

## **BAB 1.PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan sistem pendidikan vokasional, yaitu suatu program pendidikan yang mengarahkan proses belajar mengajar pada tingkat keahlian, keterampilan dan mampu melaksanakan serta mengembangkan standar-standar keahlian secara spesifik yang dibutuhkan oleh sektor industri. Sistem pendidikan yang diberikan berbasis pada peningkatan keterampilan sumber daya manusia dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan keterampilan dasar yang kuat, sehingga lulusannya dapat mengembangkan diri untuk menghadapi perubahan lingkungan. Disamping itu, lulusan Polije diharapkan dapat berkompetisi di dunia industri dan mampu berwirausaha secara mandiri.

Sejalan tuntutan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang handal, maka Politeknik Negeri Jember dituntut untuk merealisasikan pendidikan akademik yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan industri. Salah satu kegiatan pendidikan akademik dimaksudkan adalah Praktik Kerja lapang dengan bobot 20 sks atau setara 900 jam atau 6 bulan yang didalamnya sudah termasuk pembekalan maksimal 1 bulan dan penyusunan laporan maksimal 1 bulan. Praktik Kerja Lapang Program Diploma Tiga dilaksanakan pada semester 5 (lima). Kegiatan ini merupakan prasyarat mutlak kelulusan yang diikuti oleh mahasiswa Polije yang dipersiapkan untuk mendapatkan pengalaman dan keterampilan khusus di dunia industri sesuai dengan bidang keahliannya. Selama melakukan kegiatan PKL, mahasiswa dianjurkan agar dapat mengembangkan dan menggunakan ilmu yang sudah dipelajari sebelumnya dikampus.

Dalam jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, mahasiswa mempelajari berbagai mata kuliah yang mempunyai keterkaitan umum dalam keahlian di bidangnya seperti, membaca (*reading*), berbicara berbahasa inggris (*speaking*), mendengarkan (*listening*), dan menulis (*writing*) dan juga mempelajari materi

yang dapat membantu dalam hal memperoleh suatu pengetahuan yang dapat di praktekkan secara langsung, seperti materi *English for Edutourism*, *English for Guiding*, *Public Relation* dan juga *English for Hotel & Restaurant*. Materi-materi tersebut dipelajari melalui kelas teori dan dipraktekkan saat kelas praktikum yang dilakukan saat jam perkuliahan.

Beberapa dari mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata memutuskan untuk memilih lokasi PKL di hotel, dikarenakan lokasi tersebut sejalan dengan materi dan pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan di kampus. Hotel tersebut ialah Singgasana Hotel Surabaya, hotel ini hadir sebagai hotel “*real resort*” yang terbesar di tengah kota yang padat, tepatnya berada di jalan Gunungsari Surabaya, Jawa Timur. Penulis memiliki kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja dibagian kantor depan (*Front Office*). Di kantor depan, penulis mendapatkan posisi dibagian telepon operator yang memiliki peran untuk menyediakan pelayanan sambungan telepon masuk kepada orang yang bersangkutan serta membuka saluran telepon bila ada karyawan hotel ingin melakukan panggilan telepon ke pihak luar hotel. Tidak hanya itu, penulis juga mempunyai kesempatan untuk mengasah dan mengembangkan kemampuan dan pengetahuan *speaking* untuk membantu dalam hal memberikan informasi secara baik. Dalam hal ini, penulis membuat laporan PKL dengan judul “*Aktivitas Sebagai Telepon Operator di Singgasana Hotel Surabaya*”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Program PKL memiliki beberapa tujuan umum dan tujuan khusus beserta manfaat, yaitu:

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan dari program PKL ini secara umum adalah meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan/instansi/perhotelan yang layak dijadikan tempat untuk mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapang. 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 mampu untuk mengembangkan keterampilan tertentu yang tidak diperoleh di kampus.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari program PKL, yaitu:

- a. Menambah pengetahuan dan keterampilan mahasiswa di suatu instansi pemerintah. Melatih para mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya mengikuti perkembangan iptek,
- 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**

Manfaat dari program Praktek Kerja Lapang adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat untuk penulis
  - 1) Untuk menerapkan keterampilan yang telah diperoleh dari kuliah di program studi Bahasa Inggris di tempat kerja yang nyata.
  - 2) Untuk mendapatkan pengetahuan tambahan yang belum pernah diajarkan di perguruan tinggi.
  - 3) Untuk menerapkan dan mengeksplorasi keterampilan dan kemampuann yang telah dipelajari di kampus.
  - 4) Untuk memiliki kemampuan sosialisasi dan interaksi yang baik di lingkungan hotel dengan manager atasan, senior, teman sebaya dan tamu.

- b. Untuk Program Studi Bahasa Inggris dan Politeknik Negeri Jember
  - 1) Membangun hubungan yang baik antara pihak Singgasana Hotel Surabaya dan Politeknik Negeri Jember, untuk pengembangan profesional akademik masa depan mahasiswa program studi Bahasa Inggris.
  - 2) Untuk membuka peluang potensial kerja bagi siswa di program studi Bahasa Inggris di masa depan.
- c. Untuk Lokasi tempat PKL
  - 1) Mendapatkan profil calon pekerja yang siap untuk bekerja, dan
  - 2) Mendapatkan alternative solusi-solusi dari beberapa permasalahan lapangan.

### **1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja**

Program PKL dilaksanakan di Singgasana Hotel Surabaya. Berlokasi di Jalan Gunungsari No. 170 Surabaya, Jawa Timur, 60224, Indonesia. Telephone: (62-31) 5682703, Fax: (62-31) 5682081. Hotline Number: 081-75182703, 081-13332703. Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang di Singasana Hotel Surabaya yaitu 5 bulan kerja, dan itu terdiri dari 5 hari kerja 1 hari libur dalam seminggu. Praktik Kerja Lapangan dimulai dari 01 September 2019 sampai dengan 31 Januari 2020.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Metode pelaksanaan PKL di Singgasana Hotel Surabaya ini ada empat, yaitu praktik, observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut ini:

#### **1) Praktik**

Praktik ini dilakukan dengan cara mengaplikasikan pengetahuan yang telah didapat selama di masa perkuliahan dan dapat mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh instansi.

2) Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh mahasiswa untuk melihat kondisi pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai pada saat jam kerja.

3) Wawancara

Wawancara adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan data mengenai sebuah instansi atau hotel yaitu seperti sejarah instansi, struktur organisasi, maupun visi dan misi instansi tersebut.

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu kegiatan pengambilan data dengan cara pengambilan gambar dalam setiap kegiatan yang dilakukan pada saat berada di lokasi PKL. Hal ini dilakukan sebagai bukti nyata telah melakukan kegiatan tersebut