

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan**

Praktik Kerja Lapangan, umumnya disingkat PKL, adalah sebuah mata kuliah yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mempraktekkan pengetahuan dan keterampilan yang dia pelajari di kampus di berbagai lembaga usaha berbadan hukum. Badan usaha yang dimaksud adalah badan usaha resmi seperti perusahaan, koperasi atau hotel. Pengertian Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu bentuk implementasi dari program pendidikan di kampus dengan program penguasaan keahlian yang terjadi secara sistematis dan sinkron melalui kegiatan kerja secara langsung di dunia kerja dan bertujuan untuk mencapai tingkat keahlian tertentu (Arifin, 2014).

Tempat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang penulis lakukan adalah di Hotel Armi Malang yang berlokasi di Jalan Kaliurang No. 63 Kota Malang. Hotel ini sudah lama berdiri di Kota Malang dan memiliki izin resmi dari pemerintah kota Malang untuk beroperasi. Penulis menjalankan beberapa aktivitas saat menjalankan kegiatan PKL di Hotel Armi Malang seperti membantu melayani tamu yang datang, menjalankan peran *Front Office* serta membantu mengembangkan beberapa program marketing hotel melalui promosi di berbagai sosial media.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama menjalankan program PKL, mutu kinerja karyawan di Hotel Armi Malang perlu mendapat perhatian khusus. Kebutuhan untuk peningkatan mutu kinerja itu terbukti dari rendahnya kemampuan mereka di dalam memberikan layanan informasi kepada tamu, kurangnya pengetahuan tentang standar keselamatan kerja dan keamanan bagi para tamu yang akan atau telah menginap di hotel Armi. Sudah barang tentu, keterampilan dan pengetahuan ini amat dibutuhkan karyawan di hotel Armi demi perluasan dan pengembangan promosi hotel yang berdampak pada peningkatan minat tamu untuk menginap. Bila pihak manajemen hotel memperhatikan kondisi ini, alhasil pertumbuhan minat para tamu untuk menikmati layanan hotel dapat bertumbuh. Berdasarkan isu rendahnya mutu kinerja karyawan khususnya mereka yang bekerja di bagian *housekeeping* dan *front office*, penulis selanjutnya tertarik untuk mengulasnya dalam laporan ini..

## **1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Adapun tujuan dari penyiapan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

1. Memperoleh pengalaman dalam bekerja di sebuah badan usaha perhotelan, khususnya pada Hotel Armi Malang.
2. Menambah ilmu atau wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia di dunia perhotelan.
3. Mempelajari dan mempraktekkan beberapa pekerjaan yang ada pada hotel.

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

Adapun manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Armi Malang adalah:

#### **1. Bagi Mahasiswa**

- a) Mampu dan bisa menerapkan ilmu manajemen sumber daya manusia selama Praktik Kerja Lapangan di Hotel Armi Malang
- b) Dapat berperan aktif berkontribusi membantu hotel dalam melaksanakan aktivitasnya di bidang sumber daya manusia
- c) Mampu membantu hotel dalam menyelesaikan sektor permasalahan yang ada selama Praktik Kerja Lapangan berlangsung

#### **2. Bagi Hotel Armi Malang**

- a) Memiliki kesempatan dalam hal membina dan mendidik mahasiswa menjadi pribadi yang bekerja keras dan professional di dalam dunia kerja
- b) Memberikan kontribusi bagi hotel untuk memperbaiki sektor permasalahan hotel yang terjadi sebelumnya
- c) Membantu proses operasional hotel yang tengah krisis di masa pandemi Covid-19 lewat pengelolaan sumber daya manusia

### **3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung**

- a) Menjadikan program Praktik Kerja Lapangan ini sebagai bahan evaluasi bagi kurikulum yang sudah diterapkan dan dasar penilaian apakah mata kuliah PKL ini telah memenuhi ekspektasi dari kurikulum
- b) Menjadi bahan referensi bagi universitas tentang seberapa baik kualitas kerja mahasiswa jika mereka terlibat langsung di dalam kegiatan-kegiatan di masyarakat.

