

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi di Indonesia sedang meningkat, ditandai dengan banyaknya kemunculan perusahaan-perusahaan dan bisnis baru. Perusahaan – perusahaan ini jelas memiliki kantor cabang diberbagai kota untuk meningkatkan profit penjualan serta memperluas jangkauan bisnisnya. Kota besar seperti Surabaya jelas berpotensi untuk dapat memperluas jangkauan bisnisnya. Aktivitas bisnis dan perusahaan selalu ada di kota besar seperti besar seperti Surabaya, oleh karena itu banyak sekali pebisnis dan pekerja kantor yang pergi ke surabaya untuk sekedar *meeting* ataupun memasarkan produk perusahaannya.

Karena mobilitas yang cukup tinggi dari aktivitas bisnis tersebut, para pebisnis ini harus memiliki tempat singgah yang cukup nyaman saat bepergian ke luar kota untuk bertemu *client* ataupun *meeting*. Kebutuhan hotel sebagai tempat bersinggah cukup tinggi mengetahui Surabaya adalah kota metropolitan dan sebagai pusat bisnis di Jawa Timur bahkan di Indonesia. Para pengusaha dan pebisnis ini jelas membutuhkan hotel untuk pebisnis yang berada dekat dengan perkantoran dan pusat bisnis. Melihat aktivitas bisnis yang cukup ketat ini, munculah hotel berklasifikasi bisnis dan ditujukan untuk pebisnis yang sedang singgah di Surabaya.

Saat ini industri perhotelan di Indonesia terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada. Dengan perkembangan tersebut persaingan antar hotel akan semakin meningkat. Oleh sebab itu hotel harus didukung oleh berbagai aspek agar dapat bersaing dengan hotel lain, bukan hanya pelayanan yang baik tetapi perlu adanya desain hotel yang tanggap terhadap kebutuhan dan kenyamanan yang erat hubungannya dengan perilaku penghuni hotel.

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya di mana semua pelayanan itu diperuntukkan

bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Menurut Marsum (2005:13) perkembangan usaha perhotelan di katakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari *food service* industri (penjualan makanan di restoran) lebih besar dari pada akomodasi industri (penjualan kamar di hotel). Restoran yang terdapat di hotel terbuka bagi siapa saja tamu yang menginap di hotel. Dalam kaitannya pelayanan kepada tamu, pihak pemilik hotel sangat menyadari bahwa keberadaan tamu yang setia kepada hotel. Solusi untuk mempertahankan bisnis perhotelan adalah dengan mengembangkan layanan kepada pelanggan/tamu yaitu dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan para tamu, menyediakan kebutuhan tamu yang berkualitas baik dan memperlakukan tamu dengan baik.

Kepuasan tamu merupakan salah satu hal yang tidak dapat ditawar lagi, kepuasan tamu merupakan sarana yang ampuh untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan di hotel. Ketidakpuasan sering terjadi dikarenakan tamu tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan hotel lebih berkualitas dan memberikan suasana persaingan hotel yang lebih sehat.

Hotel memiliki struktur organisasi yang bertanggung jawab pada suatu departemen. Salah satu Departemen yang akan dibahas disini adalah *Food and Beverage*. Departemen yang bertanggung jawab sebagai penyedia makanan dan minuman ini mempunyai peran besar dalam memuaskan pelanggan melalui menu makanan dan minuman yang tersedia. Departemen FB mempunyai dua bagian yakni *Food Beverage Service* dan *Food and beverage Product*. bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan *order menu* yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas maka judul laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah Kualitas Pelayanan Di Bagian *Food and Beverage Service* di Hotel Garden Palace Surabaya.

1.2. Tujuan Dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Secara umum tujuan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan adalah:

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu prasyarat akademik untuk meraih sebutan Ahli Madya pada program Diploma III Manajemen program studi Manajemen Perhotelan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Dan untuk mengetahui job desk di departement Food and Beverage Service di Hotel Garden Palace Surabaya. Serta mengaplikasikan teori-teori yang diajarkan saat kuliah kemudian membandingkannya dengan apa yang terjadi saat Praktik Kerja Lapangan (PKL). Berguna juga sebagai penambah pengalaman dan melatih keahlian mahasiswa dalam bekerja.

Tujuan bagi mahasiswa adalah sebagai berikut:

- a. Dapat membandingkan teori yang telah diperoleh saat di perkuliahan dengan pelaksanaan praktiknya.
- b. Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- c. Melatih ke disiplin dan tanggung jawab atas pekerjaan yang telah menjadi job desknya.
- d. Memberikan gambaran mengenai dunia kerja yang nyata sehingga nantinya bermanfaat pada saat mahasiswa masuk dalam dunia kerja
- e. Menjadikan mahasiswa menjadi tenaga yang siap bekerja karena telah mengetahui bagaimana proses bekerja saat praktik kerja lapangan (PKL)

1.3. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Manfaat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

1. Bagi penulis:
 - a. Memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang di peroleh dari saat proses perkuliahan di kampus
 - b. Untuk menambah wawasan, memperdalam pengetahuan dan melatih kedisiplinan yang berhubungan langsung dengan dunia industri perhotelan.

- c. Untuk mengetahui sistem kerja secara baik dan benar sesuai dengan *Standrat Operational Procedure* (SOP) di Hotel Garden Palace Surabaya.
 - d. Untuk mengetahui, menerapkan, dan membandingkan antara teori dan literatur yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan praktiknya secara langsung di dunia kerja.
 - e. Belajar memegang penuh tanggung jawab seorang pekerja dan menjalankan suatu job desk dengan baik dan menghasilkan kinerja yang baik untuk hotel.
2. Bagi Almamater :
 - a. Sebagai sarana menumbuhkan potensi akademik mahasiswa.
 - b. Memberikan bahan dan literatur yang bermanfaat bagi mahasiswa Diploma III yang akan mengambil mata kuliah PKL.
 - c. Sebagai kesempatan bagi mahasiswa Universita Airlangga untuk membuktikan kualitas sumber daya mahasiswa kepada dunia kerja saat ini.
 3. Bagi Subyek PKL :
 - a. Sebagai media untuk meningkatkan kerjasama antara Hotel Garden Palace Surabaya dengan Universitas Airlangga.
 - b. Untuk melihat sejauh mana kemampuan mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan.
 4. Bagi Pembaca :
 - a. Untuk menambah wawasan pembaca mengenai subyek PKL
 - b. Sebagai bahan bacaan atau referensi sekaligus pembelajaran dalam pelaksanaan kegiatan yang sama diwaktu yang akan datang.








1.4. Rencana Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di Hotel Garden Palace Surabaya yang berada di Jl. Yos Sudarso 11 Surabaya selama 4 bulan. Dimulai tanggal 08 Maret 2015 dan berakhir pada tanggal 08 Juli 2015. Departement yang diambil adalah *Food and Beverage Service* di bagian *Waiters* dan mengambil judul Tugas Akhir: Kualitas Pelayanan Bagian *Food and Beverage Service* di Hotel Garden Palace Surabaya. Adapun jadwal kegiatan Praktik Kerja Lapangan secara lengkap disajikan dalam Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				juni				Juli			
		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																								
2	Penentuan tempat PKL																								
3	Masa Orientasi																								
4	Pelaksanaan PKL																								
5	Penentuan Dosen Pembimbing																								
6	Penyusunan Laporan PKL																								
7	Pengumpulan Laporan PKL																								

Ilustrasi warna

	Meminta surat pengantar dari kampus untuk penempatan PKL
	Menuju ke Garden Palace Surabaya
	Masa Orientasi pengenalan hotel selama 1 hari di hotel
	Mulai penempatan dan langsung PKL
	Menentukan Dosen pembimbing dan memulai membuat topik untuk Laporan
	Penyusunan laporan menurut hasil PKL
	Pengumpulan laporan PKL

Keterangan Tabel PKL :

1. Pengajuan Tempat PKL
pengajuan PKL dan tempat PKL dilakukan diminggu pertama dengan meminta surat keterangan mengajukan permohonan PKL serta keterangan masih menempuh kuliah di Universitas Airlangga Surabaya ke bagian akademik. Jika semua sesuai dengan persyaratan, maka untuk prosesnya menunggu sampai 1 (satu) bulan surat tersebut sudah jadi.
2. Penentuan Tempat PKL
penentuan tempat PKL dilakukan di Garden Palace Hotel Surabaya, permohonan PKL dibagian *Food and Beverage*, saat itu di Hotel tersebut membuka lowongan untuk training. Saat itu pada tanggal 7 maret 2015 melakukan interview training dan mendapat kabar bahwa diterima dihotel Garden Palace Surabaya, dan pada tanggal 9 Maret 2015 sudah memulai training.
3. Survey Tempat PKL
Survey lapangan lokasi hotel secara keseluruhan dilakukan pada saat hari pertama menjalankan training di Hotel Garden Palace.
4. Pelaksanaan PKL
Pelaksanaan PKL dimulai pada tanggal 9 Maret 2015, disana dipelajari berbagai hal yang berkaitan dengan *Food and Beverage* baik dalam prosedur Dan cara melayani tamu yang baik.

5. Pembekalan PKL

Pembekalan dilakukan pada minggu kedua bulan Februari 2015. Pembekalan diperoleh dari Ibu Fitri Ismiyanti selaku Dosen Pengajar sekaligus Dosen Pembimbing Program Diploma III Manajemen Perhotelan tentang apa saja yang harus dilakukan untuk mendapatkan hasil laporan yang sangat baik.

6. Pemilihan Dosen Pembimbing

Pemilihan Dosen Pembimbing baru ditentukan pada akhir bulan atau minggu keempat, setelah PKL dijalani.

7. Penyusunan Laporan PKL

Penyusunan laporan PKL dilakukan mulai pada bulan Maret 2015 dan sedang berjalan saat ini, direncanakan akan selesai pada bulan Juni 2015.

8. Penyerahan Laporan PKL

Setelah laporan selesai di periksa oleh Dosen pembimbing, laporan dikumpulkan pada bulan Juni 2015.