

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu Politeknik Negeri di Indonesia, yang terletak di kota Jember. Polije memiliki 8 jurusan dengan 22 program studi. Polije merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi yaitu program pendidikan yang mengarah proses belajar mengajar pada tingkat keahlian, keterampilan, dan standar kompetensi. Sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan stakeholder, serta mempunyai kemandirian dalam berkarya dan berwirausaha berbasis Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang diperolehnya.

Beberapa jurusan yang ada di Polije diantaranya adalah Teknologi Informasi, Kesehatan, Peternakan, Manajemen Agribisnis, Teknik, Produksi Pertanian, Teknologi Pertanian, dan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata. Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata (BKP) merupakan salah satu jurusan di Polije. Jurusan ini memiliki satu program studi yaitu Program Studi Bahasa Inggris (PSBI). PSBI menyelenggarakan program pendidikan vokasi di bidang bahasa inggris yang berorientasi pada pembentukan kompetensi kerja baik *soft skill* maupun *hard skill* di bidang bisnis secara umum kepariwisataan yang berdaya saing global. Penerapan pembelajaran PSBI mencakup 60% praktik dan 40% teori. Aktivitas praktik dengan presentase lebih tinggi dirancang agar mahasiswa PSBI siap melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL).

PKL merupakan program utama kurikulum Polije. Program ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan diploma di Polije. Hal ini dilakukan untuk mencetak lulusan yang lebih profesional. Biasanya, PKL ini dilaksanakan pada awal semester V dengan jangka waktu 750 jam atau selama 5 bulan masa kerja. PKL ini dilaksanakan berdasarkan mata kuliah yang telah mahasiswa dapatkan pada jam perkuliahan di PSBI, antara lain: *Public Speaking*, *English for Tour and Travel*, *English for Guiding*, *English for Business*,

Kesekretarian, dan *English for Secretary*. Selain itu, mahasiswa juga dibekali dengan keterampilan Bahasa Inggris dasar yaitu *Speaking, Listening, Reading, dan Writing*.

Ada beberapa rekomendasi tempat PKL dari BKP untuk mahasiswa PSBI yang akan melaksanakan program tersebut. Di antaranya ada dinas pariwisata di tiap daerah, *hotel & convention*, bandara, perusahaan, *tour & travel*, dan tempat wisata. Contoh dari tiap - tiap tempat adalah Dinas Pariwisata Pasuruan, Ijen View Hotel, Bandara Adi Sumarmo Solo, PT. Mayora, Kusuma Indah Tour, dan Taman Pintar Yogyakarta. Dari sekian banyak instansi yang ada, khususnya rekomendasi dari BKP yang bisa menjadi tempat tujuan PKL, Royal Tretes View Hotel & Convention, Jawa Timur adalah tempat PKL yang dipilih. Royal Tretes View Hotel & Convention merupakan salah satu penginapan yang sangat tepat sebagai tempat PKL untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dan didapat di bangku kuliah selama ini. Selain itu, lokasi hotel yang dekat dengan berbagai tempat wisata, membuat penulis yakin bahwa nantinya akan mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman.

Ada beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis ketika melaksanakan PKL di Royal Tretes View Hotel & Convention terutama pada bagian *front office*. Beberapa kegiatan tersebut adalah proses *check-in* dan *check-out* dimana penulis akan melakukan proses registrasi dan memberikan kunci kepada tamu. Membantu proses reservasi tamu via *WhatsApp*, dan aplikasi online. Untuk contoh aplikasi online yang di gunakan hotel adalah Traveloka, Booking.com, Tiket.com, Agoda, Pegi-Pegi, dan MG bank. Membantu tamu menemukan tipe kamar yang sesuai dengan kebutuhan. Kegiatan ini biasanya akan berkaitan dengan *showing room*. Membuat *rooming list* untuk kebutuhan registrasi rombongan. Membuat bill, membuat *statement of account*, membuat *Guest In House (GIH)*, membuat *count sheet*, dan mengantarkan tamu ke kamar.

Dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh penulis, penulis mengambil judul “Penerapan Speaking Skill dalam merekomendasikan pemilihan kamar tamu di Royal Tretes View Hotel & Convention”. Penulis memilih kegiatan tersebut karena penulis sering mendapati tamu yang masih bingung dengan tipe kamar apa yang akan dipilih. Permasalahan tersebut membantu penulis dalam mengasah dan menerapkan ilmu *Speaking Skill*, juga *English for Guiding*. Dalam laporan PKL yang dibuat oleh penulis, akan menjelaskan situasi dan kondisi dari berbagai tipe kamar yang ada. Juga memberikan keterangan di setiap kamar akan cukup untuk berapa orang.

Setelah kegiatan tersebut dilakukan, nantinya apabila penulis lulus dan bekerja dibidang perhotelan sudah tidak gugup lagi. Baik dalam melayani tamu, terutama ketika tamu tersebut belum pernah ke hotel. Dapat memberikan penjelasan yang jelas kepada tamu. Mampu memilih kalimat yang baik dalam menyampaikan penjelasan. Pada dasarnya dalam hal ini yang di utamakan adalah percaya diri dan *public speaking* yang baik, jadi ilmu tersebut akan tetap berguna pada bidang apa saja.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan PKL secara umum adalah meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan/industri/instansi dan / atau unit bisnis strategis lainnya yang layak dijadikan tempat PKL. Selain itu, tujuan PKL adalah melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan (*gap*) 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

Tujuan khusus dari pelaksanaan kegiatan PKL ini adalah :

1. Melatih para mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya mengikuti perkembangan ipteks;
2. Menambah kesempatan bagi mahasiswa memantapkan keterampilan dan pengetahuannya untuk menambah kepercayaan dan kematangan dirinya.
3. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerjanya.
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 PKL adalah sebagai berikut:

1. Manfaat untuk mahasiswa :

- a. Mahasiswa terlatih untuk mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya; dan
- b. Mahasiswa memperoleh kesempatan untuk memantapkan keterampilan dan pengetahuannya sehingga kepercayaan dan kematangan dirinya akan semakin meningkat.

2. Manfaat untuk Polije:

- a. Mendapatkan informasi atau gambaran perkembangan ipteks yang diterapkan di industri/instansi untuk menjaga mutu dan relevansi kurikulum; dan
- b. Membuka peluang kerjasama yang lebih intensif pada kegiatan tri dharma.

3. Manfaat untuk lokasi PKL:

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

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang

Praktik kerja lapang dilaksanakan di Royal Tretes View Hotel yang berlokasi di Jl. Gajahmada 6-7 Tretes, Kecamatan Prigen, Kabupaten Pasuruan, Provinsi Jawa Timur.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan praktik kerja lapang ini selama 750 Jam kerja atau selama 5 Bulan. Dimulai pada tanggal 21 September 2020 dan berakhir pada 24 Januari 2021.

1.3.3 Jadwal PKL

Untuk jadwal PKL, pihak hotel memberikan 2 shift saja kepada penulis yaitu *shift* pagi dan *shift* siang. Untuk *shift* pagi mulai pukul 07.00 - 15.00 WIB, dan *shift* siang mulai pukul 12.00 - 20.00 WIB.

Hari	Jam Masuk	Jam Pulang	Dresscode
Senin	Libur	Libur	-
Selasa	12.00	20.00	Blouse & celana hitam
Rabu	07.00	15.00	Blouse & celana hitam
Kamis	07.00	15.00	Blouse & celana hitam
Jum'at	07.00	15.00	Batik & Celana Hitam
Sabtu	12.00	20.00	Kemeja putih, Blazer & Celana Hitam
Minggu	07.00	15.00	Kemeja putih, Blazer & Celana Hitam

Note : Untuk *dresscode* pada hari besar atau perayaan menyesuaikan dari pihak hotel.