

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jember adalah sebuah wilayah kabupaten yang merupakan bagian dari wilayah Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Jember berada di lereng Pegunungan Yang dan Gunung Argopuro membentang ke arah selatan sampai dengan Samudera Indonesia. Dalam konteks regional, Kabupaten Jember mempunyai kedudukan dan peran yang strategis sebagai salah satu Pusat Kegiatan Wilayah (PKW). Provinsi Jawa Timur yang meliputi Wilayah Hinterland Kabupaten Jember, Kabupaten Bondowoso, dan Kabupaten Situbondo. Secara administratif, wilayah Kabupaten Jember berbatasan dengan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Probolinggo di sebelah utara, Kabupaten Lumajang di sebelah barat, Kabupaten Banyuwangi di sebelah timur, dan di sebelah selatan dibatasi oleh Samudera Indonesia.

Keberadaan dari sumber alam yang baik yang dimiliki oleh kota 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. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia (Agus Sulastiyono, 2016) . Ketersediaan dari banyaknya hotel akan memudahkan wisatawan, khususnya wisatawan asing untuk transit dan beristirahat. Sehingga Pemerintahan Jember telah menyadari salah satu dari tanggung jawabnya dengan menyediakan hotel.

Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Hermawan dkk., 2018). Sedangkan pengertian Hotel menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Selain itu (Berezina, dkk. 2015) menyatakan bahwa hotel merupakan usaha komersil yang dipengaruhi oleh 2 aspek, yaitu aspek *tangible* (aspek berwujud) dan *intangibile* (aspek tidak berwujud). Dalam hal ini untuk aspek *tangible* (berwujud) terkait dengan fasilitas fisik hotel seperti penampilan personel hotel dan kebersihan lingkungan. Untuk aspek *intangibile* (tidak berwujud) terkait layanan seperti jaminan, layanan pelanggan dan empati. 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, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 31114 (alamat terlampir di lampiran 4). Hotel 88 Jember juga berada pada lokasi yang startegis, dekat dengan pusat perbelanjaan, Alun-Alun kota Jember, Sukorandi Botanical Garden dan Stasiun Kereta. Hotel 88 Jember Memiliki konsep “ one stop living and service “. Tidak hanya dalam pelayanan kepada wisatawan, 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).

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 telah diketahui bahwa Hotel 88 Jember mendapat sejumlah pengunjung yang beragam mulai dari pengunjung lokal hingga pengunjung asing.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan secara umum dari kegiatan PKL adalah dapat melatih ketrampilan dan skill mahasiswa atau mahasiswi, serta meningkatkan pengetahuan dalam kerja nyata sehingga mahasiswa atau mahasiswi 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 dan house keeping termasuk bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sampai menangani keluhan ataupun saran dengan bijak.

1.2.3 Manfaat PKL

a. Manfaat untuk Penulis

Kegiatan PKL memberikan kesempatan untuk penulis dalam mendapatkan pengalaman kerja nyata serta meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana kondisi nyata dalam dunia kerja di masa depan.

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 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 terletak di Jl. Diponegoro No.43, Tembaan, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 31114. Kabupaten Jember , Jawa Timur. Kegiatan PKL dilaksanakan dari tanggal 15 September 2020 hingga 15 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 480 jam. Dalam pelaksanaannya peserta kegiatan PKL ditempatkan di dalam 2 department yaitu Front office dan House keeping dengan sistem rolling. Dari ke-5 peserta PKL diberi kesempatan untuk belajar selama 2-2,5 bulan di setiap department tersebut dari hari Senin hingga Minggu dengan system 5-1 yaitu 5 hari kerja dan 1 hari libur.

Di department Front office untuk shift pagi dimulai pukul 07.00 WIB hingga 15.00 WIB , shift middle mulai jam 10.00 WIB hingga 18.00 WIB , shift sore dimulai pukul 14.00 WIB hingga 22.00 WIB. Penulis berada di department Front office selama 2,5 bulan . Di department House keeping untuk shift pagi dimulai pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB untuk wanita di department House keeping tidak ada shift sore , penulis berada di department House keeping selama 1,5 bulan. Untuk jadwal sama 5-1 yaitu 5 hari kerja 1 hari libur sesuai jadwal yang sudah ditentukan supervisor masing -masing department.