

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Disektor Pariwisata Perhotelan adalah salah satu hal yang mempunyai peran penting seiring pesatnya perkembangan dunia pariwisata di Indonesia menimbulkan dampak berdirinya Hotel, namun dengan banyaknya hotel yang didirikan saat ini, banyak pula persaingan yang muncul. Maka masing-masing hotel mempunyai cara tersendiri untuk mempertahankan hotelnya tersebut dalam dunia persaingan bisnis dengan menambahkan ide-ide yang dapat memajukan Hotel tersebut.

Maka dari itu untuk meningkatkan ketrampilan yang sesuai seperti yang diinginkan oleh industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan, maka diadakanya kegiatan On The Job Training yang diharapkan dapat menambah wawasan serta memberikan banyak pelatihan di dalam dunia perhotelan, sehingga mampu meningkatkan sumberdaya manusia yang professional dalam bidangnya, Dengan itu kami sebagai Mahasiswa siap menjadi tenaga-tenaga yang terampil dan siap bekerja yang bermodalkan pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh saat melakukan On The Job Training.

Surabaya merupakan salah satu Kota yang ada di Indonesia yang mengandalkan perekonomian dari dunia pariwisata. Kota Surabaya tidak hanya dikenal oleh orang-orang Indonesia saja, tapi banyak dari pengunjung yang datang ke Surabaya berasal dari luar negeri, hal itu terbukti dari sebagian besar wisatawan adalah wisatawan mancanegara.

Dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Surabaya, Sekarang banyak didirikan hotel-hotel berbintang untuk memberikan kenyamanan bagi para wisatawan yang berkunjung ke Surabaya.

Garden Palace adalah salah satu hotel bintang empat yang berada di jalan Yos Sudarso nomor 11 Surabaya. Hotel Garden Palace didirikan berdasarkan percampuran antara kelembutan dan keramah tamahan dimana hotel itu berlokasi di tengah Kota Surabaya. Hotel bintang empat ini terletak 10 menit dari Monumen

Kapal Selam. Garden Palace Hotel mempunyai keunggulan view dari atas Gedung Hotel akan terlihat begitu indahny Jembatan Suramadu. Food And Beverage Service adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dengan tujuan mendapatkan income atau revenue dan profit. Food And Beverage Service merupakan departemen yang berperan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya, dan populer tidaknya suatu hotel sangat mempengaruhi. Selain itu, Food And Beverage Service juga memberikan kontribusi kepada hotel, baik itu kontribusi berupa revenue, jumlah tamu, maupun image. Bahkan di jaman sekarang hotel tidak hanya bisa mengandalkan revenue dari penjualan kamar saja tetapi revenue utama juga berasal dari penjualan tersebut. Hotel Garden Palace Hotel memiliki beberapa outlet yang dikelola oleh Food & Beverage departemen yaitu: *Green House Restaurant, Ming Court Restaurant, City Lounge, Nishiki Japanese restaurant.*

### **1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

1. Menjembatani antara teori di perkuliahan dengan praktik di lapangan.
2. Meningkatkan kemampuan edukatif dan pengembangan wawasan keilmuan Mahasiswa.
3. Membekali mahasiswa tentang iklim kerja dan prosedur dunia industri.
4. Mengenal pasar dan produk atau jasa yang dihasilkan oleh dunia usaha dan dunia industri.
5. Meningkatkan kemampuan adaptif mahasiswa.
6. Mengenali seluk beluk wilayah pekerjaan dunia usaha dan dunia industri kepada mahasiswa secara langsung.
7. Menjadi sarana promosi calon alumni untuk memasuki pasar kerja di dunia usaha dan industri.

### **1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan**

#### **Manfaat bagi Mahasiswa**

- a. Dengan mengikuti praktik kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan Hard Skill dan Soft Skill.
- b. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan atau tamat kuliah.
- c. Sebagai pengalaman kerja awal untuk mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang nyata.
- d. Sebagai wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi yang terkait.

#### **Manfaat bagi Akademik**

- a. Dengan pelaksanaan praktik kerja lapangan, Fakultas mampu meningkatkan hubungan kemitriaan dengan perusahaan.
- b. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar.
- c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.

#### **Manfaat bagi Perusahaan**

- a. Dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perguruan tinggi.
- b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta Praktik Kerja Lapangan, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia.
- c. Dan sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.

### **1.4 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan**

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di Hotel Garden Palace Surabaya yang berada di jalan Yos Sudarso nomor 11 Surabaya Selama 4 bulan. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan Dimulai tanggal 18 Maret 2015 dan berakhir pada tanggal 18 Juli 2015. Department yang saya ambil adalah *Food and Beverage Service* di

bagian *Waiters* dan judul Tugas Akhir Saya adalah Peran *Food and Beverage Service* di Hotel Garden Palace Surabaya.

**Tabel 1.1**  
**Jadwal Kegiatan Praktik 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 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 Food&Beverage di Hotel Garden Palace Hotel Surabaya tepatnya pada



tanggal 10 Maret 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 Food&Beverage.

### 3. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Awal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dimulai tanggal 18 Maret 2015, pada waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan penulis diajari menyapa tamu dan cara tata bahasa yang baik dan cara melayani tamu saat pemesanan makanan dan pengenalan tentang keseluruhan Hotel Garden Palace Surabaya. Dalam penempatnya penulis ditempatkan dibagian “writer” yang menangani pemesanan maupun menyajikan makanan di Hotel Garden Palace Surabaya.

### 4. Pembekalan

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

### 5. Penyusunan laporan praktik kerja lapangan

Salah satu syarat untuk kelulusan program studi D3 Manajemen Perhotelan adalah menyusun laporan praktik kerja lapangan, bahan untuk menyusun laporan praktik kerja lapangan adalah praktik kerja lapangan penulis selama berada di Hotel Garden Palace Surabaya. Dosen pembimbing memberi waktu pengerjaan laporan praktik kerja lapangan sampai dengan ujian akhir semester 6 (enam), karena sebagai bahan penilaian akhir. Penulis membuat laporan praktik kerja lapangan dengan judul “*peran food&beverage service di hotel garden palace surabaya*”.

6. Pengumpulan laporan praktik kerja lapangan

Batas akhir pengumpulan laporan praktik kerja lapangan ini adalah minggu terakhir sebelum ujian akhir semester. Syarat pengumpulan laporan praktik kerja lapangan ini apabila sudah mendapat ACC dari dosen pembimbing. Tidak boleh telat dalam pengumpulannya, karena laporan praktik kerja lapangan ini sebagai penilaian kelulusan bagi mahasiswa yang bersangkutan.

