

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Politeknik Negeri Jember adalah salah satu lembaga pendidikan yang melakukan pendidikan vokasi yang memberikan banyak praktik presentasinya sebesar 60% dan teori 40%. Ini sangat tepat bagi mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khususnya yang dibutuhkan oleh sektor industri. Dengan demikian, mahasiswa akan mampu mengembangkan diri. Selain itu mereka juga akan mampu bersaing di sektor industri dan kewirausahaan secara mandiri. Agar mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan. Politeknik Negeri Jember mengadakan praktik kerja lapang. Praktik kerja lapang merupakan wujud relevansi antara teori yang didapat selama di perkuliahan dengan praktik yang ditemui baik dalam usaha swasta maupun pemerintah.

Hal ini dipandang perlu karena melihat pertumbuhan dan perkembangan ekonomi yang cepat berubah. Sehingga dapat memberi gambaran kepada mahasiswa tentang dunia kerja yang sesungguhnya. Dengan demikian praktik kerja lapang diselenggarakan pada semester 5. Mahasiswa yang melaksanakan praktik kerja lapang akan memiliki pengalaman baru mengenai dunia perkerjaan yang sesungguhnya.

Sebagai mahasiswa jurusan Bahasa Inggris, penulis harus melakukan praktik kerja magang untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dia dapatkan seperti bahasa Inggris untuk Hotel dan Restoran, Bahasa Inggris untuk sekretaris, Bahasa Inggris untuk korespondensi. Keterampilan berbicara dan bahasa Inggris umum (Berbicara, Menulis, dan Mendengarkan) sangat dibutuhkan di bidang perhotelan. Bisnis perhotelan memiliki beberapa macam departemen dengan tugas dan peran masing-masing yang pastinya berbeda. Hal tersebut bertujuan agar tercipta kelancaran operasional dalam suatu hotel. Department itu meliputi, finance, sales and

marketing, human resources, food and beverage, housekeeping, lost and prevention, engineering. dan front office. Front office department adalah bagian terdepan dari suatu hotel, sebagai penjual kamar dan sering disebut sellingroom. Front office juga mempunyai peran penting dalam memberikan informasi penting kepada tamu pertama kali memperoleh informasi. Salah satu bagian yang paling penting adalah seorang receptionist. Receptionist harus mengerti cara menangani tamu, pada saat check in, check out dan juga melayani dengan sepenuh hati. Front office juga dikenal sebagai the first and the last impression of the guest. Artinya adalah bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Yang pertama dituju pada saat tamu hendak check in adalah reception untuk melakukan registrasi begitu pula pada saat check out tamu juga langsung menuju ke reception. Jadi sudah sewajarnya jika kesan yang mendalam akan tercipta di bagian front office. Bagian front office juga dikenal dengan pusat informasi dan juga hampir segala kegiatan tamu seperti penerimaan dan pengiriman surat pengurusan barang, pembayaran rekening hotel, mengenai kehilangan barang, menampung keluhan tamu dan juga tempat segala pemberian informasi baik dalam hotel maupun luar hotel. Front office juga dibagi menjadi beberapa bagian lagi yaitu front desk agent (FDA/receptionist) at your service (AYS/telephone operator), reservation, lobby ambassador, lobby lounge, dan concierge.

Penulis melakukan program magang di industri sektor seperti hotel. Salah satu hotel yang tepat yang dipilih penulis adalah Fairfield oleh Marriott Hotel Surabaya. Fairfield by Marriott Hotel Surabaya berlokasi di Jalan Mayjend Sungkono No. 178 Dukuh Pakis, Surabaya. Hotel ini adalah hotel baru di Indonesia di bawah naungan JW Marriott, salah satu hotel populer di dunia. Selain itu, Hotel ini terletak di pusat kota Surabaya yang para tamu kebanyakan menginap dari orang asing dan pengusaha lokal. Jadi penulis memutuskan untuk melakukan program magang di Fairfield oleh Marriott Surabaya sehingga dia bisa melamarnya.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum Praktik Kerja Lapangan

1. Sebagai standard kelulusan bagi mahasiswa Diploma III Pariwisata.
2. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan
3. Membentuk karakter dari masing-masing mahasiswa yang sedang mengikuti Praktik Kerja Lapangan.

1.2.2 Tujuan Khusus Praktik Kerja Lapangan

1. Membantu mahasiswa memahami maksud dari dilaksanakannya praktik kerja lapangan.
2. Membantu mahasiswa agar cepat beradaptasi di lokasi kerja lapangan.
3. Membantu mahasiswa agar mampu berkompetisi dan bekerja secara maksimal
4. Memberikan latihan kepada mahasiswa untuk sikap siap mental dalam menghadapi tantangan dunia kerja secara nyata.

1.3 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Menciptakan rasa tanggung jawab, profesionalisme dan kedisiplinan yang ditentukan oleh perusahaan dan dibutuhkan di dalam dunia kerja.
 - b. Mengukur dan menguji kemampuan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja dalam keterampilan softskill and hardskill yang dimiliki.
 - c. Menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan agar dapat meningkatkan potensi baik bagi mahasiswa dalam hal keterampilan softskill dan hardskill untuk menjadi tenaga ahli yang siap pakai.
 - d. Menambah motivasi mahasiswa untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.
2. Manfaat bagi jurusan
 - a. Meningkatkan kualitas SDM Politeknik Negeri Jember khususnya di jurusan

Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata.

- b. Menjalinkan kerja sama antara Diploma III Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata dengan Hotel Fairfield Marriott Surabaya dalam memberikan ilmu pengetahuan yang diterima mahasiswa saat melakukan praktik kerja lapangan.
 - c. Memperbaiki persepsi umum tentang Diploma III Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata.
3. Manfaat bagi Subyek PKL
- a. Tenaga kerja dari para mahasiswa yang membutuhkan tempat untuk praktik kerja lapangan yang berguna untuk membantu pekerjaan hotel di operasionalkan setiap harinya.
 - b. Untuk mempererat hubungan kerja sama antara Hotel Fairfield by Marriott Surabaya dengan Diploma III Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata di Politeknik Negeri Jember.
4. Manfaat bagi pembaca
- a. Sebagai acuan pertimbangan sebelum memulai praktik kerja lapangan meliputi persiapan dan pelaksanaan praktik kerja lapangan sampai dengan penulisan laporan tugas akhir.
 - b. Memberi pandangan terhadap pembaca tentang dunia kerja di bidang perhotelan.
 - c. Memberitahukan kepada pembaca tentang bagaimana mengatasi kendala dalam dunia kerja di bidang perhotelan.