

BAB.1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang memiliki fokus pada pendidikan vokasi dengan proporsi 60% praktikum dan 40% teori. Perguruan tinggi vokasi sangat menunjang pembelajaran yang berfokus dalam meningkatkan keahlian tertentu sehingga lulusan siap terjun dalam industri kerja. Polije juga membekali mahasiswanya dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan dasar yang kuat untuk membentuk mahasiswa yang berkualitas. Lulusan juga diharapkan mampu bersaing dalam dunia kerja dengan bekal ilmu *soft skill* maupun *hard skill* yang telah dimiliki dan dipelajari selama perkuliahan. Polije memiliki delapan jurusan dan dua puluh dua program studi. Delapan jurusan yang terdapat di Polije adalah Produksi Pertanian, Teknologi Pertanian, Peternakan, Manajemen Agribisnis, Teknologi Informasi, Kesehatan, Teknik, dan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata..

Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata (BKP) memiliki satu program studi yaitu D3 Program Studi Bahasa Inggris (PSBI). Dalam PSBI penulis mendapatkan mata kuliah seperti *Listening, Reading, Writing*, dan *Speaking*. selama masa perkuliahan penulis juga mendapat mata kuliah mengenai kepariwisataan dan bisnis seperti *English for Hotel and Restaurant, English for Agrotourism, English for Guiding, Application Computer, Professional Communication, English for Bussines*, dan *English for Secretary*. Selain itu untuk menunjang *skill* yang dimiliki mahasiswa, Polije memiliki program yang disebut dengan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan selama empat sampai enam bulan di semester kelima.

PKL merupakan program yang diselenggarakan oleh Polije dengan tujuan mahasiswa mampu menerapkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki serta mampu menyelaraskan antara sistem pendidikan dan sistem dunia kerja. Selain itu Polije menyelenggarakan program PKL yang digunakan sebagai persyaratan kelulusan bagi mahasiswanya. PKL merupakan program yang dapat membantu mahasiswa meningkatkan kemampuannya dan mendapatkan pengalaman kerja. Pelaksanaan PKL untuk Diploma 3 PSBI, dilaksanakan pada semester ke 5 selama 5 bulan. Sebagai jurusan yang memiliki ranah di dunia pariwisata, BKP merekomendasikan kepada mahasiswanya untuk melakukan kegiatan PKL di berbagai tempat seperti hotel, *travel agent*, dinas kebudayaan dan pariwisata, tempat wisata, dan pada sebuah perusahaan atau instansi tertentu. Untuk itu penulis memilih untuk melaksanakan kegiatan PKL pada Hotel Royal Tretes View. Beberapa mata kuliah yang penulis terapkan selama pelaksanaan PKL yaitu mata kuliah *English for Hotel and Restaurant*, *English for Guiding*, *English for secretary*, *Public speaking*, *Application computer*, dan *professional communication*.

Hotel Royal Tretes View merupakan suatu hotel di daerah Tretes Kabupaten Pasuruan yang mengakomodasi para wisatawan dengan menyediakan pelayanan penginapan ataupun restoran dan tempat pertemuan. Penerimaan mahasiswa PKL sering dilakukan oleh Hotel Royal Tretes View khususnya mahasiswa jurusan pariwisata atau komunikasi atau sekolah menengah kejuruan pada jurusan perhotelan itu sendiri. Hotel Royal Tretes View dibagi menjadi sembilan departemen bidang yaitu: *General Hotel Manager*, *Astistant Hotel Manager*, *Front Office Departement*, *Marketing*, *HRD*, *Accounting Departement*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Departement*, dan *House Keeping Departement*.

Pada Hotel Royal Tretes View penulis ditempatkan pada departemen *front office* di bagian resepsionis. *Front Office* merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu. Departemen ini berinteraksi langsung dengan para tamu yang datang khususnya di area lobi hotel. *Front Office* adalah departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun

check-out, menjadi *guest relation officer* (GRO) saat mengantarkan tamu untuk melakukan *showing room* dan memberikan penjelasan tentang kondisi hotel tersebut, mengarahkan tamu saat hendak masuk hotel hingga mengantarkannya ke kamar. Didalam departemen *front office* memiliki beberapa bagian salah satunya adalah bagian resepsionis. Resepsionis adalah bagian yang melaksanakan seluruh kegiatan yang menyangkut tata cara dalam menerima tamu, baik yang akan menginap atau yang akan meninggalkan hotel. Untuk orang yang melakukan kegiatan pada bagian *receptionist* bisa disebut dengan *reception*.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis memilih judul laporan PKL dengan judul “Penerapan *Guiding Skill* Sebagai Pelayanan *Guest Relation Officer* di Departemen *Front Office* Hotel Royal Tretes View”. Penulis yakin bahwa Hotel Royal Tretes View merupakan tempat PKL yang sangat sesuai dengan judul laporan PKL penulis karena instansi ini dinilai dapat menjadi tempat dalam menerapkan ilmu *English for Hotel and Restaurant, English for Guiding, English for Secretary, Public Speaking, Application Computer, dan Professional Communication* yang telah penulis pelajari. Maka dari itu harapan penulis setelah melakukan PKL di Hotel Royal Tretes View adalah tidak hanya dapat menerapkan ilmu yang di dapat namun juga mendapatkan pengalaman kerja yang baru di instansi tersebut.

1.1.1 Tujuan Umum PKL

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.

1.1.1 Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus PKL ini adalah:

- a. Melatih para mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya mengikuti perkembangan ipteks;
- 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.

1.1.3 Manfaat PKL

Berikut merupakan beberapa manfaat dari program PKL:

- a. Manfaat Untuk Mahasiswa
 - 1) Mahasiswa terlatih untuk mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya; dan
 - 2) Mahasiswa memperoleh kesempatan untuk memantapkan keterampilan dan pengetahuannya sehingga kepercayaan dan kematangan dirinya akan semakin meningkat.
- b. Untuk Polije
 - 1) Mendapatkan informasi atau gambaran perkembangan ipteks yang diterapkan di industri / instansi untuk menjaga mutu dan relevansi kurikulum; dan
 - 2) Membuka peluang kerjasama yang lebih intensif pada kegiatan Tridharma.
- c. Untuk Perusahaan/ Industri/ Instansi/ Lembaga tempat PKL
 - 1) Mendapatkan profil calon pekerja yang siap kerja; dan
 - 2) Mendapatkan alternatif solusi-solusi dari beberapa permasalahan lapangan.

1.2 Lokasi dan Jadwal Kerja

1.2.1 Lokasi Praktik Kerja Lapangan

PKL ini dilaksanakan di Hotel Royal Tretes View yang terletak di Jl. Gajah Mada No.6-7, Tretes, Kec. Prigen, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur.

1.2.2 Jadwal Kerja

PKL dilaksanakan selama 5 bulan sejak 20 September 2020 sampai 24 Januari 2021 Selama 345 Jam. Jadwal kerja yang diberikan berdasarkan shift menyesuaikan dari kebijakan Hotel Royal Tretes View per minggunya dengan gambaran sebagai berikut :

Jadwal Trainee Periode 4 – 10 Januari 2021

HARI	JAM KERJA	KETERANGAN
SENIN	07.00 – 15.00	Menggunakan pakaian bebas formal
SELASA	07.00 - 15.00	Menggunakan pakaian bebas formal
RABU	OFF	OFF
KAMIS	12.00 – 20.00	Menggunakan pakaian Bebas Formal
JUMAT	07.00 – 15.00	Menggunakan pakaian Batik Formal
SABTU	07.00 – 15.00	Menggunakan kemeja putih dengan bawahan hitam formal dengan blazer hitam
MINGGU	12.00 – 20.00	Menggunakan kemeja putih dengan bawahan hitam formal dengan blazer hitam

1.3 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan dalam kegiatan PKL ini ada empat, diantaranya yaitu:

a. Praktik

Data ini diperoleh dari aktivitas PKL yang dilakukan penulis di Hotel Royal retes View khususnya di bagian *receptionist*.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan lapangan yang dilakukan oleh mahasiswa dalam PKL yang dilaksanakan dengan maksud mendapatkan informasi terhadap kegiatan yang diamati .

c. *Interview*

Interview atau wawancara dilaksanakan dengan cara memberikan pertanyaan secara langsung kepada Pembimbing Lapang maupun pegawai lain yang berkaitan dengan maksud mendapatkan data sekunder seperti sejarah instansi, struktur organisasi instansi, maupun visi dan misi dari instansi tersebut.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan aktivitas pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengambil gambar dalam kegiatan yang dilaksanakan pada berbagai bidang sebagai bukti pelaksanaan kegiatan tersebut.