

Pengalaman Pembelajaran Administrasi Bisnis Melalui Praktik Kerja Lapangan di Departemen Loss Prevention Sheraton Bandung Hotel dan Towers

Mohamad Raditya Firmana¹, Sri Raharso², Ermina Tiorida³, Sri Surjani⁴

^{1,2,3,4} Politeknik Negeri Bandung, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Mohamad Raditya Firmana

E-mail: mohamad.raditya.abs422@polban.ac.id

Abstrak

Praktik Kerja Lapangan (PKL) memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu administrasi bisnis secara langsung di dunia kerja. Kegiatan ini dilaksanakan di Departemen Loss Prevention Sheraton Bandung Hotel & Towers, sebuah hotel berbintang lima yang beroperasi di bawah jaringan Marriott International. Selama 26 minggu, mahasiswa terlibat dalam pengelolaan dokumen keamanan, absensi, pengendalian kunci, hingga pelaporan harian aktivitas keamanan hotel. Selain itu, mahasiswa juga mengikuti rangkaian kegiatan kesiapsiagaan bencana seperti briefing ERT, Fire Drill, Earthquake Readiness, serta Earthquake Simulation. Melalui pengalaman ini, mahasiswa tidak hanya mengembangkan keterampilan administrasi dan komunikasi, tetapi juga memahami pentingnya prosedur keselamatan, koordinasi kedaruratan, serta peran administrasi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam manajemen keamanan hotel. Artikel ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pembelajaran mahasiswa, analisis permasalahan yang ditemui, serta rekomendasi perbaikan sistem kerja berdasarkan teori administrasi bisnis.

Kata kunci - administrasi bisnis, kesiapsiagaan bencana, hotel, PKL

Abstract

The Field Work Practice (PKL) provides students with the opportunity to apply business administration knowledge directly within an actual work environment. This program was carried out in the Loss Prevention Department of Sheraton Bandung Hotel & Towers, a five-star hotel operating under Marriott International. Throughout the 26-week program, the student was involved in managing security documents, employee attendance, key control, and the preparation of daily operational reports. In addition to administrative duties, the student also participated in various emergency preparedness activities such as daily Emergency Response Team (ERT) briefings, Fire Drills, Earthquake Readiness training, and Earthquake Simulation exercises. These experiences allowed the student to develop essential competencies in administration, communication, risk awareness, and coordination during emergency situations. Furthermore, several issues were identified during the fieldwork, including disorganized archives and non-ergonomic work facilities, leading to recommendations for administrative and ergonomic improvements based on relevant theories. This article presents the student's learning experience, analysis of workplace challenges, and proposed solutions relevant to business administration and the operational needs of the hospitality industry.

Keywords - business administration, emergency preparedness, hotel, PKL

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia menunjukkan tren positif, seiring meningkatnya mobilitas wisatawan dan kegiatan bisnis. BPS Jawa Barat (2025) mencatat peningkatan tingkat hunian hotel berbintang yang menandakan tingginya aktivitas layanan perhotelan. Kondisi ini membuat hotel dituntut untuk menjaga kualitas layanan, termasuk aspek keamanan, keselamatan, dan ketertiban administratif.

Sheraton Bandung Hotel & Towers merupakan hotel berbintang lima yang memiliki standar operasional tinggi dalam bidang keamanan dan manajemen risiko. Loss Prevention sebagai divisi yang bertanggung jawab terhadap keselamatan tamu, pencegahan kerugian, pengawasan area hotel, serta kesiapsiagaan bencana, menjadi lingkungan pembelajaran yang relevan bagi mahasiswa administrasi bisnis. Menurut Pratama (2021), pengelolaan risiko dan keamanan merupakan bagian integral dalam industri perhotelan modern karena berhubungan langsung dengan reputasi dan pelayanan hotel.

Melalui PKL di lingkungan kerja nyata, mahasiswa dapat memahami bagaimana teori administrasi bisnis diterapkan dalam bentuk operasional sehari-hari. Artikel ini menguraikan pengalaman mahasiswa dalam menjalankan tugas administratif, mengikuti kegiatan keselamatan kerja, mengidentifikasi permasalahan di lapangan, serta menyusun rekomendasi solusi berbasis teori.

METODE

Kegiatan dilakukan menggunakan metode pembelajaran berbasis praktik (*experiential learning*), yang menekankan pengalaman langsung dalam dunia kerja. PKL berlangsung selama 26 minggu di Departemen Loss Prevention Sheraton Bandung Hotel & Towers, Bandung.

Tahapan pelaksanaan meliputi:

1. Observasi dan Orientasi – mengenal struktur organisasi, prosedur kerja, dan sistem pelaporan di Divisi Loss Prevention.
2. Pelaksanaan Tugas Administratif – mencakup pembuatan laporan harian (*daily report*), pengelolaan logbook keamanan, serta pencatatan absensi staf.
3. Pemecahan Masalah – mahasiswa mengidentifikasi kendala kerja dan merumuskan solusi yang dapat diterapkan langsung.
4. Evaluasi dan Refleksi – hasil kegiatan dievaluasi bersama supervisor lapangan dan dosen pembimbing untuk menilai capaian pembelajaran dan keterampilan profesional.

Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara informal dengan staf hotel, serta dokumentasi kegiatan harian selama pelaksanaan PKL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Administrasi Bisnis dalam Sistem Keamanan Hotel

Selama melaksanakan PKL, mahasiswa bertanggung jawab untuk mengelola berbagai dokumen administrasi yang menjadi dasar pengawasan dan evaluasi keamanan hotel. Dokumen-dokumen ini memiliki fungsi penting dalam memastikan bahwa setiap aktivitas operasional dapat dimonitor dan ditindaklanjuti dengan tepat oleh Divisi Loss Prevention. Beberapa jenis laporan yang dikelola mahasiswa antara lain:

1. Daily report

Daily Report merupakan laporan harian yang berisi rangkuman seluruh kejadian, aktivitas pengamanan, kondisi okupansi hotel, hingga informasi penting yang perlu diketahui oleh manajemen. Laporan ini menjadi dasar komunikasi antar-shift dan menjadi referensi bagi manajemen dalam rapat harian (*morning briefing*).

2. Patrol Report & Surveillance Detection

mencatat hasil patroli rutin petugas keamanan di seluruh area hotel, termasuk temuan kondisi fasilitas, potensi bahaya, hingga observasi keamanan yang lebih mendalam. Selain patroli

rutin, laporan ini juga memuat pengamatan keamanan yang dilakukan secara lebih terarah sebagai langkah pencegahan potensi ancaman

3. Incident Report & Accident Report

Digunakan untuk mendokumentasikan berbagai kejadian, mulai dari insiden keamanan hingga kecelakaan kerja. Dalam konteks kecelakaan, laporan ini terhubung langsung dengan program K3 hotel, sehingga setiap kejadian dapat dianalisis untuk mencegah risiko berulang. Dari proses ini, mahasiswa memahami bahwa Loss Prevention memiliki peran penting tidak hanya dalam menangani insiden keamanan, tetapi juga dalam memastikan keselamatan kerja karyawan.

4. Safety & Security Training Report

Laporan kegiatan pelatihan keselamatan yang rutin dilaksanakan, seperti pelatihan penggunaan APAR, *Fire Drill*, *Earthquake Readiness*, dan *Earthquake Simulation*. Laporan ini mencakup daftar hadir, materi yang diberikan, serta evaluasi pelaksanaan pelatihan.

Selain menangani administrasi rutin, mahasiswa juga terlibat dalam berbagai kegiatan kesiapsiagaan bencana yang merupakan bagian penting dari tugas Loss Prevention. Salah satu kegiatan penting adalah kegiatan briefing harian Emergency Response Team (ERT) menjadi salah satu aktivitas rutin yang memperlihatkan bagaimana koordinasi keselamatan dibangun setiap hari. Dalam kegiatan ini, mahasiswa membantu mencatat absensi, mendokumentasikan arahan harian, serta menuliskan catatan penting terkait pembagian area tanggung jawab. Melalui briefing ini mahasiswa mempelajari praktik komunikasi efektif, pengarahan lapangan, serta pembentukan budaya keselamatan di lingkungan hotel.

Mahasiswa juga berperan aktif dalam Fire Drill, yaitu latihan simulasi kebakaran yang bertujuan memastikan kesiapan seluruh karyawan menghadapi keadaan darurat. Dalam kegiatan ini mahasiswa membantu mempersiapkan perlengkapan simulasi, mengatur alur evakuasi, hingga menyusun laporan hasil kegiatan. Pengalaman ini memberikan pemahaman mendalam tentang manajemen risiko dan pentingnya pelatihan keselamatan bagi seluruh staf hotel.

Kegiatan lanjutan seperti Earthquake Readiness juga diikuti oleh mahasiswa. Pelatihan yang dihadiri seluruh karyawan ini memberikan wawasan mengenai prosedur keselamatan gempa. Mahasiswa membantu menyusun materi presentasi, mengelola absensi, serta mendokumentasikan proses pelatihan. Kegiatan ini memperlihatkan bahwa administrasi tidak hanya berkaitan dengan pencatatan, tetapi juga penyampaian informasi yang sistematis dan efektif.

Sebagai tindak lanjut, mahasiswa turut serta dalam Earthquake Training Simulation, yaitu simulasi gempa bumi yang dilakukan langsung di area kerja setiap departemen. Mahasiswa mencatat kepatuhan staf terhadap prosedur keselamatan, mendokumentasikan reaksi alami karyawan, dan menyusun laporan evaluasi. Melalui kegiatan ini mahasiswa belajar mengenai pentingnya latihan berulang untuk memastikan kesiapan mental seluruh staf dalam menghadapi bencana. Melalui rangkaian kegiatan administrasi dan kesiapsiagaan tersebut, mahasiswa memahami bahwa Loss Prevention adalah unit yang sangat bergantung pada dokumentasi yang akurat, kerja sama antar departemen, serta kesiapsiagaan darurat yang terlatih.

Analisis Permasalahan dan Rekomendasi Solusi Administratif serta Ergonomi

Selama pelaksanaan PKL, mahasiswa mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam sistem administrasi Departemen Loss Prevention. Permasalahan utama adalah ruang penyimpanan arsip yang terbatas dan belum tertata rapi, yang menyebabkan kesulitan dalam pencarian dokumen serta menurunkan efisiensi kerja. Selain itu, fasilitas kerja yang tidak ergonomis, seperti kursi tanpa sandaran dan meja dengan tinggi tidak sesuai, menimbulkan ketidaknyamanan bagi staf. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan pembimbing lapangan, mahasiswa mengusulkan dua kelompok solusi, yaitu:

a. Penataan Arsip

Pengelolaan arsip masih belum tertata dengan baik, sehingga proses pencarian

dokumen membutuhkan waktu lebih lama. Untuk mengatasi hal tersebut, mahasiswa mengusulkan:

- Penambahan rak modular vertikal, guna memaksimalkan ruang penyimpanan arsip tanpa menambah ruang kerja.
- Penerapan binder berwarna berdasarkan kategori dokumen, sehingga proses identifikasi dan pencarian dokumen menjadi lebih cepat

Usulan ini sejalan dengan temuan Herlina (2020) yang menunjukkan bahwa sistem pengarsipan yang rapi dan terstruktur dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Penerapan sistem visual seperti pewarnaan binder juga terbukti meningkatkan efisiensi pencarian arsip pada lingkungan perkantoran.

b. Solusi Fasilitas Kerja Berbasis Ergonomi

Fasilitas kerja di area Loss Prevention masih kurang mendukung kenyamanan kerja jangka panjang. Keluhan seperti rasa pegal serta posisi kerja yang tidak ideal ditemukan selama observasi. Untuk itu, mahasiswa mengusulkan:

- Penggantian kursi kerja dengan kursi ergonomis, yaitu kursi yang memiliki sandaran punggung yang mengikuti lekuk tubuh, pengaturan tinggi, serta bantalan duduk yang nyaman.
- Penyesuaian tinggi meja kerja, agar sejajar dengan tinggi siku pengguna (70–75 cm), sehingga mengurangi ketegangan pada bahu dan lengan.

Usulan ini merujuk pada Pedoman K3 Perkantoran Kementerian Ketenagakerjaan RI (2021), yang menekankan pentingnya penataan ruang kerja yang ergonomis untuk mendukung keselamatan dan kesehatan kerja. Selain itu, prinsip ergonomi yang tepat terbukti dapat meningkatkan kenyamanan serta produktivitas pegawai (Siyoto & Sodik, 2015).

Pengembangan Kompetensi dan Pembelajaran Profesional

Kegiatan PKL membantu mahasiswa mengembangkan berbagai kompetensi profesional. Mahasiswa belajar meningkatkan ketelitian dalam administrasi, memperkuat kemampuan komunikasi lintas departemen, serta mengembangkan kemampuan analitis dalam mengidentifikasi masalah administrasi dan operasional. Pengalaman terlibat dalam simulasi darurat juga memberikan pemahaman tentang kerja sama tim, kepemimpinan lapangan, serta pentingnya kesiapsiagaan. Proses pembelajaran ini selaras dengan konsep experiential learning yang menekankan pembelajaran melalui pengalaman langsung. Mahasiswa tidak hanya mempelajari teori, tetapi juga menerapkannya dalam kondisi kerja nyata.

Relevansi terhadap Dunia Pendidikan Vokasi

Hasil kegiatan PKL menunjukkan bahwa praktik kerja lapangan menjadi sarana efektif untuk menghubungkan teori kampus dengan praktik industri. Model pembelajaran ini sejalan dengan konsep *learning by doing* (Kemdikbud, 2020). Mahasiswa memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan ilmu administrasi bisnis dalam dunia kerja profesional, khususnya di industri perhotelan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memahami bahwa administrasi bukan sekadar tugas administratif, melainkan bagian penting dari sistem manajemen yang mendukung pengendalian risiko dan keselamatan operasional hotel.

KESIMPULAN

Kegiatan PKL di Departemen Loss Prevention Sheraton Bandung Hotel & Towers memberikan pengalaman pembelajaran yang komprehensif bagi mahasiswa. Selain mengelola dokumen administrasi dan menjalankan tugas rutin, mahasiswa juga terlibat dalam kegiatan kesiapsiagaan bencana yang memperkaya pemahaman tentang manajemen risiko dan koordinasi operasional. Mahasiswa mampu mengidentifikasi permasalahan administrasi dan ergonomi serta menyusun

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

rekomendasi perbaikan yang berbasis teori. Pengalaman ini membentuk kompetensi profesional yang relevan bagi dunia kerja, terutama dalam industri perhotelan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Sri Raharso, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing dari Politeknik Negeri Bandung, Bapak Rimbawan Suratmiko dan Ibu Azzahra Fatimah Putri selaku pembimbing lapangan dari Sheraton Bandung Hotel & Towers, serta seluruh staf Divisi Loss Prevention yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan pengalaman berharga selama pelaksanaan PKL.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2025). *Statistik Pariwisata Jawa Barat Tahun 2024*.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. (2024). *Laporan Statistik Kunjungan Wisatawan Kota Bandung Tahun 2023*.
- Herlina, E. (2020). Pengaruh Pengelolaan Administrasi Perkantoran terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1), 45–54.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman K3 Perkantoran*.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2020). *Panduan Pelaksanaan PKL Pendidikan Vokasi*.
- Marriott International Indonesia. (2024). *Sustainability and Safety Commitment*.
- Pratama, R. (2021). Manajemen Keamanan dan Risiko pada Industri Perhotelan di Indonesia. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 3(2), 77–88.
- Puspitasari, D., & Rahmawati, I. (2021). Analisis Ergonomi pada Lingkungan Kerja Kantor. *Jurnal K3 Indonesia*, 10(2), 85–94.
- Sheraton Bandung Hotel & Towers. (2024). *Company Profile and Annual Report*.
- Siyoto, S., & Sodik, M.A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.