly Production*

Daily Pick Up OTA merupakan jurnal harian *e-commerce* untuk mengisikan datapesanan hotel secara *online* di setiap harinya. Grand Harvest Resort and Villas bekerja sama dengan beberapa *Online Travel Agency*, yaitu Traveloka, Agoda, Tiket.com, Expedia, Booking.com, Pegi-peggi, MG Holiday, serta situs resmi Grand Harvest Resort and Villas yaitu MAX Booking. Di setiap ada pesanan online dari beberapa OTA tersebut penulis mengisikan data ke dalam *Daily Pick Up OTA*.

OTA Today's Check-in adalah jurnal harian *e-commerce* untuk menulis data tamu yang melakukan *check-in* di hari tersebut. Di setiap tamu yang melakukan *check-in* akan diisi datanyakedalam laporan *OTA Today's Check-in*. Penulis melakukan kegiatan tersebut setiap hari untuk mendapatkan data yang sesuai dengan sistem VHP. Maka dari itu penulis harus benar-benar teliti dalam mengisidata agar

tidak terjadi kekeliruan antara jurnal harian dan sistem VHP.

Monthly Production merupakan laporan bulanan *e-commerce* yang setiap harinya juga harus diisi oleh penulis. Pengisian *Monthly Production* akan sangat berpengaruh terhadap laporan di setiap bulan dan menjadi perbandingan pendapatan, karena setiap dilakukannya rapat *sales* akan ditanyakan oleh *General Manger* berapa jumlah pendapatan pemesanan *online*. Pengisian *Monthly Production* adalah yang terakhir dari pengisian laporan lainnya, karena data yang di masukkan dipastikan sudah sesuai dengan pesanan dan sistem VHP. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.5. Kegiatan Mengisi *Daily Pick Up OTA, OTA Today's Check-in, dan Monthly Production*.

3.6 Memberi Tanggapan Terhadap Ulasan Pemesanan Online

Dari beberapa pengunjung yang memesan melalui pemesanan online ada yang memberikan ulasan tentang Grand Harvest Resort and Villas. Maka tugas yang dilakukan penulis adalah memberikan tanggapan terkait ulasan yang diberikan oleh tamu. Penulis menggunakan kemampuan komunikasi untuk merancang kalimat yang baik, sopan, dan santun ketika memberikan tanggapan. Ketika ada ulasan yang kurang baik maka penulis tetap memberikan tanggapan yang sopan serta meminta maaf atas ketidaknyamanan yang di rasakan oleh tamu saat menginap. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.6. Kegiatan Memberi Tanggapan Terhadap Ulasan Pemesanan *Online*.

3.7 Mapping Location Sales Call dan Membuat Rooming List

Mapping location sales call merupakan kegiatan yang dilakukan penulis untuk memudahkan *sales manager* melakukan *sales call*. *Sales call* merupakan sebuah kunjungan penjualan dimana seorang sales akan mengunjungi tempat-tempat yang kiranya dapat menghasilkan penjualan. *Sales call* dikatakan efektif jika dalam kunjungan tersebut menghasilkan penjualan dan efisien jika dalam biaya penjualan yang dikeluarkan sesuai atau berada di bawah harga yang ditentukan. Hal yang pertama dilakukan penulis adalah bertanya kepada *sales manager* terkait tempat yang akan dikunjungi saat *sales call* dan membuat peta lokasi. Peta lokasi

berupa instansi/perusahaan, *travel agent*, tempat ibadah, koperasi, dan sekolah-sekolah yang memungkinkan mengadakan pertemuan atau rapat di hotel. Saat membuat peta lokasi penulis mengelompokkan sesuai dengan kecamatan di suatu daerah tersebut dan membuat daftar lokasi yang akan dikunjungi dengan jelas sesuai geografis lokasi.

Rooming list merupakan daftar jumlah kamar yang akan digunakan oleh suatu grup untuk menginap di hotel. Penulis membuat daftar kamar saat *sales manager* mendapatkan klien dalam jumlah besar. Saat menyusun daftar kamar penulis harus benar-benar memperhatikan susunan nomor kamar, tipe kamar dan nama klien dengan teliti. Setelah membuat daftar kamar penulis memberikan daftar kamar tersebut ke *Front Office Department* untuk memudahkan saat tamu melakukan *check-in*. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.7. Kegiatan *Mapping Location Sales Call* dan Membuat *Rooming List*.

3.8 Ticketing

Dalam kegiatan ini penulis melakukannya di setiap hari Minggu. Di Grand Harvest Resort and Villas mempunyai 3 kolam renang, yaitu *Pool Bar*, *Family Pool*, dan Apung. Setelah beberapa bulan sempat tutup karena PPKM mulai bulan November, Waroeng Apung dan kolam renang telah dibuka kembali untuk berlibur. Waroeng Apung buka setiap pukul 09.00 sampai 21.00 WIB. Waroeng Apung juga menyediakan menu makanan tradisional seperti klepon dan kucur dengan harga yang lebih terjangkau. Maka kegiatan yang dilakukan oleh penulis adalah menjaga tiket untuk kolam renang Apung dengan harga perorangnya adalah Rp 15.000. Ada beberapa ketentuan dalam penjualan tiket, yaitu tiket hanya berlaku untuk 1 orang, tiket hanya berlaku untuk 1 kali masuk, untuk usia minimal 3 tahun tidak dikenakan tiket masuk, dan gratis mandi busa di setiap hari Minggu. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.8. Kegiatan *Ticketing*.

3.9 Showing Guest

Showing guest merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sales ketika menunjukkan produk kepada klien. Mulai dari menunjukkan jenis-jenis kamar, ruang-ruang yang digunakan untuk rapat, restoran, dan fasilitas-fasilitas hotel

lainnya. Pada kegiatan kali ini penulis perlu menguasai pengetahuan tentang produk untuk memudahkan pada saat melakukan *showing guest*. Saat melakukan *showing* penulis menggunakan *golf cart* dengan membawa tamu. Dengan menggunakan kemampuan berkomunikasi yang baik penulis menunjukkan tipe- tipe kamar serta menunjukkan ruangan yang biasa digunakan untuk rapat dan fasilitas hotel lainnya. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 3.9. Kegiatan Showing Guest.

BAB. 4 RANGKAIAN KEGIATAN KHUSUS SELAMA MENGIKUTI PRAKTIK KERJA LAPANG

4.1 Informasi Umum

Sales and Marketing Department merupakan bagian yang menangani penjualan dan pemasaran barang/jasa yang ada di perusahaan. Menjual dan memasarkan produk yang dimiliki oleh perusahaan merupakan tugas utama *sales and marketing*. *Sales and marketing* merupakan garda terdepan perusahaan/instansi dalam transaksi jual beli produk perusahaan. Seorang *sales and marketing* menawarkan produk yang dimiliki perusahaan dengan menggunakan metode penjualan yang berbeda- beda. Dengan membentuk strategi pemasaran yang baik diharapkan dapat menciptakan penjualan yang tinggi. Menjaga hubungan yang baik dengan klien juga merupakan hal yang penting bagi seorang *sales and marketing*.

Sales berperan besar dalam penjualan produk hotel dan mendatangkan klien. Di Grand Harvest Resort and Villas *sales* dibagi menjadi dua, yaitu *sales offline* dan *sales online*.

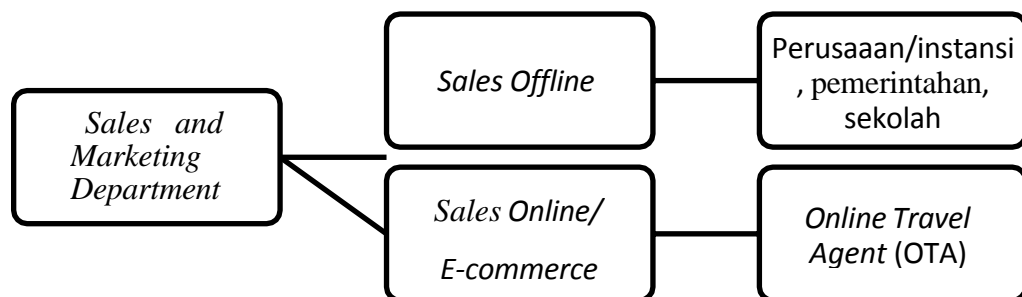


Diagram 4.1 Sales Offline dan Sales Online

Sales offline mengejar penjualan dengan jumlah besar seperti grup dengan target pasar seperti, perusahaan/instansi, pemerintahan, dan sekolah. Sedangkan *sales online* bekerja dengan OTA atau pesanan *online*. Disini penulis menjadi admin *sales offline* maupun *online* dengan menangani seluruh pendataan di kantor. Admin merupakan seorang yang mengatur pelaksanaan sistem kerja di sebuah perusahaan. Admin akan memasukkan, memproses, mengolah hingga mengevaluasi data yang dihimpun hingga membuat laporan dari hasil tersebut. Sebagai admin *sales* penulis mengerjakan beberapa tugas yang diberikan oleh *senior sales manager*, seperti menyiapkan data-data yang dibutuhkan di *sales*. Selain mempersiapkan data, penulis juga belajar tentang cara mengatur harga pada pesanan *online* yang setiap hari harus di perbarui. Kegiatan yang dilakukan oleh penulis sesuai dengan mata kuliah *English for Secretary* dan Kesekretarisan yang diberikan di kampus.

English for Secretary dan Kesekretarisan merupakan mata kuliah yang diberikan di kampus. *English for Secretary* dan Kesekretarisan menjelaskan tentang tugas-tugas yang dilakukan oleh seorang sekretaris. Disini tugas penulis merupakan sebagai admin *sales offline* dan *online* yang bertugas untuk menata data yang ada di kantor. Memasukkan, mengarsipkan, dan mengolah data merupakan tugas utama penulis. Sebagai admin *sales* penulis harus memahami dengan benar setiap tugas yang diberikan oleh *senior sales manager*. Maka dari itu penulis harus paham dengan kerangka atau situasi yang ada di lapangan. Dari kegiatan- kegiatan tersebut penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

4.2 Kegiatan Menjadi Admin Sales

Menjalankan tugas sebagai admin *sales* merupakan tugas utama penulis, ada beberapa kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan program PKL. Berikut merupakan daftar dan uraian penulis sebagai admin *sales*.

4.2.1 Memeriksa Laporan Harian Sales

Laporan harian *sales* merupakan laporan yang harus diisi oleh *sales* setiap hari. Seperti *sales offline* yang selalu melakukan *sales call* atau kunjungan ke perusahaan/instansi dan *travel agent*, setelah itu *sales* akan mengisi laporan harian yang dimulai dengan deskripsi seperti nama perusahaan/intansi dan *travel agent*, alamat perusahaan/intansi dan *travel agent*, narahubung, serta keterangan saat melakukan kunjungan *sales call*. Sedangkan deskripsi *sales online* berupa promo harian yang dibuat, jumlah OTA yang masuk, dan administrasi lainnya.

Selain memeriksa laporan harian *sales*, penulis juga membuat format laporan harian *sales*. Dengan menggunakan kemampuan mengoperasikan komputer, penulis dapat mengikuti dengan baik saat membuat format laporan harian yang digunakan di *Sales and Marketing Department*. Setelah memeriksa laporan harian *sales* penulis mengisi data kunjungan *sales call* selama satu tahun sebagai arsip. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 4.2.1. Kegiatan Memeriksa Laporan Harian *Sales*.

4.2.2 Memeriksa Perbandingan Harga Hotel di Banyuwangi

Memeriksa perbandingan harga hotel di Banyuwangi atau yang biasa disebut dengan *rate competitor online travel agent* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penulis setiap hari. Pengecekan dilakukan untuk melihat perbandingan harga hotel di Banyuwangi pada setiap OTA, seperti Traveloka, Agoda.com, Tiket.com, Pegipegi, dan Booking.com. Kegiatan ini dilakukan untuk mempermudah *e-commerce* dalam mengatur harga hotel dan juga *yealding*. *Yealding* merupakan cara mengatur harga dalam pesanan *online* dengan menggunakan strategi yang sudah direncanakan dan disepakati oleh *sales offline* dan *online*, karena harga yang ditawarkan pada penjualan *online* dan *offline* berbeda.

Promo yang diberikan dalam penjualan online dibagi menjadi tiga sebagai berikut :

Tabel 4.2.2. 1 Promo dan Diskon Penjualan Online

| Nama Promo | Diskon |
|-------------------|---------------|
| Basic Deals | 25% |
| Weekday Deals | 27% |
| Last Minute Deals | 30% |

Basic deals merupakan promo yang paling rendah pada OTA yaitu 25%. *Basic deals* rata-rata diminati oleh tamu saat akhir pekan atau *weekend*, karena sisa kamar yang tersedia sedikit di akhir pekan jadi *e-commerce* memberikan diskon paling rendah dari semua diskon yang ada. *Weekday deals* merupakan OTA yang diminati oleh tamu saat menjelang akhir pekan. Tamu memilih diskon *weekday deals* karena diskon yang diberikan 27%. *Last minute deal* merupakan diskon yang paling tinggi diantara promo yang ditawarkan oleh *e-commerce* yaitu 30%. *Last minute deals* merupakan diskon yang diberikan di hari kerja atau *weekdays*. *E-commerce* menggunakan strategi ini karena di hari kerja atau *weekdays* tamu yang berkunjung masih dalam jumlah sedikit dan hal tersebut menjadi tugas bagi *e-commerce* untuk membuat tamu yang menginap di hari kerja atau *weekdays* tetap stabil atau setara dengan akhir pekan atau *weekend*. Maka dari itu *e-commerce* membuat diskon *last minute deals* dengan angka 30%. Dengan jumlah diskon yang cukup besar diharapkan tamu akan lebih banyak yang menggunakan diskon *last minute deals* dan menginap di hari kerja atau *weekdays*. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 4.2.2. Kegiatan Memeriksa Perbandingan Harga Hotel di Banyuwangi.

4.2.3 Mengatur Pergantian Jumlah Kamar di *Online Travel Agent*

Memperbarui jumlah kamar di *Online Travel Agent* (OTA) merupakan tugas yang dilakukan oleh penulis. Setelah memeriksa perbandingan harga hotel di Banyuwangi penulis harus memperbarui jumlah kamar yang tersedia di OTA dan menyesuaikan dengan sistem *Visual Hotel Program* (VHP). OTA yang diperbarui oleh penulis adalah Mandira.com dan KLIKNBOOK. Penulis menggunakan akun *e-commerce* untuk masuk di OTA Mandira.com dan KLIKNBOOK. Ketentuan yang diberikan oleh *e-commerce* saat melakukan perubahan jumlah kamar adalah memberikan selisih tiga dari jumlah kamar yang tersedia di sistem VHP. Jadi jumlah kamar yang tertera di OTA Mandira.com dan KLIKNBOOK akan lebih sedikit. Hal tersebut merupakan strategi yang dilakukan *e-commerce* agar klien tertarik dan mulai memesan kamar dengan cepat. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 4.2.3. Kegiatan Mengatur Pergantian Jumlah Kamar di *Online Travel Agent*.

4.2.4 Memeriksa *E-mail* Masuk

Dalam menjadi admin penulis juga memeriksa *e-mail* yang masuk. Penulis menangani *e-mail* yang berhubungan dengan reservasi tamu. Reservasi yang dilakukan oleh tamu melalui OTA akan terkonfirmasi melalui *e-mail*. Tugas penulis adalah memeriksa *e-mail* yang masuk, jika terkonfirmasi pesanan *online* maka penulis harus mendata ke dalam *Daily Pick-Up OTA* dengan begitu pesanan online akan terdata dengan rapi setiap hari. Setelah mendata *e-mail* yang masuk tugas penulis selanjutnya adalah mendata tamu yang melakukan *check-in* di hari tersebut dan memasukkan data ke dalam *OTA Today's Check-in*. Data yang dimasukkan harus sesuai dengan acuan, yaitu *e-mail* dan sistem VHP. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 4.2.4. Kegiatan Memeriksa *E-mail* Masuk.

4.2.5 Memberi Tanggapan Terhadap Ulasan Pemesanan *Online*

Memberikan tanggapan pada ulasan yang diberikan oleh tamu melalui OTA Traveloka merupakan tugas penulis yang diberikan oleh *sales online/e-commerce*. Langkah pertama yang dilakukan penulis adalah mengecek *e-mail Google Business*, selanjutnya adalah tekan ulasan dan akan tertera ulasan-ulasan yang diberikan oleh tamu tentang Grand Harvest Resort and Villas. Ulasan yang diberikan oleh tamu adalah pujian dan kritikan. Dengan mengguakan ilmu komunikasi yang baik penulis memberikan tanggapan dengan sopan dan memperhatikan konsep ulasan sehingga bisa memberikan tanggapan yang baik kepada tamu. Jika ulasan yang diberikan tamu berupa kritik maka penulis harus menyesuaikan dengan konsep kritikan dan meminta maaf terlebih dahulu atas ketidaknyamanan tamu dan tetap memberikan tanggapan yang sopan dan santun. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 4.2.5. Kegiatan Memberi Tanggapan Terhadap Ulasan Pemesanan *Online*.

4.2.6 Menata dan Mengarsip Data yang Ada di Kantor

Perusahaan merupakan tempat yang mempunyai banyak data-data. Data yang ada di perusahaan akan di tata dan diarsip dengan penuh tanggung jawab. Data yang ada di *Sales and Marketing Department* merupakan data BEO, *invoice*/tagihan untuk tamu, dan voucher. Tugas penulis dalam kegiatan ini adalah yang pertama mencetak BEO yang telah di lengkapi oleh *senior sales manager*, setelah itu meminta tanda tangan kepada *Head Office Department (HOD)*. Sebelum meminta tanda tangan penulis harus memeriksa BEO terlebih dahulu, jika ada sesuatu yang mungkin rancu bisa langsung ditanyakan kepada *senior sales manager* untuk memastikan tidak terjadi kesalahan. Jika penulis ditanya terkait informasi yang ada di BEO saat penulis meminta tanda tangan kepada HOD bisa menjawab sesuai dengan informasi yang diberikan oleh *senior sales manager*. Setelah semua HOD tanda tangan penulis akan memindai BEO

dan mengirimkan kepada *senior sales manager* untuk dibagikan ke departemen lain agar informasi tersampaikan dengan jelas lalu mengarsipkan BEO ke tempat pengarsipan data.

Saat melakukan negosiasi dengan tamu *senior sales manager* akan membuat penawaran dan menjual produk dengan harga yang tinggi. Apabila tamu menyetujui penawaran tersebut *senior sales manager* akan membuat *invoice*/tagihan untuk tamu. Tugas penulis kali ini adalah membantu *senior sales manager* untuk melengkapi data, seperti hari/tanggal/bulan pada saat penawaran disetujui, nama perusahaan/instansi dan *travel agent*, jumlah dan tipe kamar, serta acara yang akan dilakukan di Grand Harvest Resort and Villas. *Senior sales manager* akan mengisi bagian keuangan yang harus di tagih ke tamu, setelah pengisian *invoice*/tagihan dilengkapi tugas penulis adalah meminta tanda tangan kepada *General Manager*. Setelah ditanda tangani penulis akan memindai *invoice*/tagihan lalu memberikan kepada *senior sales manager* untuk dikirimkan kepada tamu dan mengarsipkan data *invoice*/tagihan ke tempat pengarsipan data.

Di Grand Harvest Resort and Villas sering memberikan voucher kepada tamu yang membawa banyak grup, seperti *offline travel agent* dan *online travel agent*. Voucher yang diberikan berupa kamar dan fasilitas yang ada di Grand Harvest Resort and Villas. Tugas penulis disini adalah mengisi kelengkapan data tamu yang akan diberikan voucher. Data yang diisikan harus sesuai dan tidak ada kekeliruan. Setelah data dilengkapi penulis meminta tanda tangan kepada *General Manager* dan memberikan kepada *senior sales manager* untuk diberikan kepada tamu. Penulis juga meminda voucher untuk dijadikan arsip data.

Dokumen yang sudah selesai didistribusikan selanjutnya diarsipkan secara *hard copy* dan *soft copy* yang disimpan di dalam komputer dan tempat penyimpanan fisik dokumen. Pengarsipan disusun dengan rapi dan sistematis sehingga memudahkan saat akan diambil kembali. Dokumen yang diarsipkan

menandakan bahwa kegiatan telah selesai dilaksanakan dan direalisasikan. Dokumentasi terkait kegiatan ini dapat dilihat pada lampiran gambar 4.2.6. Kegiatan Menata dan Mengarsip Data yang Ada di Kantor.

4.3 Permasalahan dan Solusi

Dalam pelaksanaan program PKL di Grand Harvest Resort and Villas, penulis mendapati permasalahan, yaitu dalam penggunaan sistem VHP. Setiap perusahaan/instansi mempunyai sistem yang digunakan oleh karyawan dalam kegiatan operasional di setiap harinya. Sistem VHP merupakan sistem yang digunakan untuk mengetahui data-data di setiap departemen dan mempunyai banyak fitur pada sistemnya. Sistem VHP juga menjadi penghubung dan membantu memberikan informasi dan data yang ada di hotel. Disini penulis menemui permasalahan dalam penggunaan sistem VHP, karena di kampus tidak atau belum diajarkan tentang sistem yang digunakan di hotel.

Solusi yang tepat dengan permasalahan yang dihadapi oleh penulis adalah dengan diajarkannya sistem VHP oleh karyawan kepada penulis. Penulis memahami bagaimana cara menggunakan sistem VHP dalam kegiatan operasional sebagai admin *sales* di *Sales and Marketing Department*. Selama melaksanakan PKL penulis mampu mengoperasikan sistem VHP dengan baik.

BAB. 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Politeknik Negeri Jember menerapkan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk menunjang keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswa yang dilaksanakan pada semester ke lima untuk Diploma III dan semester ke tujuh untuk Diploma IV selama empat sampai enam bulan. Program PKL yang dilaksanakan penulis di Grand Harvest Resort and Villas yang berlokasi di Desa Tamansari, Kecamatan Licin, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur ini dilaksanakan selama 4 bulan, yaitu pada tanggal 1 September 2021 sampai 31 Desember 2021. Selama PKL di Grand Harvest Resort and Villas penulis ditempatkan di *Food and Beverage Department* selama satu bulan dan *Sales and Marketing Department* selama tiga bulan. Banyak pengalaman yang didapatkan oleh penulis selama melaksanakan program PKL di kantor maupun di luar kantor atau kegiatan lapangan.

Penulis melakukan kegiatan yang berkaitan dengan admin kantor. Di sini penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman selama menjadi admin, dengan menerapkan ilmu yang dipelajari di kampus seperti kesekretarian dan *English for Secretary*. Kegiatan di kantor melatih penulis untuk menjadi lebih teliti, disiplin, rajin, dan cakap dalam mengerjakan tugas. Sedangkan di luar kantor atau kegiatan lapangan penulis banyak terlibat dengan hal yang berkaitan dengan tamu. Menyapa dan berbicara kepada tamu dengan menggunakan bahasa yang sopan dan santun. Dengan menerapkan ilmu dari kampus seperti *Professional Communication* penulis dapat berinteraksi baik dengan tamu. Semua kegiatan yang dilakukan memerlukan kerja sama tim yang baik. Dan dengan menerapkan *hardskill* dan *softskill* penulis mampu mengikuti kegiatan di kantor maupun di luar kantor.

Dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama PKL di Grand Harvest Resort and Villas, penulis secara langsung bisa merasakan bagaimana bekerja di sebuah perusahaan/instansi yang memberikan pengalaman nyata di dunia kerja, menambah keterampilan dan wawasan untuk selalu mudah beradaptasi dan bersikap profesional. Penulis mempelajari banyak hal dalam dunia kerja, seperti bagaimana cara kerja tim yang baik, berorganisasi, dan bersosialisasi dengan baik. Selain itu penulis juga mendapat pengalaman tentang bagaimana cara bertingkah laku, bertindak, dan menghargai orang lain di saat bekerja. Hal tersebut mempunyai peran yang penting dalam membantu penulis untuk mengetahui kondisi sebenarnya dalam dunia kerja, yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penulis ketika ingin bekerja dalam suatu perusahaan/instansi.

5.2 Saran

Berdasarkan evaluasi dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Grand Harvest Resort and Villas penulis memberikan beberapa saran kepada :

5.2.1 Grand Harvest Resort and Villas

Grand Harvest Resort and Villas telah memberikan wadah kepada penulis untuk dapat berkontribusi dalam berbagai bidang pekerjaan dan pengalaman baru. Penulis memberikan saran kepada pihak Grand Harvest Resort and Villas diharapkan dapat terus memberikan ilmu dan pengalaman untuk peserta PKL. Dengan memberikan tugas atau mengikut sertakan peserta PKL dalam sebuah kegiatan di kantor maupun di lapangan. Diharapkan ilmu dan pengalaman yang diberikan saat PKL dapat bermanfaat di dunia kerja.

5.2.2 Progam Studi Bahasa Inggris

Para dosen Progam Studi Bahasa Inggris telah memberikan bimbingan dengan baik. Saran untuk Progam Studi Bahasa Inggris, diharapkan lebih memperhatikan mahasiswa yang akan PKL untuk di tempatkan di departemen yang sesuai dengan jurusan yang dipilih. Selain itu hendaknya tetap menjalin

hubungan yang baik dengan Grand Harvest Resort and Villas sehingga dapat menjadi *partner* untuk bekerja sama dalam memberikan wadah bagi mahasiswa yang akan melaksanakan program PKL selanjutnya.

5.2.3 Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris

Penulis memberikan saran untuk mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris agar terus meningkatkan kualitas dan kemampuan dalam hal akademik dan non akademik. Mahasiswa harus tetap meningkatkan dalam hal kesekretarian, kemampuan berkomunikasi dengan baik dan sopan, serta berorganisasi. Karena semua itu akan sangat membantu saat mahasiswa melaksanakan PKL. Selain itu, mahasiswa harus aktif dalam bertanya serta memberikan pendapat. Dan juga, mahasiswa harus berani dan percaya diri dalam menerima sebuah tugas yang ditawarkan. Membangun relasi antar pegawai di tempat Praktik Kerja Lapangan juga sangat penting karena hal tersebut dapat membantu dalam mengetahui latar belakang perusahaan serta dapat membangun pengalaman baru.

DAFTAR PUSTAKA

Sulastiyono, A. (2002). Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Edisi Pertama. 206.

Pedoman PKL Rev 020419