

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi di Jawa Timur yang berfokus pada pendidikan vokasi dengan proporsi praktikum 60% dan teori 40%. Polije memiliki tujuan untuk menunjang karakter dan keahlian mahasiswa khususnya dibidang terapan, sehingga mahasiswa dapat lebih siap untuk terjun di dunia kerja. Mahasiswa Polije diharapkan mampu bersaing dalam dunia kerja dengan bekal *soft skill* maupun *hard skill* yang telah dipelajari selama perkuliahan. Selain itu Polije juga membekali mahasiswa dengan keterampilan dasar dan ilmu pengetahuan untuk menciptakan mahasiswa yang berwawasan luas dan berkualitas. Polije memiliki delapan jurusan. Delapan jurusan yang ada di Polije antara lain yaitu Produksi Pertanian, Manajemen Agribisnis, Teknologi Informasi, Teknologi Pertanian, Kesehatan, Teknik, Peternakan, dan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata.

Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata (BKP) adalah jurusan yang memiliki dua program studi yaitu D4 Pariwisata dan D3 Bahasa Inggris. Program Studi Bahasa Inggris (PSBI) merupakan program studi yang berfokus terhadap penerapan ilmu Bahasa Inggris secara lisan maupun tulisan. Mahasiswa PSBI dibekali dengan pengetahuan tentang perkantoran, komunikasi dan juga pariwisata yang ditunjang dengan mata kuliah yang sesuai seperti, *English for Hotel and Restorant*, *English for Edutourism*, *Professional Communication*, *English for Bussines*, *English for Guiding*, *Application Computer*, *English for Tour And Travel* dan *English for Secretary*. Penerapan pembelajaran dalam PSBI memiliki presentase kegiatan praktik lebih tinggi dibandingkan dengan kegiatan pembelajaran teori hal ini bertujuan agar mahasiswa lebih siap untuk bersaing di dunia kerja yang berdaya saing global. Selama 6 semester mahasiswa dibekali ilmu yang akan diterapkan dalam dunia kerja melalui salah satu program dari

Polije yaitu Praktik Kerja Lapang (PKL) yang akan dilakukan oleh setiap mahasiswa selama enam bulan pada semester ke lima untuk menunjang keterampilan kerja mahasiswa. Dalam jangka waktu enam bulan tersebut sudah termasuk satu bulan pembekalan dan satu bulan untuk penyusunan laporan PKL.

PKL merupakan program kurikulum Polije yang menjadi salah satu persyaratan penting untuk menyelesaikan program diploma. PKL bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam menerapkan kemampuan dan mampu menyesuaikan antara sistem pendidikan di perkuliahan dengan sistem dunia kerja. PKL dilaksanakan sesuai dengan mata kuliah yang telah mahasiswa dapatkan selama perkuliahan antara lain *English for Guiding*, *English for Business*, *Public Speaking*, *English for Secretary*, *Kesekretarian*, dan *English for Tour and Travel*. Selain dibekali dengan mata kuliah yang sesuai, mahasiswa PSBI juga di bekali dengan keterampilan dasar dalam bahasa inggris seperti *listening*, *Reading*, *Speaking* dan *Writing*. PKL juga dapat membantu mahasiswa untuk meningkatkan keterampilan dan mendapatkan pengalaman secara langsung dalam dunia kerja. Untuk melaksanakan program PKL Jurusan BKP memberikan rekomendasi kepada mahasiswa beberapa tempat untuk PKL yang sesuai dengan Jurusan BKP seperti, *travel agent*, hotel, dinas kebudayaan dan pariwisata, tempat wisata, dan juga instansi tertentu. Berdasarkan tempat PKL yang direkomendasikan oleh pihak jurusan penulis memilih untuk melaksanakan program PKL di Grand Harvest Resort and Villas dengan mengajukan proposal pelaksanaan PKL kepada pihak instansi.

Grand Harvest Resort and Villas merupakan salah satu resor di Banyuwangi yang terletak di Desa Tamansari, Kecamatan Licin. Grand Harvest Resort and Villas memiliki bidang-bidang yang sesuai dengan jurusan BKP khususnya PSBI. Dalam pelaksanaan PKL di Grand Harvest Resort and Villas penulis menerapkan beberapa mata kuliah yang sesuai dengan keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja perhotelan antara lain, *Public speaking*, *Application computer*, *English for Hotel and Restorant*, *English for Guiding*, *English for*

secretary, dan *Professional Communication*. Grand Harvest Resort and Villas juga sangat mendukung penulis untuk mengaplikasikan *soft skill* dan *hard skill* yang telah penulis dapatkan selama perkuliahan seperti kedisiplinan, kejujuran, mengaplikasikan komputer, berkomunikasi secara profesional terhadap tamu maupun rekan kerja, dan memandu tamu di Grand Harvest Resort and Villas. Selama melaksanakan kegiatan PKL penulis mendapat banyak ilmu baru dan juga pengalaman kerja khususnya dibidang perhotelan. Penulis belajar banyak tentang ilmu perhotelan yang sangat membantu penulis untuk mengembangkan keterampilan sehingga penulis dapat lebih siap dan percaya diri dalam menghadapi dunia kerja.

Pada kegiatan PKL di Grand Harvest Resort and Villas penulis ditempatkan pada departemen *front office*. *Front office* merupakan salah satu departemen yang berinteraksi secara langsung dengan tamu atau sering disebut dengan resepsionis. Kegiatan yang dilakukan penulis selama menjadi karyawan magang *front office* di Grand Harvest Resort and Villas antara lain membantu proses reservasi tamu secara *online* maupun *offline*, menawarkan produk kepada tamu, membantu tamu untuk *check-in* dan *check-out*, melayani tamu dengan baik, menjawab pertanyaan tamu melalui telepon maupun secara langsung, dan berinteraksi dengan tamu. Dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh penulis selama program PKL berlangsung penulis memutuskan untuk memilih judul “Penerapan *Speaking Skill* Sebagai *Guest Relation* Dalam Penawaran Produk Terhadap Tamu Di Grand Harvest Resort and Villas” sebagai laporan PKL. Harapan penulis setelah melakukan PKL di Grand Harvest Resort and Villas yaitu penulis dapat menerapkan ilmu dan pengalaman kerja yang telah didapatkan selama melakukan PKL di instansi tersebut.

1.2 Tujuan dan Mafaat Praktik Kerja Lapang (PKL)

1.2.1 Tujuan Umum Praktik Kerja Lapang (PKL)

Secara umum tujuan dari dilaksanakannya program PKL adalah untuk meningkatkan pengalaman kerja, kreatifitas dan pengetahuan mahasiswa agar mahasiswa dapat mengetahui tentang kegiatan dalam sebuah perusahaan, instansi maupun industri lainya yang di jadikan sebagai tempat PKL. Kegiatan PKL juga bertujuan untuk mengembangkan keterampilan mahasiswa yang tidak dipelajari selama perkuliahan, dan melatih mahasiswa untuk berfikir kritis untuk menghadapi permasalahan di lapangan.

1.2.2 Tujuan Khusus Praktik Kerja Lapang (PKL)

Tujuan khusus dari program PKL antara lain :

1. Mahasiswa dapat melatih dan menerapkan keterampilan secara langsung khususnya pekerjaan di lapangan yang sesuai dengan kemampuan dan ilmu yang didapat selama perkuliahan.
2. Mahasiswa memiliki kesempatan untuk dapat menguatkan keterampilan yang mereka miliki agar lebih percaya diri dan lebih terampil saat masuk di dunia kerja setelah menyelesaikan program diploma di Polije.
3. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerja.

1.2.3 Manfaat Praktik Kerja Lapang (PKL)

a. Manfaat untuk Mahasiswa

1. Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan *soft skill* maupun *hard skill* didalam dunia kerja secara langsung.
2. Mahasiswa dapat berinteraksi secara langsung dengan rekan kerja, dan berfikir kreatif untuk menyelesaikan masalah di lapangan.

- b. Manfaat Untuk Politeknik Negeri Jember
 - 1. Mendapatkan informasi tentang kemajuan IPTEK yang diterapkan di industri maupun instansi tertentu.
 - 2. Memberi banyak peluang kerjasama yang lebih intensif terutama pada kegiatan Tri Dharma.
- c. Manfaat Untuk Lokasi PKL
 - 1. Mendapatkan profil calon pekerja yang siap untuk bekerja.
 - 2. Mendapat alternatif solusi – solusi dari berbagai masalah di lapangan.

1.3 Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang (PKL)

1.3.1 Lokasi Praktik Kerja Lapang (PKL)

Program PKL ini dilaksanakan di Grand Harvest Resort & Villas yang terletak di Dusun Krajan, Tamansari, Licin, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. 68454

1.3.2 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang (PKL)

PKL dilaksanakan selama enam bulan atau setara dengan 900 jam termasuk satu bulan pembekalan dan satu bulan penyusunan laporan. Kegiatan PKL dimulai sejak 01 September 2021 sampai dengan 31 Desember 2021.

1.3.3 Jadwal Praktik Kerja Lapang (PKL)

Jadwal PKL disesuaikan dengan kebijakan Grand Harvest Resort and Villas yang di bagi menjadi 3 Shift yaitu *shift* pagi jam 06.00 WIB – 22.00 WIB, *shift middle* jam 10.00 WIB – 18.00 WIB , dan *shift* siang jam 14.00 WIB – 22.00 WIB dengan gambaran seperti berikut:

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin	Jam 14.00 WIB – 22.00 WIB	Menggunakan baju Batik Formal
Selasa	Jam 14.00 WIB – 22.00 WIB	Menggunakan baju Batik Formal
Rabu	Jam 10.00 WIB – 18.00 WIB	Menggunakan baju Batik Formal
Kamis	Jam 06.00 WIB – 22.00 WIB	Menggunakan baju Batik Formal
Jumat	Jam 06.00 WIB – 22.00 WIB	Menggunakan baju Batik Formal
Sabtu	OFF	
Minggu	OFF	

Tabel 1.1 Jadwal Praktek Kerja Lapang

1.4 Metode Pelaksanaan

Ada empat metode pelaksanaan dalam program Praktik Kerja Lapang (PKL) yaitu:

a. Praktek

Pada metode ini diperoleh dari kegiatan PKL yang dilaksanakan di Grand Harvest Resort and Villas khususnya pada aktivitas yang dilakukan sehari – hari pada jam kerja di berbagai bidang.

b. Observasi

Obsevasi merupakan salah satu kegiatan pengamatan lapangan dalam program PKL yang dilakukan oleh mahasiswa dengan tujuan mendapatkan informasi tentang objek yang diamati

c. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan mencari informasi tentang sebuah industri maupun sebuah instansi tertentu dengan memberi pertanyaan kepada pembimbing lapang atau pegawai lain untuk mendapatkan data

tertentu seperti visi dan misi, sejarah perusahaan, maupun struktur organisasi dari instansi tersebut.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data melalui pengambilan gambar yang dilakukan oleh mahasiswa sebagai bukti pelaksanaan kegiatan - kegiatan praktik di lapangan maupun kegiatan tertentu.