

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu negara di Asia Pasifik, Indonesia menjadi negara yang diminati oleh para wisatawan mancanegara sebagai obyek wisata. Pariwisata Indonesia pada 2009 berada pada urutan ketiga sebagai pemberian devisa terbesar setelah Sumber Daya Alam Indonesia yang juga memberi dampak besar seperti komoditas minyak kelapa sawit, dan gas bumi. Pada tahun 2018, Bidang pariwisata Indonesia semakin diakui dunia. Indonesia berada pada urutan kesembilan sebagai negara dengan peningkatan jumlah wisatawan yang signifikan dan juga berada pada nomor tiga di Asia Tenggara menurut *World Travel and Tourism Council* (WTTC).

Pada buku yang berjudul *Industri Perhotelan* (2013) yang ditulis oleh Ni Wayan Suwithi dapat dijelaskan disitu bahwa potensi pariwisata di Indonesia sangat tinggi, mayoritas penduduk Indonesia belum bisa menggunakan / memanfaatkan kesempatan tersebut untuk meningkatkan kesejahteraan lingkungannya.

Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2019 rata-rata perkembangan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia dalam

rentang waktu lima tahun kebelakang yaitu pada 2014-2019 terjadi peningkatan yang terlihat jelas daripada jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia dalam rentang waktu 2014-2016.

Gambar 1.1 Jumlah Rata-rata Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia 2014-2019



Sumber : www.bps.go.id (tahun 2019)

Dari tabel grafik diatas dapat dijelaskan bahwa rata-rata perkembangan jumlah kunjung wisatawan dari mancanegara ke Indonesia pada bulan Juni 2019 mengalami kenaikan sebesar 9,94% dibandingkan dengan jumlah rata-rata kunjung pada bulan Juni 2018. Demikian pula pada bulan Juni, kunjung wisatawan dari mancanegara ke Indonesia mengalami peningkatan 15,48%.

Jika dirata-rata pada bulan Januari-Juni 2019, wisatawan yang berkunjung ke Indonesia mencapai 7,83 juta orang yang berarti terjadi

kenaikan sebesar 4,01%. Dengan demikian dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah rata-rata wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Indonesia memiliki beragam budaya serta kekayaan alam yang dapat menjadi modal penting bagi pengembangan di sektor pariwisata. Sedangkan Industri perhotelan menurut pendapat dari *American Hotel and Association*, Industri perhotelan termasuk salah satu bentuk akomodasi yang dikembangkan dengan tujuan memberi pelayanan, penginapan, makan, minum, dan bentuk pelayanan lainnya.

Berdasarkan undang-undang Kepariwisata No 10 tahun 2009, yang menjelaskan bahwa Hotel merupakan salah satu macam dari akomodasi yang dikelola untuk kepentingan bersama secara komersil dan profesional, dengan disediakan berbagai bentuk pelayanan seperti misalnya penginapan (*rooms*), makanan dan minuman (*food and beverage*), hiburan seperti *night club*, *discotheque*, serta pelayanan menarik lainnya. Kata hotel berawal dari kata *hostel*. Berdasarkan bahasa Perancis yang berasal dari bahasa latin, kata *hostel* memiliki arti *hostes*. Akomodasi berupa bangunan bertingkat ini sudah dikenal sejak abad ketujuh dibangunnya sebagai tempat peristirahatan bagi para tamu atau bisa juga bertujuan dalam penyediaan makanan dan minuman yang disajikan untuk umum, serta pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat. Definisi Hotel menurut Ismayati (2010) yaitu jenis akomodasi yang dikelola dengan cara memaksimalkan seluruh departemen serta fasilitas

yang terdapat pada bangunan hotel untuk menyediakan berbagai bentuk pelayanan seperti misalnya penginapan, makanan dan minuman, spa, serta bentuk pelayanan lain yang dapat dinikmati oleh masyarakat umum.

Di dalam dunia perhotelan sendiri terdapat berbagai macam departemen yang masing-masing departemen mempunyai tugas operasional sendiri, seperti : *Front Office Departemen, Housekeeping Department, Food & Beverages Product Department, Food & Beverages Service Department, Engineering Department, Finance Department, Purchasing Department, Sales & Marketing Department.*

Suksesnya sebuah hotel dapat dilihat dari tingginya tingkat hunian kamar hotel, karena dapat dilihat melalui jumlah kamar yang terjual sehingga dapat mengetahui pendapatan yang diperoleh hotel. Di balik tingginya penjualan tingkat hunian kamar hotel ada departemen *Front Office* yang bertugas dalam menjual kamar hotel agar mencapai target hotel.

Departemen Front Office pada semua hotel merupakan bagian penting dari operasional hotel. Departemen ini adalah jantung dan ujung tombak dari sebuah hotel maksudnya adalah bahwa departemen *Front Office* mempunyai peranan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi kegiatan lainnya di segala departemen yang ada di hotel, salah satu fungsi *Front Office* adalah menangani penjualan kamar hotel beserta fasilitas yang ada di hotel tersebut. Karena departemen ini sangatlah penting maka karyawan yang bertugas di departemen tersebut juga diuntut memberikan pelayanan terbaik bagi setiap

tamu terutama dalam memberikan kesan pertama pada tamu saat *check in*, saat tamu sedang *in house*, dan saat tamu *check out*. Maka dari itu, kualitas sebuah hotel dapat dilihat dari kinerja pada bagian *Front Office* bagaimana cara mereka melayani tamu dan dari tingginya tingkat hunian kamar hotel yang dapat di jual perharinya oleh bagian *Front Office* departemen. Departemen *Front Office* dikelompokkan menjadi beberapa section/bagian yaitu : *Front Desk Agent* (FDA), *Telepon Operator* (TO), *Bell Boy / Concierge*

Beberapa bagian di departemen *Front Office* memiliki tugas yang berbeda-beda sesuai dengan bidang masing-masing seperti: *Front Desk Agent* atau yang sering di sebut *Receptionist* dalam dunia perhotelan, mempunyai tugas dalam melayani tamu ketika reservasi kamar hotel, *check in*, *check out* juga melayani pembayaran kamar tamu selama tamu tinggal di hotel. *Telepon Operator* bertugas melayani tamu melalui telepon hotel seperti memberikan informasi yang akurat , juga sebagai perantara antara tamu dengan staff yang ada di Hotel. *Bell Boy* bertugas dalam mengurus barang bawaan tamu seperti koper dan mengantarkan tamu pula ke kamar.

Telepon Operator merupakan salah satu departemen / bagian dari front office yang memili tugas yaitu memberikan pelayanan kepada tamu melalui perangkat telepon. Walaupun tugas dari telepon operator hanya melayani tamu melalui telepon, terkadang tugas dari telepon operator disepelekan, padahal

jika dilihat dari kinerja seorang telepon operator itu bukanlah sesuatu yang mudah. Menjadi Telepon operator harus menguasai beberapa hal diantaranya memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, dan juga dilengkapi dengan tata cara berkomunikasi yang baik kepada tamu, dan juga menguasai beberapa macam alat diantaranya telepon itu sendiri dan juga computer, tetapi sebagai telepon operator dikarenakan sudah menguasai beberapa hal tersebut terkadang Telepon Operator bekerja masih kurang maksimal yang mengakibatkan beberapa penilaian tamu terhadap hotel itu sendiri berkurang dan menurun. Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis tulis ini dapat diambil pembahasan yang ingin dibahas di dalam Tugas Akhir ini adalah :
“PERAN TELEPON OPERATOR DALAM PELAYANAN TAMU DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT SURABAYA”.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah di bawah ini ditetapkan berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas. Rumusan masalahnya yaitu :

1.2.1. Upaya yang bisa dilakukan Telepon Operator dalam menangani tamu ?

1.3. Tujuan

1.3.1. Untuk menginformasikan upaya yang bisa Telepon Operator lakukan dalam menangani tamu.

1.4. Manfaat

Manfaat dari dilaksanakannya Praktik kerja lapangan ini dapat ditujukan kepada beberapa pihak terkait antara lain bagi pembaca, penulis, fakultas, dan bagi pihak Hotel.

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang didapat selama di Universitas Airlangga kedalam laporan penelitian.
- b. Mengetahui tugas dan tanggung jawab *Front Office Departement* khususnya bagian Telepon Operator dalam menangani tamu.
- c. Memperoleh pengalaman baru dalam dunia kerja serta menambah relasi dengan beberapa orang.
- d. Mengukur tingkat kepercayaan diri, sikap profesionalisme, dan cara bekerja sama dengan tim saat mengerjakan suatu pekerjaan.

2. Manfaat bagi Pembaca

- a. Memudahkan dalam memahami materi-materi perhotelan terutama di departemen *Front Office* (Telepon Operator).

- b. Menjadi referensi bacaan bagi pembaca yang memerlukan informasi mengenai *Front Office Departement* khususnya pada bagian Telepon Operator

3. Manfaat bagi Fakultas

- a. Penelitian ini dilakukan agar dapat memberi pemahaman tentang teori Telepon Operator di dunia perhotelan yang dapat dijadikan arsip bagi pihak fakultas.
- b. Penelitian ini bermanfaat dalam menjalin hubungan internal dan eksternal antara D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga dengan Hotel Fairfield by Marriott Surabaya dalam hal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

4. Manfaat bagi Pihak Hotel

- a. Dengan penelitian ini diharapkan para mahasiswa dibutuhkan pihak Hotel dalam hal kualifikasi SDM untuk membantu operasional Hotel agar dapat mencapai tujuan perusahaan.
- b. Memperluas jaringan kemitraan dengan pihak Universitas dan pihak Fakultas

- c. Mendapat keuntungan bekerja sama dengan para mahasiswa untuk senantiasa mempromosikan produk dan jasa Hotel terkait.

1.5. Tinjauan Pustaka :

1.5.1 Telepon Operator

Pengertian Telepon Operator berdasarkan jurnal repository Unej yang berjudul Bahan Ajar Telepon Operator menyatakan

“Telepon Operator merupakan salah satu seksi yang ada pada Kantor Depan Hotel yang mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu (*reception*), pemesanan kamar (*reservation*) dan kasir kantor depan”.

Hartini (2011:1)

Sedangkan beberapa cara yang diberikan oleh pihak hotel atau Telepon Operator dalam memberi layanan komunikasi menurut Hartini (2011:1) adalah sebagai berikut :

- a. Menangani/manjawab sambungan telepon masuk (*incoming call*).
- b. Menerima panggilan telepon keluar (*outgoing call*).
- c. Menawarkan layanan pengelolaan fax.
- d. Memberi akses layanan internet gratis supaya mempermudah untuk berkomunikasi.

- e. Menawarkan layanan panggilan untuk bangun pagi (*wake-up call*).
- f. Memberi update layanan informasi.
- g. Menawarkan pelayanan hiburan seperti misal fasilitas penayangan film dan musik yang dapat diakses dari kamar pribadi tamu maupun di area sekitar Hotel.
- h. Menyediakan layanan untuk berkomunikasi fi hotel (*house call*)
- i. Meng-handle panggilan telepon yang mendesak dan bersifat darurat (*emergency call*)

Pengertian telepon operator berdasarkan jurnal repository Unej yang berjudul “Teori dan Praktik Hotel Front Office” menyatakan bahwa

“Telepon Operator adalah petugas yang berperan dalam membantu semua kegiatan operasional. Selain itu menerima dan menyampaikan pesan melalui telepon juga menjadi tugas penting Telepon Operator. Telepon operator bertugas melayani semua pembicaraan telepon dengan cekatan, sopan, ramah serta hormat.”
Bagyono (2012:101)

Tugas dan tanggung jawab seorang Telepon Operator secara umum berdasarkan jurnal Repository Unej yang berjudul Front Office Hotel menurut Darsono (2011:27) adalah sebagai berikut:

- 1) Menulis dan melengkapi data serta membaca dan melanjutkan pengisian buku laporan (*log book*).
- 2) Melanjutkan shift sebelumnya serta melengkapi data atau permasalahan yang belum terselesaikan.
- 3) Menerima telepon dengan nada sopan, ramah, dan cekatan.
- 4) Melayani sambungan telepon, baik lokal (*city call*), interlokal (*long distance call*) atau hubungan luar negeri (*overseas call*).
- 5) Mencatat semua biaya penyambungan telepon dan membuat rekening (*telepon chit*) yang disampaikan kepada kasir Front Office bersama dengan *summary*.
- 6) Menerima dan melaksanakan permintaan *wake-up call*.
- 7) Bekerja sama dengan bagian lain seperti *Housekeeping Departement, Food and Beverage Departement, etc.*
- 8) Menghadiri rapat atau *briefing* yang diselenggarakan Front Office Manager.

Beberapa perlengkapan fisik yang tersedia di Telepon Operator menurut jurnal yang berjudul Ruang Lingkup Pekerjaan Operator Telepon menyatakan bahwa

“Perlengkapan fisik di Telepon Operator dalam menjalankan tugasnya adalah *switch board*, telepon set, *head set*, *computer*, meja operator, kursi operator, lemari alat, *whiteboard*, mesin *Private Automatic*

Branch Exchange (PABX) atau Private Manual branch Exchange (PMBX)”.

Andriani (2012:1)

Perlengkapan yang tersedia bagi Telepon Operator yang ada di Hotel berdasarkan buku Industri Perhotelan Jilid I karya Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah menyatakan

“Semua perlengkapan tersebut berada didalam ruang operator. Selain itu terdapat perangkat lunak di dalam sebagian peralatan tersebut adalah *Emergency call line, wake-up call system, telephone feature, rooming list, dan Front Office System.*”

- a. Telepon darurat (*Emergency Call*) merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dapat digunakan pada saat kondisi mendesak. Seorang Telepon Operator akan menggunakan akses tersebut untuk menginformasikan terhadap para tamu mengenai kondisi darurat yang terjadi di Hotel. Panduan mengenai tata cara penggunaan akses khusus saat *emergency call* berada pada *safety and emergency manual*.
- b. *Wake-up Call* merupakan system yang dibuat untuk membangunkan tamu sesuai request melalui telepon. Pada Hotel Fairfield by Marriott Surabaya apabila ada *request wake up call*, maka ada dua tahapan untuk membangunkan tamu yaitu melalui sistem komputerisasi dan manual. Apabila melalui sistem komputerisasi serngkali seorang Telepon Operator menginput data

pada komputer sesuai dengan request jam yang diminta oleh tamu, dilengkapi dengan nomor kamar yang ditempati tamu lalu do telepon. Namun apabila melalui manual, maka pihak hotel akan membantu membangunkan tamu dengan cara mengetuk pintu kamar tamu sesuai dengan request yang diinginkan tamu.

- c. Fitur telepon adalah salah satu layanan yang disediakan oleh pihak hotel untuk mempermudah tamu yang menggunakan telepon untuk berkomunikasi. Pada Hotel Fairfield by Marriott Surabaya, bentuk layanan tersebut disediakan untuk mempermudah para pengguna, seperti misalnya penggunaan *re-dial* atau upaya pemanfaatan teknologi untuk mempermudah menghubungi seseorang dengan nomor telepon sama dengan hanya memencet satu tombol saja.
- d. *Rooming list* merupakan layanan yang digunakan Telepon Operator yang bermanfaat untuk mempermudah dalam memasukkan data kedalam komputer sehingga terlihat display daftar tamu.
- e. *Front Office System* merupakan layanan yang dibuat untuk membuat laporan dan komunikasi agar dapat tersalurkan secara efisien. Seperti misalnya pada Hotel Fairfield by Marriott Surabaya membuat pencatatan lama percakapan sampai biaya *charge*, dan juga pesan untuk kamar tertentu.

Beberapa perangkat atau pelayanan tersebut disediakan pihak hotel dengan tujuan agar tamu merasa dimudahkan dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu dapat dijadikan pihak hotel sebagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan prima dengan diimbangi kualitas dari masing-masing Sumber Daya manusianya.

1.5.2. Tata Cara dalam Bertelepon

Tata cara bertelepon bagi seorang Telepon Operator di hotel berdasarkan jurnal Repository Unej yang berjudul Dasar-dasar Kantor Depan Hotel adalah sebagai berikut

“Beberapa hal yang harus dipahami dan dilakukan oleh Telepon Operator, dikarenakan akan berpengaruh terhadap Occupancy Hotel mengenai penjualan produk dan jasa yang ditawarkan kepada tamu melalui telepon.”

Sambodo dan Bagyono (2006:56)

Beberapa contoh tata cara bertelepon yang benar menurut Sambodo dan Bagyono (2006:56) yakni :

- a. Mengangkat telepon sebelum berdering sampai ketiga kali.
- b. Memberi jarak antara gagang telepon dengan mulut kurang lebih lima sentimeter agar suaranya tidak terdengar terlalu keras.

- c. Memperkenalkan diri (*identity your self*) dengan jelas disertai dengan ucapan salam (*greetings*) dan penyebutan nama instansi atau Hotel.
- d. Menanyakan nama tamu yang menelepon. Mintalah penelepon untuk mengeja nama untuk menghindari hal-hal seperti salah ketik atau bahkan salah ucap agar tidak salah memasukan data ke sistem.
- e. Mengangkat telepon dengan suara yang jelas dan menghindari bahasa *slank* atau istilah-istilah.
- f. Menggunakan tata bahasa yang benar supaya mudah untuk dipahami lawan bicara.
- g. Memfokuskan topik pembicaraan lawan bicara.
- h. Senantiasa tersenyum pada saat bertelepon karena akan mengubah nada bicara kita supaya tidak menyinggung perasaan lawan bicara walaupun tidak terlihat secara langsung.
- i. Tidak membiarkan penelepon menunggu terlalu lam.
- j. Memastikan pesan dicatat dengan benar dan tersampaikan kepada orang yang dituju apabila penelepon memiliki pesan yang ingin disampaikan.

k. Mengusahakan untuk menyebut nama penelepon apabila mengetahui namanya.

l. Selalu ingat untuk mengucapkan terimakasih dan mengucapkan selamat berpisah.

m. Menanyakan ulang apakah percakapan dirasa cukup atau ada yang ingin ditanyakan lagi.

Dengan adanya beberapa tata cara bertelepon yang benar seperti yang dijelaskan diatas, diharapkan seorang telepon operator dapat memaksimalkan kinerjanya dalam hal berkomunikasi dengan tamu. Sehingga dapat memiliki nilai baik bagi tamu yang menelepon.

1.5.3. Pengertian kata tamu menurut KBBI

Pengertian kata tamu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebagai berikut

“tamu/ta·mu/ n 1. orang yang datang berkunjung (melawat dan sebagainya) ke tempat orang lain atau ke perjamuan; 2. orang yang datang untuk menginap (di hotel), untuk membeli-beli (di toko).”

Kamus Besar Bahasa Indonesia

1.5.4. Jenis-jenis tamu dalam istilah perhotelan

Beberapa jenis-jenis tamu yang ada di Hotel menurut Agusnawar (2014) adalah sebagai berikut :

a) Turis domestik (*Domestic Tourist*)

Merupakan wisatawan lokal yang menginap pada suatu hotel dengan berbagai kepentingan seperti misal untuk berlibur pada saat akhir pekan atau pada saat ada event atau acara tertentu di Hotel.

b) Rombongan tour grup (*Group Inclusive Tours*)

Merupakan rombongan wisatawan yang mengikuti tour secara bersamaan dengan banyak orang atau group. Mayoritas wisatawan tersebut melakukan kunjungan wisata dengan bantuan *travel agent*.

c) Tamu individual (*The Independent Travellers*)

Merupakan wisatawan yang melakukan kunjungan wisata atau bisnis secara individual atau perorangan dan tidak disertai rombongan grup.

d) Tamu executive (*Commercially Important Persons*)

Merupakan tamu yang selalu berpergian dan menginap di hotel namun yang melakukan reservasi biasanya dilakukan oleh asisten atau sekretaris nya.

e) Tamu dengan perhatian khusus (*Special Attention Guests*)

Merupakan tamu yang memerlukan perhatian dan perawatan khusus, seperti misalnya ditujukan kepada tamu yang sudah berusia lanjut, tamu yang berkebutuhan khusus, dan lain sebagainya.

f) VIPs (Very Important Persons)

Merupakan tamu penting bagi sebuah hotel, seperti misal pimpinan perusahaan, pejabat penting, artis, serta tamu yang berlangganan tetap di hotel tersebut.

g) Regular Guest

Merupakan tamu biasa yang sering disebut juga *walking guest* yang menginap di hotel tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu.

Dengan adanya beberapa jenis tamu, dapat memudahkan pihak hotel untuk memberikan pelayanan prima secara tepat dikarenakan setiap tamu istimewa dan layak untuk mendapatkan layanan sesuai Standar Operasional Prosedur pada suatu hotel.

Gambar 1.2 Telepon yang digunakan di area

Hotel Fairfield by Marriot Suarabaya



Sumber : www.marriott.com (Tahun 2019)

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu individu, *group*, maupun VIP. Untuk telepon yang digunakan sebagai operasional seorang telepon operator adalah adalah Telepon “TransTel”. Untuk tombol yang digunakan salah satunya :

- HOLD : Untuk menahan kalo kita akan mentransfer telepon
- VOL : Untuk memperbesar dan memperkecil suara di telepon
- TRF : Untuk Mentransfer telepon

Note : Jika Telepon Operator ingin menghubungi kamar tamu maka bisa menekan angkat “7” dan diikuti nomor kamar

1.6. Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya yang berlokasi di Jl. Mayjend Sungkono No. 178, Dukuh Pakis, Kecamatan Dukuh Pakis, Kota Surabaya, Jawa Timur. Penelitian ini berlangsung selama enam bulan terhitung mulai dari 06 Januari 2020 sampai 06 Juli 2020 di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya.

Penulis memilih lokasi penelitian di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya dikarenakan penulis melakukan *On The Job Training* di hotel tersebut. Oleh karena itu, penulis memilih Hotel Fairfield By Marriott Surabaya dalam mencari ataupun mengumpulkan data-data sebagai syarat penunjang kegiatan penelitian untuk Tugas Akhir. Selain itu dengan pemilihan Hotel Fairfield By Marriott Surabaya sebagai obyek dalam penelitian ini dapat memberi keuntungan pihak hotel dalam mempromosikan produk dan jasa yang ditawarkan.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi & Partisipasi

Melakukan pengamatan secara langsung di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya, serta ikut terlibat dalam proses operasional hotel sebagai seorang Telepon Operator

b. Wawancara (interview)

Metode interview pada penelitian ini merupakan salah satu metode penelitian untuk pengumpulan data dengan beberapa pihak terkait. Wawancara dilakukan dengan *Front Office Manager, Head of Front Office Departement*, dan beberapa pihak lain yang dapat membantu pengumpulan data yang dibutuhkan selama mengikuti *On The Job Training* di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya

c. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan data-data dan informasi mengenai Telepon Operator dengan mempelajari buku referensi, laporan-laporan, jurnal, artikel, skripsi, dan media lainnya yang dapat membantu dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan laporan praktek kerja lapangan.

d. Dokumen

Penulis mengumpulkan beberapa dokumen dalam menindaklanjuti proses pengumpulan data. Dokumen tersebut dapat berupa catatan peristiwa penting bagi hotel terkait. Dokumen tersebut dapat berbentuk tulisan, gambar, video, atau bahkan melalui audio. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai Hotel Fairfield By Marriott Surabaya.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Dalam pengerjaan dan penulisan penelitian Tugas Akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif. Tujuan dengan penggunaan teknik analisis kualitatif yaitu agar dapat memperoleh penjelasan dan gambaran mengenai inti bahasan yang telah diteliti. Definisi mengenai penelitian kualitatif menurut (Danim,2002) menyatakan :

“Dasar penelitian kualitatif merupakan konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu.”
(Danim, 2002)

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

DESEMBER	JANUARI	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	2	3	4	1	2	3	4	

- : Persiapan PKL
- : Pelaksanaan PKL
- : Penulisan Laporan PKL
- : Penyerahan Laporan PKL

Keterangan :

1. Persiapan PKL

Pada bagian persiapan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan pada minggu pertama hingga minggu keempat di bulan Desember. Pada proses persiapan PKL ini, penulis melakukan komunikasi dengan pihak hotel yang dituju untuk menanyakan apakah tersedia lowongan untuk trainee atau magang diikuti

dengan departemen yang dituju. Kemudian mempersiapkan berkas yang dibutuhkan pihak hotel dengan disertai surat izin dari pihak kampus untuk melakukan izin trainee. Setelah mempersiapkan beberapa berkas, kemudian mengajukan *curriculum vitae* sebagai upaya pengajuan diri untuk melakukan trainee di hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku. Setelah proses pengajuan diri, tahap selanjutnya adalah sesi wawancara dan kemudian menunggu hasil wawancara dari pihak hotel. Setelah itu tinggal menunggu hasil dari wawancara tersebut. Untuk mengetahui hasil wawancara lolos atau tidaknya dapat dikonfirmasi melalui panggilan telepon atau konfirmasi email. Setelah mendapat informasi yang menyatakan bahwa lolos tahap wawancara maka akan diberikan jadwal orientasi. Untuk tahap orientasi dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pemahaman tentang ruang lingkup hotel dan beradaptasi dengan orang yang akan bekerjasama selama melakukan trainee.

2. Pelaksanaan PKL

Pada bagian pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan selama 6 bulan. Dimulai pada bulan Januari Minggu pertama hingga bulan Juli minggu pertama. Dengan adanya pelaksanaan PKL selama 6 bulan ini diharapkan para mahasiswa dapat

memaksimalkan skill dan potensi yang dimiliki dengan cara berkontribusi menyalurkan ilmu pengetahuan yang telah diberikan pada saat perkuliahan agar dapat diimplementasikan di hotel. Dalam pelaksanaan PKL tersebut, mahasiswa diharuskan mengerjakan Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dalam bidang akademik. Pelaksanaan PKL ini akan dituliskan kedalam tugas akhir sebagai laporan jika telah melaksanakan tanggung jawab dengan mengikuti trainee dan bertanggungjawab dalam penyelesaian tugas akhir.

3. Penyerahan Laporan PKL

Pada bagian penyerahan laporan PKL yang telah dikerjakan selama masa trainee selama 6 bulan, diharapkan mahasiswa dapat lulus tepat waktu sesuai waktu yang ditentukan pihak kampus. Sebagaimana laporan tugas akhir merupakan syarat untuk kelulusan pada tingkat Diploma III Manajemen Perhotelan.