

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember atau Polije adalah salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang terletak di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Polije merupakan perguruan tinggi vokasi, yaitu program pendidikan yang lebih condong untuk melatih kemampuan praktik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh dunia kerja, serta mempunyai kemandirian dalam berkarya dan berwirausaha dengan berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Perguruan tinggi ini memiliki program Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk memenuhi tujuan dasar dari politeknik, yaitu mempersiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang memiliki kompetensi kemampuan profesional yang bertanggung jawab dengan harapan dapat menerapkan, mengembangkan, budaya profesional dalam bekerja (Hati, 2015).

Program Praktik Kerja Lapangan atau selanjutnya disebut dengan program PKL merupakan salah satu kegiatan intrakurikuler yang dimiliki oleh Polije. Seluruh mahasiswa yang menempuh pendidikan di Polije wajib melaksanakan program PKL tanpa terkecuali sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi. PKL dilaksanakan di semester lima untuk program D3 dan semester tujuh untuk program D4. Program ini pada umumnya dilaksanakan selama enam bulan dengan bobot 20 SKS yang di dalamnya termasuk 1 bulan untuk pembekalan dan 1 bulan untuk penyelesaian laporan. Di dalam program PKL ini, mahasiswa akan menerapkan berbagai *soft skills* dan *hard skills* yang telah dipelajari selama perkuliahan semester 1 sampai semester 4.

Penulis memilih Golden Tulip Holland Resort Batu untuk melaksanakan program PKL ini. Hotel ini adalah hotel bintang 5 yang terletak di Kota Batu, Malang. Alasan penulis memilih hotel ini karena untuk menerapkan kemampuan *hard skills* dan *soft skills* yang telah dimiliki, tentu diperlukan adanya penerapan yang baik di dalam kehidupan profesional sebagaimana yang disediakan Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai hotel bintang 5. Penulis juga dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dalam berbagai mata kuliah dalam program PKL ini. Mata kuliah yang

dimaksud adalah mata kuliah *English for Hotel and Restaurant*, *English for Guiding*, *English for Tour and Travel*, dan Kesekretarisan. Selain itu, menurut Al-Saadi (2015), penguasaan bahasa Inggris dalam dunia pariwisata akan berimbas pada peningkatan kepuasan pelanggan, memotivasi wisatawan internasional, membantu memahami kebutuhan wisatawan dengan lebih baik, membantu memahami budaya lain, dan membantu meningkatkan efektifitas komunikasi baik komunikasi internal maupun komunikasi eksternal. Oleh karena itu, sebagai mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris (PSBI) di Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata (BKP), penulis ingin ikut serta dalam pengembangan Golden Tulip Holland Resort Batu selama 6 bulan kedepan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan Praktik Kerja Lapangan (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.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus dari Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

- 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.

1.2.3 Manfaat PKL

Berikut beberapa manfaat melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan:

a. Untuk Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat serta mendapatkan wawasan baru terkait dengan *hospitality* dan pengalaman di dunia kerja. Selain itu penulis juga berharap dapat berlatih untuk melatih *time management* sehingga kegiatan bekerja dan kegiatan untuk mengerjakan laporan tertata dengan baik.

b. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris

Laporan PKL ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa PSBI Jurusan BKP untuk memilih tempat PKL yang tepat dan juga dapat menjadi referensi untuk penulisan laporan PKL di tahun selanjutnya.

c. Untuk Program Studi Bahasa Inggris

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu tahun ini dapat mengawali kerja sama positif antara Polije dan pihak Golden Tulip Holland Resort Batu untuk menjadi tempat PKL tetap bagi mahasiswa tahun selanjutnya.

d. Untuk Golden Tulip Resort Batu

Pelaksanaan kegiatan PKL di Golden Tulip Resort Batu diharapkan dapat memberikan tenaga kerja tambahan serta meningkatkan penilaian positif dari pelanggan.

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu yang berlokasi di Kompleks Jl. Bukit Panderma 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 Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan penulis selama 4 bulan 23 hari terhitung sejak tanggal 28 September 2021 – 20 Februari 2022.

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan PKL di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan di bagian *Front Office/Reservation* sesuai arahan pembimbing lapang. Kegiatan dimulai pada tanggal 28 September 2021 sampai 20 Februari 2022. Penulis melakukan kegiatan PKL di kantor Golden Tulip Holland Resort Batu dengan sistem 5 + 1, yaitu 5 hari kerja diikuti dengan 1 hari libur. Adapun jam kerja yaitu selama 8 jam dengan 6 shift, M (8 pagi – 4 sore), M9 (9 pagi – 5 sore), MD (10 pagi – 6 sore), A1 (12 siang - 8 malam), A2 (1 siang – 9 malam, dan A3 (2 siang – 10 malam)