

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Praktik kerja lapangan (PKL) merupakan proses pengajaran dengan cara memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk magang di tempat kerja yang sudah dipilih. Dengan adanya PKL, mahasiswa sangat diharapkan bisa menerapkan ilmu-ilmu yang didapat dibangku kuliah pada saat melaksanakan PKL. Nantinya setelah lulus mahasiswa sudah mendapatkan pengalaman bekerja yang di dapat pada saat praktik kerja lapangan sehingga menjadi bahan pertimbangan oleh perusahaan-perusahaan.

Jurusan Bahasa Inggris sangat mengedepankan untuk bisa berkomunikasi dan bersosialisasi dengan menggunakan bahasa Inggris. Untuk menambah pengetahuan dan kemampuan dalam berkomunikasi dan bersosialisasi dengan Bahasa Inggris penulis memutuskan untuk melaksanakan PKL didunia perhotelan. Dan hotel yang dipilih oleh penulis adalah Fairfield by Marriot Surabaya yang bertempat di Jalan Mayjend Sungkono No. 178 Dukuh Pakis, Surabaya. Hotel ini adalah hotel bintang 4 dibawah naungan JW Marriot Surabaya salah satu hotel bintang 5 apling populer di Indonesia, Sehingga banyak tamu asing yang sering menginap disini. Hal ini sangat sesuai dengan maksud dan tujuan penulis agar bisa lebih sering berkomunikasi dan bersosialisasi dengan para tamu asing dengan menggunakan Bahasa Inggris.

Di dunia perhotelan ada beberapa macam departemen yang memiliki peran dan tugas masing yang pastinya berbeda-beda. Hal ini bertujuan demi kelancaran operasional yang dijalankan dalam suatu hotel. Ada department *Finance, Sales and Marketing, Human Resources, Food and Beverage, Housekeeping, Engineering, dan Front Office*.

Front Office terdiri dari 2 kata yaitu *Front* yang berarti depan dan *Office* yang berarti kantor, maka *front office* merupakan kantor depan atau bagian yang terdepan di hotel. Pengertian *front office* adalah salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, proses *check in* dan

check out, sebagai pusat informasi, membantu membawakan barang bawaan tamu dan menjadi kesan pertama tamu pada saat pertama kali datang di hotel serta menjadi kesan terakhir tamu sebelum meninggalkan hotel. Jadi *front office* harus memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang belum pernah didapatkan oleh tamu agar para tamu merasa nyaman. Ada beberapa bagian di front office yang memiliki tugas masing-masing yaitu, *front desk agent (FDA/receptionist)*, *at your service (AYS/telephone operator)*, *Bell Boy*, *Concierge* dan *Guest Relation Officer (GRO)*. *Guest Relation Officer* adalah salah satu jabatan di *Front Office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel, oleh sebab itu GRO membutuhkan seseorang yang mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari PKL di Hotel Fairfield ini adalah untuk membangun keterampilan tentang kegiatan di dunia Perhotelan dan menambah kemampuan untuk berkomunikasi dan bersosialisasi dengan Bahasa Inggris. Program PKL ini juga bisa menjadi media untuk mempersiapkan Mahasiswa ketika bekerja di tempat kerja yang nyata suatu hari nanti.

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari PKL di Hotel Fairfield ini adalah sebagai berikut:

1. Melatih para mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan dibidang perhotelan khususnya departemen *Front Office (FO)* diposisi *Guest Relation Officer (GRO)*.
2. Menambah kesempatan bagi mahasiswa memantapkan keterampilan dan pengetahuannya dibidang perhotelan untuk menambah kepercayaan dan kematangan dirinya.
3. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerjanya dibidang perhotelan.

4. 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

Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut:

1. Manfaat untuk Mahasiswa:

Program PKL di Hotel Fairfield ini akan menambah pengalaman untuk bekerja secara langsung di lapangan khususnya didepartemen *Front Office (FO)* diposisi *Guest Relation Officer (GRO)*.

2. Manfaat untuk Polije:

Mendapatkan informasi atau gambaran perkembangan ipteks yang diterapkan di industri / instansi untuk menjaga mutu dan relevansi kurikulum dan Membuka peluang kerjasama yang lebih intensif pada kegiatan lainnya.

3. Manfaat untuk Lokasi PKL

Mendapatkan profil calon pekerja yang siap kerja dan Mendapatkan alternatif solusi-solusi dari beberapa permasalahan lapangan.

1.3. Lokasi dan Jadwal Kerja

1.3.1 Lokasi

“HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT SURABAYA”

Jl. Mayjend Sungkono 178 Surabaya

1.3.2 Jadwal Kerja

Jadwal Kegiatan PKL ini dimulai tanggal 26 Agustus 2019 – 26 January 2020. Jadwal Kerja untuk Peserta PKL di Hotel Fairfield adalah 6 hari kerja dan 1 hari libur. Jam Kerja untuk peserta PKL di Hotel Fairfield adalah 8 jam (10.00 – 18.00) atau (08.00 – 16.00) tergantung kebijakan kerja pada hari itu, dengan 1 jam istirahat diantara jam 14.00 – 15.00.

1.4. Metode Pelaksanaan

Dalam program PKL ini menggunakan beberapa teknik dalam metode pelaksanaan sebagai berikut:

1.4.1 Praktek

Praktek ini dilakukan langsung didepartemen *Front Office (FO)* diposisi *Guest Relation Officer (GRO)*.

1.4.2 Observasi

Observasi ini dilakukan untuk mengamati interaksi antara tamu pengunjung dengan pegawai hotel.

1.4.3 Interview

Interview atau wawancara dilakukan langsung dengan pegawai hotel dan juga dengan tamu hotel.

1.4.4 Studi Pustaka

Studi pustaka diperoleh dari literatur, buku dan telaah pustaka lain yang berhubungan dengan dunia perhotelan.