

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan bisnis dan pariwisata di Surabaya, karena unsur penunjang perekonomian Surabaya salah satunya adalah pada bidang perhotelan yang menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan maupun pebisnis. Jumlah kunjungan wisatawan maupun pebisnis yang mengalami peningkatan berpengaruh pesat pada perkembangan industri perhotelan saat ini karena peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dan pebisnis akan meningkatkan pula kebutuhan akan jasa akomodasi khususnya hotel sebagai sarana penunjang.

Keberadaan kota Surabaya sebagai ibu kota Jawa Timur menjadikan sebagai kota yang sangat sibuk dalam berbagai urusan kedinasan dan kepariwisataan. Dalam memperlancar kegiatan tersebut adanya dorongan dari Pemerintahan setempat untuk menyediakan dan melengkapi fasilitas untuk pengunjung. Seperti transportasi, pusat perbelanjaan, perusahaan jasa perjalanan, restoran dan hotel. Pemerintah setempat telah menyadari untuk menyediakan hotel karena hotel menjadi salah satu aspek terpenting dan menjadi pertimbangan bagi wisatawan ketika mereka akan mengunjungi kota tertentu. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia (*Agus Sulastiyono, 2016*). Ketersediaan dari banyaknya hotel akan memudahkan wisatawan, khususnya wisatawan asing untuk transit dan beristirahat. Sehingga Pemerintahan Surabaya telah menyadari salah satu dari tanggung jawabnya dengan menyediakan hotel.

Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (*Hermawan dkk, 2018*). Sedangkan pengertian Hotel menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Selain itu (*Berezina, dkk.*

2015) menyatakan bahwa hotel merupakan usaha komersil yang dipengaruhi oleh 2 aspek, yaitu aspek *tangible* (aspek berwujud) dan *intangibile* (aspek tidak berwujud). Dalam hal ini untuk aspek *tangible* (berwujud) terkait dengan fasilitas fisik hotel seperti penampilan personel hotel dan kebersihan lingkungan. Untuk aspek *intangibile* (tidak berwujud) terkait layanan seperti jaminan, layanan pelanggan dan empati.

Salah satu hotel di Surabaya yang juga mengambil bagian dalam mendukung program pemerintah dalam memberikan layanan kepada wisatawan adalah Fairfield by Marriot Surabaya. Hotel ini terletak di JL. Mayjend Sungkono No. 178, Dukuh Pakis, Kecamatan Dukuh Pakis. Hotel berbintang empat (4) ini mengusung konsep hotel yang unik yang berarti hotel Fairfield by Marriot terletak di Surabaya yang memiliki pemandangan yang cukup bagus dan hotel ini sendiri memiliki grass floor yang asri dan juga memiliki desain yang sederhana namun unik dan modern sehingga tercipta perpaduan yang sangat bagus sekali. Tidak hanya dalam pelayanan kepada wisatawan, Fairfield by Marriott Surabaya juga mengambil bagian dalam proses pengembangan SDM yang profesional khususnya di bidang pariwisata, dengan memfasilitasi siswa atau mahasiswa dari instansi yang telah menjalin hubungan baik dengan Hotel Fairfield by Marriott Surabaya untuk melakukan Magang.

Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata adalah salah satu jurusan di Politeknik Negeri Jember. Jurusan ini memfokuskan mahasiswanya dalam penerapan Bahasa Inggris secara khusus, seperti Bahasa Inggris untuk Bisnis, Bahasa Inggris untuk Tour dan Travel, dan Bahasa Inggris untuk Hotel dan Restoran. Untuk menerapkan keterampilan berbahasa Inggris di dunia Industri khususnya perhotelan, mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris (PSBI) mengikuti program magang di industri selama 1 semester atau 20 SKS di industri – industri perhotelan yang merupakan Mitra Industri dari program studi bahasa Inggris.

Dengan bekal ilmu dan keterampilan yang diperoleh di Kampus, penulis memilih salah satu hotel di Surabaya yaitu Fairfield By Marriott Surabaya. Hotel ini terletak di Jl. Mayjen Sungkono Nomor 178, Kecamatan Dukuh Pakis, Surabaya, Jawa Timur 60225 (alamat terlampir di lampiran). Hotel Fairfield by Marriott Surabaya

berada pada lokasi yang strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan, Rumah Makan dan Stasiun Wonokromo dan Stasiun Pasar Turi. Fairfield By Marriott Hotel Surabaya juga mengambil bagian dalam proses pengembangan SDM yang profesional khususnya di bidang pariwisata, dengan memfasilitasi siswa atau mahasiswa dari instansi yang telah menjalin hubungan baik dengan Fairfield By Marriott Surabaya untuk mengikuti program magang.

Sebagai salah satu mahasiswa di Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, penulis menerapkan keterampilan dengan melakukan kegiatan Magang di Fairfield by Marriot Surabaya, karena penulis tertarik dengan dunia pariwisata khususnya di bidang perhotelan. Penulis berharap dapat menerapkan keahliannya kecakapan dalam Bahasa Inggris sebagai Front Office, karena seperti yang diketahui bahwa Fairfield by Marriot Surabaya mendapatkan sejumlah pengunjung yang sangat bagus di setiap tahun, tidak hanya pengunjung local tetapi juga pengunjung asing.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan kegiatan magang program studi Bahasa Inggris Politeknik Negeri Jember memiliki 2 tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus, serta terdapat juga manfaat dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan secara umum dari kegiatan Magang adalah dapat menerapkan keterampilan yang diperoleh dari kampus di dunia industri perhotelan secara langsung. Menawarkan berbagai solusi terhadap permasalahan yang terjadi yang sedang dihadapi hotel, serta meningkatkan pengetahuan dalam kerja nyata sehingga mahasiswa atau mahasiswi akan mendapatkan pengalaman yang tidak mereka peroleh selama proses belajar mengajar yang biasa dilakukan di dalam kelas.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan khusus dari kegiatan Magang adalah untuk mengetahui dan melatih penulis dalam mengerjakan tugas-tugas yang dilakukan di departemen meja depan

(front office) salah satunya yaitu dalam menggunakan sistem MARSHA (*Marriott's Automatic Reservation System for Hotel Accommodations*).

1.2.3 Manfaat Magang

a. Manfaat untuk Penulis

Kegiatan Magang memberikan kesempatan untuk penulis dalam mengaplikasikan pengalaman kerja yang tidak didapatkan di dunia perkuliahan, Pengalaman tersebut memberikan ilmu yang sangat berguna untuk menghadapi dunia kerja yang sebenarnya. Selain itu, penulis juga mendapatkan keahlian baru yang sesuai dengan standar keahlian yang diperlukan di dunia kerja.

b. Manfaat untuk Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata

Dengan diadakannya kegiatan Magang dapat membangun hubungan yang baik antara Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata dengan Hotel Fairfield by Marriot Surabaya.

c. Manfaat untuk Mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata

Mendapatkan gambaran kegiatan yg dilakukan di hotel khususnya di Fairfield by Marriot, serta kebutuhan kompetensi yang harus dimiliki mahasiswa untuk bisa melaksanakan magang di hotel dan bekerja di industri perhotelan. Laporan magang ini dapat juga menjadi sumber referensi dalam memilih lokasi dan mengerjakan laporan magang bagi mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata terutama PSBI di tahun selanjutnya.

c. Manfaat untuk Hotel Fairfield By Marriot Surabaya

Dengan diadakannya kegiatan Magang ini, Hotel Fairfield by Marriott Surabaya mendapatkan bantuan tenaga kerja selain itu juga membantu pihak hotel untuk mendapatkan kandidat pegawai yang tepat ketika perusahaan membutuhkan pegawai baru.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Kegiatan Magang dilaksanakan di Fairfield by Marriott Hotel Surabaya yang berlokasi terletak di Jl. Mayjen Sungkono Nomor 178, Kecamatan Dukuh Pakis, Suarabaya, Jawa Timur 60225. Kegiatan Magang dilaksanakan dari tanggal 8 Agustus 2022 hingga 10 Januari 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan dari kegiatan Magang ini dilakukan secara berkelompok yang terdiri dari 3 orang. Kegiatan Magang ini dilaksanakan selama 5 bulan dan durasi kerja 8 jam dengan jumlah waktu 960 jam. Dalam pelaksanaannya peserta kegiatan magang ditempatkan di dalam department Front office. Dari ke – 3 peserta Magang diberi kesempatan untuk belajar selama 5bulan di department tersebut dari hari Senin hingga Minggu dengan system 5-1 yaitu 5 hari kerja dan 1 hari libur. Di department Front Office untuk sift pagi dimulai pukul 07.00 WIB hingga 15.00 WIB , sift middle mulai jam 12.00 WIB hingga 20.00 WIB, sift sore dimulai pukul 15.00 WIB hingga 23.00 WIB dan sift malam dimulai jam 23.00 hingga 07.00 WIB. Di department Front office biasanya untuk wanita hanya di sift pagi dan sift sore, bisa saja malam tetapi jarang, penulis berada di departemen Front Office selama 5 bulan tanpa ada rolling. Untuk jadwal sama 5 – 1 yaitu 5 hari kerja 1 hari libur sesuai jadwal yang sudah ditentukan pembimbing lapang masing – masing departemen.