

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jember adalah salah satu wilayah di Jawa Timur yang memiliki banyak objek wisata seru dan juga makanan khas, akan tetapi Jember lebih di dominasi oleh objek wisata pantai, jember juga di kenal dengan kota kampus karena di jember memiliki banyak Universitas. Dibalik kekurangannya Jember memiliki banyak kelebihan yang dapat kita lihat dari objek wisata dan makanan khas yang ada di Jember. Salah satunya adalah Pantai papuma, pantai watu ulo, makanan suwar suwir dan masih banyak lagi. Sehingga Dinas Pariwisata Jember memiliki tanggung jawab untuk menjadikan potensi tersebut sebuah wisata yang dapat dikenal oleh berbagai kalangan.

Keberadaan dari sumber alam yang baik yang dimiliki oleh Jember. Mendorong Pemerintahan setempat untuk menyediakan dan melengkapi fasilitas untuk pengunjung. Seperti transportasi, pusat perbelanjaan, perusahaan jasa perjalanan, restoran dan hotel. Pemerintah setempat telah menyadari untuk menyediakan hotel karena hotel menjadi salah satu aspek terpenting dan menjadi pertimbangan bagi wisatawan ketika mereka akan mengunjungi kota tertentu. Ketersediaan dari banyaknya hotel akan memudahkan wisatawan, khususnya wisatawan dari luar kota untuk transit dan beristirahat. Sehingga Pemerintahan Jember telah menyadari salah satu dari tanggung jawabnya dengan menyediakan hotel.

Ada beberapa definisi hotel dari beberapa para ahli seperti Endar Sri (1996) menyatakan Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. dengan rincian fasilitas seperti jasa penginapan, jasa pelayanan, barang bawaan, jasa penyedia makanan dan minuman, jasa fasilitas perabot dan hiasan, serta jasa pencucian pakaian. Selain itu Lawson (1976) menyatakan bahwa hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat di manfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa

fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makan dan minuman dan jasa akomodasi lainnya dengan syarat berupa imbalan ataupun bayaran. Tetapi menurut Richard Sihite (2000) Menyatakan bahwa hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial. Salah satu hotel di Jember yang juga mengambil bagian dalam mendukung program pemerintah dalam memberikan layanan kepada wisatawan adalah Hotel 88 Jember. Hotel ini terletak di JL. Diponegoro No. 43, Tembaan, Kapatihan, Kecamatan Kaliwates (alamat terlampir di lampiran 4). Hotel berbintang dua (2) ini mengusung konsep Feel Home For Business yang di harap dapat menampung tamu – tamu dan memberikan pelayanan terbaik sesuai konsep. Jember yang memiliki banyak gedung dan tempat bisnis dan hotel sendiri berada didekat pusat kota jember sehingga tercipta perpaduan yang sangat apik sekali untuk keperluan bisnis maupun destinasi liburan di jember. Hotel 88 Jember juga mengambil bagian dalam proses pengembangan SDM yang profesional khususnya di bidang pariwisata, dengan memfasilitasi siswa atau mahasiswa dari instansi yang telah menjalin hubungan baik dengan Hotel 88 Jember untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Dan Politeknik Negeri Jember pertama kali melakukan kerjasama dengan Hotel 88 Jember.

Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata adalah salah satu jurusan di Politeknik Negeri Jember. Jurusan ini memfokuskan mahasiswanya dalam penerapan Bahasa Inggris secara khusus, seperti Bahasa Inggris untuk Perbankan, Bahasa Inggris untuk Tour dan Travel, Bahasa Inggris untuk Pemandu Wisata dan Bahasa Inggris untuk Hotel dan Restoran. Untuk menerapkan ketrampilan mahasiswa yang diperoleh selama proses belajar mengajar Politeknik Negeri Jember melakukan program resmi yaitu Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan instansi yang telah bekerja sama di setiap jurusan. Sebagai salah satu mahasiswa di Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata. Penulis menerapkan ketrampilan dengan melakukan kegiatan PKL di Hotel 88 Jember, karena penulis tertarik dengan dunia pariwisata khususnya di bidang perhotelan. Penulis berharap

dapat menerapkan keahliannya dalam Bahasa Inggris dan Komunikasi, karena seperti yang diketahui bahwa Hotel 88 Jember mendapatkan sejumlah pengunjung yang sangat bagus di setiap tahun, tidak hanya pengunjung local tetapi pernah juga ada pengunjung asing.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan secara umum dari kegiatan PKL adalah melatih dan mempraktikkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa yang sudah didapat dari perkuliahan untuk meningkatkan pengetahuan yang lebih dalam kerja nyata sehingga mahasiswa akan mendapatkan pengalaman yang tidak mereka peroleh selama proses belajar mengajar yang biasa dilakukan di dalam kelas.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus dari kegiatan PKL adalah untuk belajar tentang pelayanan hotel. Terutama tugas-tugas di departemen front office, seperti bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan juga menangani keluhan atau saran dengan baik dari tamu.

1.2.3 Manfaat PKL

a. Manfaat untuk Penulis

Kegiatan PKL memberikan kesempatan untuk penulis dalam mendapatkan pengalaman baru dalam dunia kerja nyata di masa depan dan juga dapat meningkatkan pengetahuan lebih.

b. Manfaat untuk Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata

Dengan diadakannya kegiatan PKL dapat membangun hubungan yang baik antara Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata dengan Hotel 88 Jember.

c. Manfaat untuk Mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata

Laporan kegiatan PKL yang telah dibuat dapat dijadikan sumber bagi mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata yang akan melaksanakan kegiatan PKL selanjutnya.

d. Manfaat untuk Hotel 88 Jember

Dengan diadakannya kegiatan PKL di Hotel 88 jember, mahasiswa yang sedang melaksanakan kegiatan PKL dapat membantu hotel dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan dan juga dijadikan seorang kandidat karyawan baru ketika perusahaan membutuhkan staf baru.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Kegiatan PKL dilaksanakan di Hotel 88 Jember yang berlokasi di JL. Diponegoro No.43, Tembaan, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa timur. Kegiatan PKL dilaksanakan dari tanggal 15 September 2020 hingga 10 Januari 2021.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan dari kegiatan PKL ini dilakukan secara berkelompok yang terdiri dari 5 orang. Kegiatan PKL dilaksanakan selama 4 bulan dan durasi kerja 8 jam dengan jumlah waktu 750 jam. Dalam pelaksanaannya peserta kegiatan PKL ditempatkan di dalam 2 department yaitu Front office dan House keepig dengan sistim rolling. Dari k-5 peserta PKL diberi kesempatan untuk belajar selama 2 bulan di setiap department tersebut dari hari Senin hingga Sabtu dengan sistim 5 hari kerja 1 hari libur sesuai jadwal shift yang sudah ada

Di department Front Office untuk sift pagi dimulai pukul 07.00 WIB hingga 15.00 WIB dan sift sore dimulai pukul 14.00 WIB hingga 22.00 WIB namun ada system shift middle yaitu di mulai pukul 10.00 hingga 18.00 jika salah salah satu anggota libur. kemudian untuk di hari libur nasional peserta PKL tidak di liburkan. di department ini peserta PKL hanya diberi kesempatan 1 hari libur sesuai dengan jadwal yang sudah ada, sedangkan di department housekeeping peserta PKL wajib masuk pukul 08.00 hingga 16.00 WIB dengan sistim 5 hari kerja 1 hari libur