

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu kegiatan untuk menerapkan ilmu langsung ke lapangan terkait sesuai dengan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan. Adapun tujuan dari Praktik Kerja Lapangan bagi mahasiswa adalah mengembangkan kemampuan dan keterampilan tentang Perhotelan untuk kemudian diterapkan pada kegiatan nyata, agar mahasiswa mengerti bagaimana cara kerja di department suatu hotel dan siap untuk bekerja ketika lulus kuliah nanti.

Seiring dengan perkembangan zaman yang terus bergerak maju membuat persaingan bisnis juga semakin ketat yaitu ditandai dengan adanya berbagai macam inovasi bermunculan, hal demikian juga menuntut bisnis yang ada khususnya di industri perhotelan yang juga dituntut untuk semakin berkembang. Industri Perhotelan adalah sebuah industri yang dikelola untuk menyediakan jasa berupa penyediaan akomodasi yang dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen. Adapun produk yang disediakan terbagi menjadi dua jenis yaitu produk berwujud (*tangible*) yaitu produk yang dapat dirasakan secara fisik, seperti makanan dan minuman yang disediakan di restoran hotel dan produk tidak berwujud (*intangible*) yaitu produk yang dapat dirasakan secara psikis, seperti jasa sauna, laundry dan antar jemput.

Tujuan utama dari sebuah usaha perhotelan adalah untuk mendapatkan sebanyak mungkin tingkat hunian hotel, karena semakin tinggi tingkat hunian hotel maka semakin tinggi pula keuntungan yg diperoleh perusahaan perhotelan tersebut. Banyak sekali faktor yang berpengaruh terhadap tingkat hunian hotel, diantaranya adalah fasilitas hotel dan harga/tarif dari hotel tersebut selain tentunya juga kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, juga bagaimana marketing perusahaan perhotelan tersebut untuk mendapatkan tingkat occupancy yang tinggi.

Menurut Sulastiyono (2001:6), Hotel merupakan sebuah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan umum lainnya.

Kualitas pelayanan dari sebuah hotel merupakan kunci penting dari keberhasilan sebuah perusahaan perhotelan tersebut. Adapun beberapa indikasi yang menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah hotel dalam menyediakan jasa yang pertama yaitu jumlah wisatawan yang berkunjung, selain itu lama tinggal wisatawan yang menginap di hotel tersebut juga bisa menjadi tolak ukur seberapa tertarik wisatawan terhadap daerah yang dikunjunginya, dan yang terakhir adalah tingkat hunian hotel yang menunjukkan seberapa berhasil hotel mampu menjual kamarnya. Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Bloemer et al, 1998 dalam Karsono : 2007).

Dengan banyaknya kamar yang terjual, maka secara tidak langsung juga membuat tingkat occupancy yang ada di hotel menjadi tinggi akan wisatawan juga. Departemen *Front Office* juga sangat mempunyai peran penting di sebuah perusahaan perhotelan, terutama dalam melayani wisatawan yang menginap di hotel. Setiap section yang ada di *Front Office* juga berperan penting dalam pelayanan prima hotel, seperti jasa *pick-up* dan *drop-off* tamu melalui shuttle di beberapa titik penjemputan sekitar area Hotel, *luggage up* dan *luggage down* barang bawaan tamu, termasuk juga pemberian promo-promo dari hotel melalui Reception dengan penawaran saat tamu *check-in* maupun *check-out*.

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta. Banyak para pebisnis dari luar kota yang melakukan bisnisnya di kota Surabaya, dikarenakan Kota Surabaya juga salah satu kota Industri dan Bisnis yang cukup besar. Sehingga, penyediaan akomodasi mulai dari hotel non bintang hingga hotel berbintang menjadi kebutuhan mutlak untuk menunjang kegiatan bisnis yang berlangsung di Kota Surabaya. Para pebisnis dari luar kota Surabaya maupun dari

dalam kota Surabaya juga sering bertemu dengan rekan bisnisnya yang juga menginap di hotel.

Demi tercapainya keberhasilan sebuah hotel, diperlukan sumber daya manusia yang mampu mengelola perusahaan perhotelan tersebut dengan baik, guna menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan departemen di sebuah hotel yang bertujuan untuk memaksimalkan kegiatan operasional hotel yang kemudian menjadi tolak ukur tamu dalam mengukur kualitas layanan dari sebuah hotel tersebut. Agar mampu bersaing dengan hotel-hotel lain yang ada di Indonesia, pastinya kerja sama setiap departemen sangat berpengaruh untuk menunjang keberhasilan sebuah hotel dengan perannya masing – masing.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting yang dapat menunjang keberhasilan sebuah hotel adalah *Front Office Department*. Di OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya memiliki beberapa tempat yang mendukung pelayanan prima Hotel, seperti *Concierge Desk*, *Luggage Trolley*, *Customer Service Representative Desk*, maupun *Lobby Hotel*. Beberapa tempat tersebut juga sebagai penunjang untuk tamu yang akan menginap di Hotel. Hal tersebut guna untuk memberikan tingkat kenyamanan tamu saat akan *check-in* maupun *check-out*, dengan pelayanan yang prima. Sehingga wisatawan akan kembali berkunjung ke OAKWOOD Hotel and Residence untuk merasakan pelayanan prima yang diberikan *associate* OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.

Menurut Lawson 1976:27, menyebutkan pengertian hotel adalah sarana tempat tinggal umum yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan atau pembayaran. Dari keterangan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasannya hotel memberikan berbagai jasa dari penjualan kamar, hingga berbagai fasilitas yang dapat diakses oleh tamu hotel.

Pada sebuah organisasi atau sebuah perusahaan, koordinasi dan komunikasi merupakan elemen penting yang sangat dibutuhkan dan merupakan

kunci sukses dalam dunia bisnis khususnya dunia pariwisata dan perhotelan. Menurut Handoko (2003:195) mendefinisikan koordinasi sebagai proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Sedangkan komunikasi menurut Sarah Trenholm dan Arthur Jensen (1996:4) adalah suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran. Dengan adanya koordinasi dan komunikasi yang jelas dan baik, maka akan membuat sebuah perusahaan tersebut dapat menjalani kegiatan bisnis di perusahaan dengan lancar tanpa adanya miss komunikasi antar pihak perusahaan. Kegiatan koordinasi dan komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar bisa bertukar ide/ gagasan dalam menjalankan perusahaan tersebut. Tidak hanya berkomunikasi dengan baik antara pekerja di sebuah perusahaan tersebut, namun juga diperlukan komunikasi yang baik dengan konsumen perusahaan itu, agar kita sebagai tuan rumah yang memiliki perusahaan tersebut mengerti apa saja keluhan/ saran yang di sampaikan oleh konsumen. Pola komunikasi yang baik dalam suatu hotel menjadi salah satu faktor penting demi mencapai sebuah pelayanan prima yang maksimal. Dengan berkembangnya bisnis pariwisata dan perhotelan saat ini, tamu memiliki beragam karakter yang dimilikinya. Maka dari itu sangat diperlukan komunikasi yang baik antar departemen dan antar section di sebuah perusahaan hotel agar membawa dampak kerja tim yang responsive dan profesional dalam memberikan kualitas dan pelayanan terbaik kepada tamu di hotel.

Ada dua tipe koordinasi, yang pertama yaitu koordinasi vertikal (*Vertical Coordination*) adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tipe koordinasi yang kedua, yaitu koordinasi horizontal (*Horizontal Coordination*) adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat.

Tujuan dari koordinasi dan komunikasi dilakukan dengan baik dan benar adalah, agar kualitas pelayanan di OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya semakin meningkat dan membuat tamu merasa puas dengan pelayanan prima yang ditujukan kepada tamu hotel. Setiap harinya sebelum *hand over shift*, selalu ada penyampaian informasi terkait kejadian yang ada di *shift* sebelumnya, terutama dalam permasalahan yang belum terselesaikan. Dari Reception juga merekap ulang informasi-informasi yang ada dalam *Traces*, yang berisikan beberapa informasi yang wajib disampaikan terutama saat *briefing*. Saat *briefing* yang di buka oleh *Manager* dari *Front Office* maupun *Duty Manager*, tiap *section* dari *Front Office* akan menyampaikan banyak informasi seputar internal hotel maupun yang berkaitan dengan tamu hotel. Termasuk informasi yang saling berhubungan dengan *section* yang lain, seperti *pick-up* atau *drop-off* tamu hotel yang informasinya terdapat di *email Customer Service Representative (CSR)/ Receptionist*, lalu disampaikan kepada *Bell Driver* terkait informasi seputar waktu, kode pesawat, termasuk media yang digunakan untuk *pick-up/ drop-off* dengan transportasi dari internal hotel atau dari luar hotel. Sebagai Departemen yang menjadi lambang dari hotel, termasuk menjadi gerbang utama pengenalan hotel kepada tamu hotel, maka *Front Office* harus berkoordinasi dengan baik dengan tiap *section* yang ada. Hal ini dilakukan agar saat tamu datang, menginap, hingga meninggalkan hotel, tamu hotel memiliki kesan yang istimewa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat disusun adalah :

1. Bagaimana pengoptimalan koordinasi dan komunikasi tiap *section* di *Front Office Department* OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya ?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam koordinasi dan komunikasi di *Front Office Department* OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya ?

1.3 Tujuan

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai oleh mahasiswa dalam melaksanakan praktik kerja lapangan :

1. Untuk mengetahui bagaimana koordinasi dan komunikasi di *Front Office Department*.
2. Untuk menambah wawasan dalam dunia kerja, khususnya dunia perhotelan.
3. Sebagai persyaratan akademik Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Untuk mengetahui tugas, *job description* dan tanggung jawab seorang Customer Service Representative atau resepsionis di hotel bintang lima.
5. Untuk mengidentifikasi bagaimana cara kerja di *Customer Service Representative* dan *Concierge*.
6. Memberi informasi kepada mahasiswa tentang cara kerja dan tenaga kerja dalam sebuah perusahaan.
7. Agar mahasiswa mampu bersaing dalam dunia kerja pasca lulus kuliah.
8. Untuk mendapatkan ilmu yang mumpuni di dunia kerja perhotelan secara nyata.
9. Memperluas pengetahuan siswa dalam lingkungan dunia kerja.
10. Untuk mendorong mahasiswa agar mempunyai minat bekerja dalam sebuah perusahaan.
11. Menjadikan mahasiswa menjadi pribadi yang lebih disiplin dan bertanggung jawab.
12. Agar mahasiswa dapat berkomunikasi dengan baik dalam dunia kerja.
13. Untuk melatih mahasiswa agar dapat bekerja dalam tim dengan baik.

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin diperoleh dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut :

A. Manfaat bagi penulis

1. Dapat meningkatkan *Hard Skill* dan *Soft Skill* penulis.
2. Untuk menambah wawasan dan pandangan penulis tentang dunia kerja khususnya dibidang perhotelan.
3. Untuk mengetahui lebih mendalam apa saja yg dilakukan dalam departemen *Front Office Department*.
4. Untuk menambah relasi dalam dunia kerja khususnya di departemen *Front Office Department*.
5. Agar mahasiswa siap bersaing dalam dunia kerja setelah lulus kuliah.
6. Sebagai pengalaman kerja awal untuk mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja setelah lulus kuliah.
7. Sebagai wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi terkait.

B. Manfaat bagi pihak kampus

1. Meningkatkan kualitas SDM Universitas Airlangga khususnya Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Membangun kerja sama antara Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dengan OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
3. Dapat merelevansikan kurikulum perhotelan dengan kebutuhan dunia kerja.

C. Manfaat bagi subyek PKL

1. Untuk mempererat hubungan kerja sama antara OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya dan Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Membantu sekaligus memperlancar kegiatan operasional di OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.
3. Sebagai wadah penyerapan karyawan dan tenaga kerja yang sudah diketahui kualitasnya oleh pihak OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.

D. Manfaat bagi pembaca

1. Sebagai gambaran untuk menganalisis permasalahan yang ada pada dunia kerja.
2. Sebagai referensi bagi pembaca dalam mempertimbangkan langkah-langkah untuk melaksanakan praktek kerja lapangan dari tahap awal hingga tahap akhir praktek kerja lapangan.
3. Dapat memberikan gambaran tentang dunia kerja khususnya di bidang perhotelan.
4. Memberikan gambaran kepada pembaca bagaimana cara kerja di *Front Office Department*.
5. Memberikan informasi kepada pembaca bagaimana cara bekerja di bidang perhotelan yang berdasarkan dengan komunikasi yang baik dengan rekan kerja.

1.5 Rencana Kegiatan

1. Obyek PKL

Bidang : *Front Office Department*

Topik : Pengoptimalan Koordinasi Dan Komunikasi Tiap Section Di Front Office Department Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya.

2. Subyek PKL

Tempat : OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya Jalan Raya Kertajaya Indah Nomor 79

Manyar Sabrangan, Mulyorejo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60116.

Telepon : +62312880388

Email : csr.residence@oakwood.com

Website : www.oakwoodasia.com/serviced-apartments/indonesia/oakwood-surabaya

Waktu : 10 Februari 2019 – 10 Agustus 2019

3. Jadwal kegiatan PKL

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

No.	Kegiatan	JAN 19				FEB 19				MAR 19				APR 19				MAY 19				JUN 19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan PKL																								
2	Praktik Kerja Lapangan																								
3	Penulisan & Penyerahan Laporan PKL																								

No.	Kegiatan	JUL 19				AUG 19				SEP 19				OKT 19				NOV 19				DES 19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan PKL																								
2	Praktik Kerja Lapangan																								
3	Penulisan & Penyerahan Laporan PKL																								

Keterangan :

1. Persiapan PKL

Pada tahap ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga Februari di Minggu Ke-1. Kegiatan yang dilakukan antara lain adalah mahasiswa terlebih dahulu diberi gambaran dari kampus tentang PKL di hotel dan apa saja departemen yang ada di hotel. Apabila mahasiswa sudah mengerti tentang gambaran di hotel dan apa departemen yang ingin dituju mahasiswa dalam PKL tersebut, selanjutnya mahasiswa menentukan dimana tempat PKL yang akan dipilih oleh mahasiswa dan apa departemen yang akan dipilih oleh mahasiswa tersebut. Lalu mahasiswa menyiapkan berkas-berkas apa saja yang dibutuhkan oleh pihak hotel yang akan dituju mahasiswa untuk melaksanakan PKL tersebut. Apabila berkas-berkas sudah lengkap mahasiswa diharuskan mengirim email terlebih dahulu. Kemudian tahap selanjutnya adalah proses wawancara dengan membawa berkas persyaratan yang telah disepakati sebelumnya.

2. Pelaksanaan PKL

Pada tahap ini telah dimulai pada bulan Februari di Minggu Ke-2 hingga bulan Agustus Minggu Ke-2 di tahun 2019, pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan selama enam bulan di OAKWOOD Hotel and Residence Surabaya. Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan tersebut diharapkan mahasiswa mendapatkan pengalaman ilmu yang bermanfaat untuk kedepannya selama Praktik Kerja Lapangan dan juga mendapatkan sedikit banyak gambaran mengenai dunia pekerjaan khususnya bidang perhotelan. Selain itu, juga mampu untuk menyusun laporan kegiatan PKL yang merupakan syarat utama akademik untuk mencapai kelulusan di Program Studi D-III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Diharapkan mahasiswa mampu menyelesaikannya dengan akurat dan sesuai

dengan prosedur yang ada, serta selama pelaksanaan PKL mahasiswa diharapkan bisa membawa nama baik almamater.

3. Penulisan dan Penyerahan Laporan Hasil PKL

Pada tahap ini mahasiswa diharapkan untuk dapat menyelesaikan dan menyerahkan laporan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya agar dapat memenuhi syarat untuk lulus tepat pada waktunya. Adapun isi dari laporan tersebut adalah mengenai kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama menjalani praktik kerja lapangan dan membahas hal menarik apa saja yang terjadi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang dapat diangkat menjadi tulisan yang nantinya juga berguna bagi orang lain.