

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi yang bertempat di kota Jember dan merupakan program perguruan tinggi vokasi. Polije berfokus pada keahlian dan keterampilan yang memiliki persentase praktik lebih besar dari teori, yaitu 60% untuk praktik dan 40% untuk teorinya. Polije memiliki 8 macam jurusan yaitu Jurusan Produksi Pertanian (PP), Jurusan Teknologi Pertanian (TP), Jurusan Peternakan (PT), Jurusan Manajemen Agribisnis (MNA), Jurusan Teknologi Informasi (TI), Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata (BKP), Jurusan Kesehatan dan Jurusan Teknik.

Jurusan BKP merupakan salah satu jurusan yang ada di Polije yang memiliki 2 program studi yaitu D3 Bahasa Inggris dan D4 Destinasi Pariwisata. Dengan menerapkan program pendidikan vokasi, Polije mengharuskan mahasiswanya untuk melakukan kegiatan PKL (Praktik Kserja Lapang). Menurut Sulindawati (2017), PKL merupakan kegiatan yang penting bagi mahasiswa dalam rangka meningkatkan keterampilan kerja, melatih berhubungan dengan orang lain dalam bidangnya, dan mengenali lingkungan kerja.

Dalam kurikulum yang berlaku di Polije, PKL dilaksanakan saat menempuh semester 5 untuk D3 dan semester 7 untuk D4. Setiap mahasiswa wajib mengikuti PKL untuk memenuhi syarat kelulusan dari tiap Prodi. Bobot dari PKL sendiri ialah 900 jam atau 6 bulan termasuk 1 bulan pembekalan dan 1 bulan penyusunan laporan PKL. Mahasiswa nantinya akan menerapkan ilmu teori dan praktik yang telah dipelajari saat kuliah.

Golden Tulip Holland Resort Batu merupakan resor bintang 5 yang berlokasi di Jl. Bukit Pandom Hill Jl. Cherry No.10, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Malang. Hotel ini terletak di pusat tempat rekreasi yang ada di Kota Batu sehingga pelanggan dengan mudah dapat mengakses ke tempat rekreasi dan hiburan keluarga seperti Batu Night Spectacular (BNS) dan Jawa Timur Park (Jatim Park)

2. Golden Tulip Holland Resort Batu juga berada di dataran tinggi dan memiliki fasilitas yang unggul sehingga membuat tamu lebih nyaman untuk bersinggah. Fasilitas tersebut antara lain garasi parkir yang terjamin, akses SPA, sauna, kebugaran, kolam renang, peminjaman sepeda untuk berkeliling hotel, *horse riding*, kid area, tennis meja, dan biliard. Hotel ini juga memiliki 3 restoran yaitu Branch, The Peak, dan Skydome. Golden Tulip Holland Resort memiliki 260 kamar dengan view taman, gunung Panderman dan Arjuna dan Kota Batu.

Tipe kamar yang dimiliki oleh hotel ini ada 6, yaitu *Deluxe*, *Premier*, *Junior Suite*, *Sky Suite*, *Golden Suite*, dan *President Suite*. Semua jenis kamar adalah *non-smoking* karena Golden Tulip Holland Resort Batu mengambil tema *family* sehingga kamar tetap nyaman untuk dihuni. Setiap kamar menyediakan balkon dengan pemandangan kota atau gunung yang juga berfungsi sebagai tempat untuk merokok dan bersantai. Selain balkon dan pemandangan yang indah, hotel ini juga menyediakan *air purifier* di setiap kamarnya. *Air purifier* adalah alat yang sangat berguna di masa pandemi ini karena dapat menyaring udara kotor. Selain itu, hotel ini juga menyediakan *meeting room* yang biasanya digunakan sebagai tempat rapat dan pertemuan suatu perusahaan, hal ini menyebabkan Hotel Golden Tulip semakin ramai dengan pengunjung. Oleh karena itu, tempat ini adalah tempat yang cocok bagi mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris untuk menerapkan ilmu yang telah didapat terutama pada mata kuliah *English for Hotel and Restaurant* dan *Professional Communication*.

Golden Tulip menyandang gelar sebagai satu satunya hotel bintang 5 di

Kota Batu Malang dengan standar internasional karena fasilitas dan pemandangan yang terdapat pada hotel tersebut. Menurut Pebriyanto (2018), resor yang unggul mampu memberikan keunikan dan identitas pada resor secara visual. Selain ketertarikan secara visual, kenyamanan pengunjung juga perlu diperhatikan guna memertahankan kepercayaan resor sebagai tempat tujuan berelaksasi dan berekreasi. Dengan demikian, penulis memilih Golden Tulip Holland Resort sebagai tempat PKL untuk mengasah kemampuan *hard skill* maupun *soft skillnya*.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat melaksanakan PKL adalah sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan PKL secara umum adalah meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan/industri/instansi dan atau unit bisnis strategi lainnya yang layak dijadikan tempat PKL. Selain itu, tujuan PKL adalah melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan yang mereka jumpai di lapangan dengan yang diperoleh di bangku kuliah. Dengan demikian, mahasiswa diharapkan mampu untuk mengembangkan keterampilan tertentu yang tidak diperoleh di kampus.

1.2.1 Tujuan Khusus PKL .

Tujuan khusus kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah:

- a. Melatih para mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya mengikuti perkembangan ipteks;
- b. Menambah kesempatan bagi mahasiswa memantapkan keterampilan dan pengetahuannya untuk menambah kepercayaan dan kematangan dirinya;
- c. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerjanya; dan
- d. Melatih para mahasiswa berfikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan cara memberi komentar logis terhadap kegiatan yang dikerjakan dalam bentuk laporan kegiatan.

1.2.2. Manfaat PKL

Berikut beberapa manfaat melakukan kegiatan PKL:

a. Untuk Penulis

Penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu baru yang hanya didapatkan pada saat kerja lapang dan dapat menerapkan ilmu dan keahliann yang sudah di pelajaridi saat kuliah dalam kerja lapang ini guna untuk pembekalan di saat terjun ke duniakerja yang sesungguhnya.

b. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris

Laporan PKL ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata terutama Program Studi Bahasa Inggris di tahun selanjutnya

c. Untuk Program Studi Bahasa Inggris

Kegiatan PKL yang dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu dapat menambah mitra baru Program Studi Bahasa Inggris untuk bekerja sama sehinggabisa menjadi tujuan pelaksanaan PKL bagi mahasiswa tahun berikutnya.

d. Untuk Golden Tulip Holland Resort Batu

Selama mahasiswa melaksanakan program PKL, Golden Tulip Holland Resort Batu mendapatkan tambahan tenaga kerja yang membantu berjalannya kegiatan diresor.

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang

1.3.1. Lokasi Pelaksanaan PKL

Program PKL dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu yang berlokasi di Kompleks Jl. Bukit Penderman Hill Jl. Cherry No.10, Temas, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Berikut informasi tambahan tentang Golden Tulip Holland Resort Batu.

- Nomor Telepon/Fax : +62 341 330 2000
- Kode Pos : 65314
- E-mail : reservation@gthollandresortbatu.com
- Website : <https://holland-resort-batu.goldentulip.com/id/>
- Instagram : @goldentuliphollandresortbatu

1.3.2. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan PKL di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan oleh penulis selama 6 bulan terhitung sejak tanggal 28 September 2021 – 28 Februari 2022.

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan PKL di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan di bagian *Front Office* (FO) yaitu Operator dan Reservasi sesuai dengan arahan pembimbing lapang. Kegiatan PKL dimulai tanggal 28 September sampai 28 Februari. Penulis melakukan PKL di Golden Tulip Holland resort dengan sistem kerja 5+1 yaitu 5 hari kerja dan 1 hari libur. Untuk jangka waktu kerja yaitu 8 jam/ hari yang dibagi berdasarkan jadwal pergantian jam kerja yaitu *morning* mulai pukul 07.00 – 15.00, *middle* mulai pukul 11.00 – 19.00, dan *afternoon* mulai pukul 14.00 – 22.00.