

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakang

Pada era modern sekarang ini perkembangan pariwisata mengalami kemajuan yang sangat pesat, banyaknya tempat-tempat wisata yang dikelola dengan baik sehingga menimbulkan minat baik dimata wisatawan. Banyaknya wisatawan yang datang berkunjung membuat usaha-usaha jasa seperti jasa penginapan juga mendapatkan imbasnya. Adanya jasa penginapan atau hotel dapat mendukung fasilitas yang ada ditempat wisata tersebut. Saat ini hotel sudah banyak dijumpai dimanapun, mulai dari yang biasa sampai yang berbintang lima. semua itu didukung dengan fasilitas, pelayanan, dan manajemen yang ada dihotel tersebut.

Salah satunya adalah hotel tempat saya melakukan praktek kuliah lapangan yaitu Hotel Garden Palace, Hotel Graden Palace adalah hotel berbintang 4 dengan standart pelayanan bintang 5 yang terletak dijalan Yos Sudarso 11 surabaya. Hotel Garden Palace berdiri dalam naungan perusahaan PT MAS MURNI INDONESIA pada tahun 1983.

Garden Palace adalah hotel bintang 4 yang berada di kawasan kota surabaya dan mempunyai keunggulan karena dekat dengan mall-mall besar yang ada di Surabaya, Garden Palace hotel ini dapat di tempuh kurang lebih 45 menit dari Juanda *airport* dan 5 menit dari stasiun kereta api gubeng.

Garden Palace hotel mempunyai beberapa departement seperti : *front office*, *houskeeping*, *food and beverage*, *purchasing*, *cost control*, *accounting*, *human resource departement*, *engineering* dan *sales and marketing*, *front office* adalah departement yang menunjang manajemen dihotel, dibutuhkan salah satu kantor depan yang merupakan departement *front office* yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara sistem yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu dan memberikan pelayanan informasi pada tamu hotel selama menginap di hotel, *front office* merupakan departement yang memiliki peranan sebagai penjual kamar dan secara langsung merupakan

sumber pendapatan utama setiap hotel, *front office* memberikan pelayanan penuh pada tamu pelayanan yang diberikan secara terus menerus dengan baik maka citra dari suatu hotel tercemin dari pelayanan yang diberikan.

Front office memiliki beberapa bagian diantaranya : *receptionist, bell boy, operator, dan back office*. Tempat saya melakukan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai *receptionist*. Adapun tugas *receptionist* antaralain :

Tugas seorang *receptionist* hotel adalah :

1. Menyambut setiap tamu hotel dengan ramah
2. Menjawab telepon berkaitan dengan informasi akan hotel tersebut
3. Memberi bantuan petunjuk akan lokasi tempat yang diminta kepada para pengunjung hotel
4. Memberikan informasi berkaitan dengan hotel kepada para pengunjung hotel
5. Mencatat daftar pengunjung hotel berkaitan dengan *check in* dan *check out*
6. Data *entry* akan informasi tamu hotel
7. Mencatat berbagai informasi yang diperlukan oleh hotel seperti *check in and check out* reservasi
8. Menyortir surat surat yang masuk ke hotel baik kertas maupun elektronik
9. Memberikan citra plus *image* hotel yang baik dan ramah serta profesional
10. Memebrikan bantuan kepada setiap pengunjung hotel bila diperlukan
11. Mengamati dan melaporkan aktivitas pengunjung hotel yang mencurigakan bila diperlukan
12. Bagi *receptionistshift* malam ada kemungkinan besar dituntut untuk mampu mengerjakan *nightauditing* dimana ketikan malam tibareceptionist bisa juga bertugas:
 1. Sebagai petugas keamanan dimalam hari mengurus *check in and check out* diwaktu malam menerima telepon dimalam hari
 2. Menerima panggilan tamu hotel akan kebutuhan *room service*
 3. Menjadi *bellboy*
 4. Mengaudit *guest ledger*

5. Memasang pengumuman mengenai *room rate + room tax* hari itu kepada setiap *guest folio (accounttamu)* ditengah malam (bisa menjelang subuh jam 2 dini hari)
6. Memasang atau mengganti *room + room tax* buat besok yang dilakukan malam hari
7. Mengecek akurasi beban biaya kepada *account* tamu hotel
8. Mengurus pemesanan hotel dimalam hari mengurus komplain tamu hotel dimalam hrai (tepatnya menampung komplain tamu hotel buat disampaikan kepada yang atasan dipagi harinya) koordinasi kebutuhan *housekeeping* dimalam hari.

1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Praktik kerja lapangan merupakan salah satu persyaratan dari akademik untuk meraih gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. Praktik Kerja Lapangan merupakan tanggung jawab penulis untuk bahan menyelesaikan pembuatan laporan tugas akhir agar mencapai kelulusan yang maksimal. Praktik Kerja lapangan juga bertujuan untuk menerapkan teori yang sudah didapatkan dalam proses perkuliahan. Praktik Kerja Lapangan ini bertujuan untuk menerapkan mata kuliah yang berdasar *front office* dengan Praktik Kerja Lapangan yang sesungguhnya. selain itu Praktik Kerja Lapangan ini untuk mengetahui penerapan teori yang telah diterima selama kuliah dihotel Garden Palace, Praktik Kerja Lapangan menjadi sarana untuk mempelajari pelayanan yang baik terhadap tamu.

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Manfaat Praktik Kerja Lapangan adalah agar bisa menerapkan ilmu teori yang diperoleh semasa kuliah dari semester awal sampai semester akhir. Praktik Kerja Lapangan juga menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia kerja yang nyata dituntun dengan kedisiplinan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di Garden Palace Hotel Surabaya. Selain itu dengan Praktik

Kerja Lapangan ini penulis bisa mengetahui *Standart Operational Procedure* (SOP) di Garden Palace Hotel. Selain itu secara langsung memahami dan mengerti secara operational yang berhubungan dengan tamu didepartemen *front office* khususnya bagian *receptionist* yang bertugas menerima tamu *check in* atau *check out* dan reservasi tamu dengan cara yang sistematis

1.4 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja lapangan wajib dilaksanakan diberbagai hotel berbintang yang ada di Surabaya khususnya semua hotel bintang empat dan lima. Hal ini dilakukan oleh mahasiswa sebagai penunjang untuk membuat laporan Tugas Akhir. Dalam progam ini penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 4 bulan di Garden Palace Hotel Surabaya yang termasuk hotel bintang empat di Surabaya, mulai dari 19 Januari sampai dengan 19 Mei 2015.

Dengan jam kerja senin-minggu hari libur yang tidak menentu sesuai apa yang sudah dijadwalkan oleh Garden Palace Hotel.

Adapun jadwal kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) secara lengkap akan disajikan dalam Tabel 1.1

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

No	Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		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.	Pengajuan Permohonan Ijin lokasi PKL																								
2	Penentuan tempat PKL																								
3	Masa Orientasi PKL																								
4	Pelaksanaan PKL																								
5	Penentuan Dosen Pembimbing																								
6	Penyusunan Laporan PKL																								
7	Pengumpulan Laporan PKL																								

Keterangan :

1. Permohonan pengajuan Praktik Kerja Lapangan

Untuk permohonan pada pengajuan Praktik Kerja Lapangan dan tempat Praktik Kerja Lapangan dapat dilakukan pada awal Januari 2015 dengan meminta surat keterangan dari pihak akademi DIII Universitas Airlangga Surabaya. Pihak yang bersangkutan akan meminta surat keterangan Praktik Kerja Lapangan di Universitas Airlangga Surabaya agar diajukan dan direkomendasikan di hotel yang dituju.

2. Penentuan Tempat Praktik Kerja Lapangan

Dalam penentuan tempat Praktik Kerja Lapangan penulis mengajukan permohonan surat lamaran Praktik Kerja Lapangan di bagian Departement *Front Office* di Hotel Garden Palace Hotel Surabaya tepatnya pada tanggal 10 Januari 2015. Satu minggu kemudian pihak HRD memberi kabar bahwa interview pihak HRD memberi kabar penulis diterima *On The Job Training* di Hotel Garden Palace Surabaya tempatnya dibagian Departement *Front Office*.

3. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Awal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dimulai tanggal 19 Januari 2015, pada waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan penulis diajari menyapa tamu dan cara tata bahasa yang baik dan cara reservasi kamar yang sistematis dan pengenalan tentang keseluruhan Hotel Garden Palace Surabaya. Dalam penempatnya penulis ditempatkan dibagian “*receptionist*” yang menangani pemesanan kamar check in check out kamar di Hotel Garden Palace Surabaya.

4. Pembekalan

Penulis mendapatkan pembekalan pada pertengahan bulan Maret 2015 oleh bapak santoso staf dari Departement *Front Office* beliau memberikan pengarahan tentang SOP (*Standart Operational Procedure*) untuk Departement *Front Office*, pembekalan dikampus juga diberikan oleh Ibu Fitri Ismiyanti selaku dosen sekaligus Kaprodi DIII Manajemen Perhotelan, beliau memberikan arahan apa aja yang harus dilakukan agar mendapatkan hasil laporan Praktik Kerja Lapangan yang baik dan benar.

