BAB II

Pelaksanaan PKL

2.1. Pelaksanaan PKL

Penulis melaksanakan PKL di Kampung Sampireun Resort & SPA selama 1 bulan dan 27 hari kerja, adapun penulis memulainya pada hari senin 4 Juli 2011 sampai kamis 4 Agustus 2011. Waktu kerja yang ditetapkan oleh pihak perusahaan adalah pada minggu pertama dimulai dari pukul 07.00 sampai pukul 17.00 WIB. Namun, ada pula waktu-waktu tertentu dimana penulis sedang mengantar tamu hotel tour ke daerah wisata yang ada di Garut. Salah satu contohnya pada hari selasa minggu kedua penulis mengantar tamu ke daerah pemandian air panas yang ada dikawah drajat, pada waktu itu penulis pulang sekitar pukul 18.30 WIB. Pada saat PKL, penulis ditempatkan dibagian tour arranger yang berada dibawah naungan Marketing Manager.

Selama penulis melaksanakan PKL, penulis banyak mengikuti kegiatan yang sifatnya berhubungan langsung dengan konsumen/tamu, misalnya selain mengantar tamu untuk *tour* kedaerah yang tamu inginkan, penulis juga sering membantu pihak *front office* untuk menerima reservasi, baik tamu itu datang secara langsung ke hotel, maupun tamu yang menanyakan melalui telepon. Kegiatan seperti itu sering penulis lakukan apabila penulis sedang tidak ada tamu yang melakukan tour ketempat-tempat tertentu. Tentunya hal tersebut merupakan pengalaman yang sangat berharga bagi

penulis, yang mana penulis bisa secara langusung mengetahui pekerjaan yang ada di hotel tersebut. Meskipun penulis tidak mengetahui secara detail perkerjaan dari setiap divisi, tetapi penulis bisa mengetahui secara global setiap pekerjaan yang ada pada setiap divisi.

Seperti yang telah penulis disebutkan diatas, secara garis besar pekerjaan yang penulis lakukan selama PKL di Kampung Sampireun Resort & SPA adalah membantu pihak Marketing Manager khususnya bagian *Tour*. Ada dua tahapan sebelum tamu melakukan kegiatan tour, yang pertama tamu harus menentukan tujuan yang diinginkan oleh tamu, dan yang kedua sebelum tamu berangkat ketempat yang akan dituju, diharapakan tamu tersebut sudah membayar terlebih dahulu tempat rekreasi yang tamu inginkan, dan nantinya tamu tersebut hanya membawa kartu identitas Kampung Sampireun sebagai tanda pengenal ditempat rekreasi tersebut, dan tamu tidak usah membayar lagi tiket masuk tersebut. Pihak Kampung Sampireun sudah melakukan kerjasama dengan beberapa tempat rekreasi yang ada di daerah Garut dan sekitarnya. Sehingga kalau ada tamu yang ingin melakukan kunjungan kebeberapa tempat yang ada digarut si tamu tersebut bisa melakukan atau dengan istilah lain bisa membeli tiket masuk di Kampung Sampireun, tetapi hal tersebut hanya berlaku bagi tamu yang menginap dihotel tersebut, dan tidak berlaku untuk umum.

Berada dibagian *tour* merupakan keasyikan tersendiri bagi penulis, karena selain penulis bisa berinterasi langsung dengan tamu, penulis juga banyak

pengalaman dari adanya kegiatan seperti itu, misalnya penulis bisa mengetahui tempat-tempat wisata yang ada di daerah Garut dan sekitarnya. Hal tersebut bisa menjadikan sumber informasi langsung bagi penulis, karena selain penulis tahu dari denah wisata yang ada di Garut, penulis juga bisa secara langsung mengutahui tempat-tempat rekreasi yang ada dilingkungan itu. Seperti beberapa tempat yang telah penulis kunjungi misalnya kawah drajat dengan pemandian air panas yang masih alami dan masih jarang dikunjungi, kemudian daerah pengrajin kulit yang berada dikawasan sukaregang, dan beberapa tempat lainnya yang pernah penulis kunjungi, baik dengan tamu maupun dengan teman yang sama-sama melakukan PKL disana.

2.1.1. Rincian Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Tabel 2.1

(Rincian Kegiatan Selama PKL)

No	Hari / Tgl	Jam Datang	Aktivitas	Jam Pulang	Keterangan
1	Senin 04 Juli	07.00	Pengenalan lingkungan kerja	17.00	Insidentil
2	Selasa 05 Juli	06.57	Mulai praktek cara menerima telepon dari karyawan dan tamu hotel /	17.00	Rutin

			konsumen		
3	Rabu 06 Juli	06.58	Menerima telepon dari tamu hotel dan membuat list tamu	17.00	Rutin
4	[redacted]				Libur
5	Jumat 08 Juli	06.58	Reservasi tamu yang menginap	17.00	Rutin
6	Sabtu 09 Juli	06.58	Mengecek list tamu yang menginap di hotel	17.00	Rutin
7	[redacted]				Libur
8	Senin 11 Juli	06.59	Menghitung barang yang ada di area tour	16.00	Insidentil
9	Selasa 12 Juli	07.00	Mengantar tamu tour kota garut	16.00	Insidentil
10	Rabu 13 Juli	07.00	Mengantar tamu tour ke kawah kamojang	16.00	Insidentil
11	Kamis 14 Juli	07.00	Mengesek barang yang ada di tour area	16.00	Rutin
12	Jumat 15 Agustus	07.00	Meeting dengan hotel-hotel yang ada dilingkungan Garut	19.30	Insidentil

13	Sabtu 16 Juli	07.00	Mengantar tamu tour ke Kawah drajat	16.00	Insidentil
14					Libur
15	Senin 18 Juli	07.00	Membuat laporan tamu yang tour untuk Manager Marketing	16.00	Insidentil
16	Selasa 19 Juli	07.00	Reservasi tamu yang akan menginap di hotel	16.00	Rutin
17	Rabu 20 Juli	07.00	Menerima telepon dan membalas email untuk tamu	16.00	Rutin
18	Kamis 21 Juli	07.00	Mengantar tamu tour ke daerah kerajinan kulit di Garut	16.00	Insidentil
19	Jumat 22 Juli	07.00	Menerima tamu yang berkunjung ke hotel	16.00	Rutin
20					Libur
21					Libur
22	Senin 25 Juli	07.00	Menyediakan souvenir untuk dipajang di tour area	16.00	Rutin
23	Selasa 26 Juli	07.00	Mengantar tamu tour ke kawah drajat	16.00	Insidentil
24	Rabu 27 Juli	07.00	Menghitung sisa barang yang ada di tour area	16.00	Insidentil
25	Kamis 28 Juli	07.00	Reservasi tamu yang menginap dihotel	16.00	Rutin

26	Jumat 29 Juli	07.00	Membuat list tamu yang menginap	16.00	Rutin
27	Sabtu 30 Agustus	07.00	Menjelaskan fasilitas hotel kepada tamu yang berkunjung	16.00	Rutin
28	Minggu 31 Juli	07.00	Membuat laporan bulanan untuk manager marketing	16.00	Insidentil
29	Senin 01 Agustus	07.00	Membalas email tamu yang menanyakan room rate hotel	16.00	Rutin
30	Selasa 02 Agustus	07.00	Mengantar tamu tour ke kawah kamojang	16.00	Insidentil
31	Rabu 03 Agustus	07.00	Menghitung sisa barang yang ada di tour area	16.00	Rutin
32	Kamis 04 Agustus	07.00	Mengantar tamu tour ke sentra kulit garutan	16.00	Insidentil

Sumber : Arsip Penulis, Juli 2011

2.2. Analisa Kegiatan PKL

Kegiatan yang penulis lakukan dibagian *tour* sebagaimana telah dijelaskan diatas, hal tersebut sejalan dengan teori-teori komunikasi secara umum dan teori humas secara khusus yang sedang penulis pelajari dalam perkuliahan. Karena dalam kegiatan tersebut ada yang namanya komunikasi tatap muka atau sering dikenal dengan istilah *face to face* dan ada juga pesan yang disampaikan secara persuasif kepada tamu, supaya tamu bisa terpengaruh oleh pesan yang kita sampaikan kepada komunikan dalam hal ini komunikannya adalah konsumen/tamu. Penyampaian informasi tersebut merupakan kegiatan komunikasi secara umum dan kegiatan Humas secara khusus.

Dalam komunikasi terdapat penyampaian informasi dan pengertian informasi dari seseorang kepada orang lain. Melalui lambang-lambang yang telah disepakati bersama (kata-kata, gambar, dll) maka, komunikasi terjadi dengan langsung ataupun melalui media. Komunikasi akan timbul apabila terdapat saling pengertian antara pengirim dan penerima sehingga terdapat suatu pemahaman. Bukan berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui suatu gagasan tersebut, tetapi yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami gagasan tersebut, dalam keadaan seperti itu maka komunikasi dapat dikatakan berlangsung dengan baik.

Melalui pemahaman bersama tersebut, tujuan komunikasi adalah adanya perubahan sikap. Melalui pemahaman gagasan bersama diharapkan dapat

memberikan rangsangan bagi perubahan sikap yang dilakukan oleh pengirim (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan). Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pernyataan manusia. Pernyataan manusia tersebut dapat berupa lisan, tulisan, isyarat, simbol, yang dimengerti oleh komunikator dan komunikan.

Pelaksanaan PKL di Kampung Sampieun Resort & SPA adalah sarana untuk memperkaya wawasan dan pengalaman bagi penulis, yang mana penulis bisa merasakan sendiri dunia kerja yang sesungguhnya, ilmu-ilmu yang selama ini penulis dapatkan di bangku kuliah kini dapat teraplikasikan langsung ketika penulis berada dilapangan. Sungguh pengalaman yang sangat berharga bagi penulis, karena penulis bisa bertemu dengan orang-orang baru dan tentunya dari latar belakang keilmuan yang berbeda. Dari adanya kegiatan PKL ini penulis sangat bisa merasakan bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya, pengalaman bertemu dengan orang yang berbeda latar belakang baik pendidikan maupun budaya sangat penulis rasakan selama penulis berada dilapangan.

Oleh karena itu, penulis berpandangan bahwa adanya kesesuaian antara kajian keilmuan yang penulis dapatkan di bangku kuliah dengan Praktek secara langsung ketika penulis berada dilapangan. Misalnya saja salah satu teori yang sangat teraplikasi dari kegiatan marketing yaitu teori *Attention, Interest, Desire,*dan *Action*. Yang berarti adanya sikap perhatian baik dari perusahaan ataupun dari konsumen, perusahaan memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen

sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari perusahaan, kemudian adanya sikap keterkaitan antara pihak perusahaan dengan pihak konsumen, dengan adanya keterkaitan ini diharapkan konsumen timbul hasrat yang baik, sehingga dari hasrat tersebut timbulah aksi untuk melakukan transaksi pembelian. Teori tersebut penulis dapatkan dari beberapa mata kuliah yang mengkaji tentang Manajerial perusahaan, dan penulis menemukan teori tersebut dari bukunya Drs. Jalaluddin Rakhmat, M.Sc. (teori-teori komunikasi 1986).

Dari sini penulis belajar bagaimana membuat dan merancang strategi yang baik itu, sehingga apa yang kita rencanakan harus benar-benar bisa tertuju pada sasaran yang kita bidik. Dengan adanya kesesuian antara strategi yang telah kita tetapkan, diharapkan pelaksanaan atau aplikasi dari strategi yang telah kita buat tadi tidak sia-sia/tidak percuma, karena strategi yang dibuat tepat pada sasaran yang dituju. Memang setiap perusahaan harus memiliki strategi untuk menjalankan program kerjanya, bertolak dari hal tersebut maka penulis tertarik dengan kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan tempat penulis melakukan PKL. Yang mana perusahaan ini sering membuat promosi baik di dalam Negeri maupun di luar Negeri, hal tersebut dilakukan untuk lebih mengenalkan nama perusahaan kepada pihak luar (konsumen). Terbukti dengan seringnya perusahaan ini melakukan atau mengikuti pameran disetiap waktu, maka nama perusahaan ini pun sudah dikenal sampai kemancanegara, hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya pengunjung dari

mancanegara yang hampir setiap minggu nya ada pengunjung yang datang dari luar Negeri.

Perusahaan tempat penulis melaksanakan PKL banyak keunikan tersendiri, sehingga bisa menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung yang berkunjung ke tempat tersebut. Mulai dari panorama alamnya yang sejuk, pelayan yang ramah dan lingkungannya yang bersih membuat perusahaan ini semakin dicari oleh pengunjungnya, tak heran jika selama penulis berada disana *cottage* yang ada selalu terisi penuh oleh pengunjung. Jumlah cottage yang ada disana memang tidak banyak hanya 22 cottage/bungalow yang tersedia, maka dari itu pengunjung harus berburu-buru kalau ingin meraskan panorama alam yang asri.

Demikianlah pengalaman yang didapat selama penulis melaksanakan PKL disana, pada setiap tour penulis tidak diminta untuk menulis laporan. Meski demikian, penulis tetap dapat membantu jalannya kegiatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sementara itu disisi lain, penulis juga banyak mendapat pengalaman bekerja baik dibagian tour maupun dibagian *front office.*

Sejauh yang penulis amati, suasana kerja di Kampung Sampireun *Resort & SPA* sangatlah menyenangkan, karena hubungan diantara atasan dan bawahan sangatlah terjaga dengan baik, terbukti dengan salam yang selalu diucapkan oleh seorang Manager pada pagi hari kepada bawahannya dengan menyebut “Wilujeng Enjing, sing Sumanget didamelna meh aya alaeun” ucapan seperti itu yang selalu

didengar oleh penulis pada pagi hari yang terucap dari Manager. Selain diiringi oleh musik selamat datang yang sangat khas, yaitu suara seruling yang dilantunkan melalui speaker aktif yang ada di *front office*. Tentunya hal itu menjadi pendorong atau penyemangat bagi karyawan yang datang untuk melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan.

Demikianlah sepenggal pengalaman yang bisa penulis sajikan dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan yang penulis lakukan di Kampung Sampireun *Resort & SPA*. Penulis berharap kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini selalu ada dalam kurikulum perkuliahan, karena hal itu dirasakan oleh penulis sangat banyak manfaatnya.