

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan suatu kegiatan penerapan ilmu yang diperoleh mahasiswa/i dibangku perkuliahan pada suatu lapangan pekerjaan. Selain bermanfaat bagi mahasiswa, pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) juga bermanfaat bagi industri (perusahaan) yaitu adanya kerjasama antara dunia pendidikan dan dunia industri sehingga industri tersebut dapat dikenal oleh kalangan akademis. Selain itu, perusahaan juga mendapat bantuan tenaga kerja dari mahasiswa/i yang melaksanakan PKL.

Pada dasarnya pendidikan berguna mempersiapkan tenaga kerja sebelum memasuki lapangan pekerjaan agar pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh sesuai dengan jenis pekerjaan yang dikehendaki. Untuk menyiapkan kualitas mahasiswa yang handal dan berkemampuan tinggi, Universitas Teknokrat Indonesia bersaing dalam meningkatkan kualitas belajar mengajar baik dari sarana maupun prasarana. Pembelajaran dari pengalaman langsung dapat diimplementasikan dengan adanya Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Menurut Oemar Hamalik (2006) pengalaman terbagi menjadi 2 yaitu pengalaman langsung yang diperoleh karena partisipasi langsung dan pengalaman pengganti yang diperoleh melalui observasi langsung, melalui gambar, melalui grafis, melalui kata-kata, dan melalui simbol-simbol.

Teknik Informatika merupakan kumpulan disiplin ilmu yang mempelajari transformasi fakta berlambang yaitu data maupun informasi pada mesin berbasis komputasi. Teknik Informatika mengkaji bidang ilmu pemrograman, komputasi dan rekayasa perangkat lunak (software). Pada bidang ilmu tersebut mahasiswa akan diarahkan untuk bisa menguasai ilmu dan keterampilan rekayasa informatika yang melandaskan pada kemampuan untuk memahami, menganalisis, menilai, menerapkan, serta menciptakan perangkat lunak (software) dalam pengolahan data dengan komputer. Pengolahan data menggunakan komputer disebut juga Teknologi Informasi.

Pada tahun 2017 Jurusan Informatika Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Teknokrat mengadakan Praktik Kerja Lapangan bagi mahasiswa/i selama 2 (Dua) bulan terhitung sejak tanggal 10 April 2017 sampai dengan 03 Juni 2017.

Praktik Kerja Lapangan tersebut dilaksanakan pada perusahaan-perusahaan swasta maupun instansi pemerintah. Selain itu mahasiswa/i juga diberi kebebasan dalam menentukan tempat Praktik Kerja Lapangan tersebut.

Penulis memilih tempat Praktik Kerja Lapangan pada Emersia Hotel & Resort Bandar Lampung karena penulis ingin mengetahui apa tugas dan fungsi pokok Emersia Hotel & Resort Bandar Lampung, kegiatan apa saja yang ada di Emersia Hotel & Resort Bandar Lampung, bagaimana cara menjadikan hotel premium yang terbaik dengan standar kualitas *product* dan *service* yang sempurna, yang mana informasi yang diketahui penulis dapat menjadi pelajaran yang berharga dan dapat menambah pengalaman penulis.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Maksud dari pelaksanaan PKL antara lain:

1. Mempelajari suatu bidang pekerjaan tertentu pada praktek kerja yang ada di Emersia Hotel & Resort.
2. Dapat mengetahui produktifitas pekerjaan di perusahaan Emersia Hotel & Resort.
3. Menerapkan dan mempratikkan ilmu yang dipelajari dikampus kedalam kondisi nyata yaitu diperusahaan Emersia Hotel & Resort.

Tujuan praktek kerja lapangan adalah:

1. Untuk memberikan gambaran nyata tentang penerapan atau implementasi dari ilmu atau teori yang selama ini diperoleh pada perkuliahan dan membandingkannya dengan kondisi nyata yang ada di lapangan.
2. Melatih mahasiswa calon lulusan agar memiliki kemampuan dalam beradaptasi dengan dunia kerja.
3. Memberikan sarana pengembangan kepribadian bagi mahasiswa calon lulusan didunia kerja.
4. Mahasiswa dapat mengetahui produktivitas perusahaan.

### **1.3 Kegunaan Praktik Kerja Lapangan**

Kegunaan dari Praktik Kerja Lapangan ini adalah sebagai acuan dari mahasiswa agar mahasiswa dapat merasakan langsung bekerja pada suatu industri, sehingga mahasiswa telah mengetahui kondisi nyata dari sebuah perusahaan atau instansi sebelum benar-benar terjun langsung ke dunia kerja, dan mahasiswa dapat melakukan pekerjaan dengan baik nantinya setelah terjun langsung dalam dunia kerja sesuai dengan bidang keahliannya.

### **1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Emersia Hotel & Resort, ber-alamat di di Jalan WR. Monginsidi No.70, Pengajaran, Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35214, Indonesia. Phone 0721-258258, Email fc@emersia.com



Gambar 1.1 Emersia Hotel & Resort

Emersia Hotel & Resort mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

#### 1.4.1 *Tugas Pokok*

Tugas Pokok Emersia Hotel & Resort yaitu Sopan santun ( *Courtesy*) merupakan hal yang wutlak harus diterapkan didalam usaha jasa pelayanan. Tanggung jawab utama staffnya dibidang adalah membuat tamu merasa nyaman.

Disamping itu staff dengan tatacara sopan santun yang seragam akan membawa dampak yang besar terhadap pembentukan citra perusahaan. Standar bahasa sopan santun ini dirancang khusus untuk digunakan dan diterapkan di Emersia Hotel.

#### 1.4.2 *Fungsi*

Fungsi Emersia Hotel & Resort adalah:

1. *Listen ( Mendengarkan )*

Kita harus mendengarkan terlebih dahulu apa saja yang telah dikelukan oleh tamu kita tersebut.

2. *Make notes ( Mencatat )*

Catatlah semua yang telah diutarakan tamu kepada kita agar dapat diambil solusinya.

3. *Apologize ( Minta maaf )*

Mintalah maaf kepada tamu yang sedang menghadapi masalah tersebut, walaupun kita tahu bahwa tamu tersebut salah.

4. *Take action (Follow-up)*

Bersegerahlah untuk mengambil solusinya agar dapat memberitahukan kepada tamu tersebut. Berhasil atau tidak berhasil sebaiknya semua *complaint* Yang sudah di *follow-up* harus dilaporkan kembali kepada tamunya.

### **1.5 Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan**

Jadwal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan selama 2 (Dua) bulan, tepatnya terhitung sejak tanggal 10 April 2017 sampai dengan 03 Juni 2017. Praktik Kerja Lapangan tersebut dilaksanakan pada perusahaan swasta maupun instansi pemerintah.

Jadwal waktu kerja PKL adalah sebagai berikut:

- Hari: Senin s.d Sabtu
- Waktu : 08:00 s.d 16:30