

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan termasuk dalam industri jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang di Kelola secara komersial (Wiyasha, 2007:7). Hotel merupakan salah satu sarana pendukung utama yang menunjang dengan bisnis dan pariwisata. Sejalan dengan perkembangan hotel di Indonesia pada umumnya dan Surabaya pada khususnya yang begitu pesat, sudah tentu menimbulkan iklim persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat. Hotel-Hotel yang ada akan bersaing untuk memperoleh tingkat hunian (*occupancy*) sesuai dengan kelasnya masing-masing.

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 untuk umum, yang dikelola secara komersial. *Fairfield By Marriot Hotel* Surabaya adalah hotel berbintang empat d yang di buka pada tahun 2016. Hotel ini cukup di minati konsumen dalam dan luar negeri. Hotel ini terletak di Jl. Mayjen Sungkono Nomor 178, Kecamatan Dukuh Pakis, Suarabaya, Jawa Timur 60225. *Fairfield By Marriot Hotel* Surabaya berada pada lokasi strategis, yang mana dekat dengan pusat perbelanjaan, rumah makan dan Stasiun Wonokromo. *Fairfield By Marriot Hotel* Surabaya juga mengambil bagian dalam proses pengembangan sumber daya manusia yang profesional khususnya di bidang akomodasi pariwisata, dengan memfasilitasi siswa atau mahasiswa dari instansi yang telah memiliki kerjasama dengan *Fairfield By Marriot Hotel* untuk mengikuti program 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, *Tour* dan *Travel*, Hotel dan Restoran. Untuk menerapkan keterampilan mahasiswa yang

diperoleh selama proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Jember melakukan program magang dengan industri yang telah bekerja sama di setiap jurusan.

Sebagai salah satu mahasiswa di Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata. Penulis menerapkan keterampilan dengan melakukan kegiatan Magang di *Fairfield By Marriot Hotel* Surabaya, karena penulis tertarik dengan dunia akomodasi pariwisata khususnya di bidang perhotelan. Penulis dapat menerapkan ketrampilan dalam Bahasa Inggris dan Komunikasi, karena seperti yang telah diketahui bahwa *Fairfield By Marriot* Hotel Surabaya mendapat sejumlah pengunjung yang beragam mulai dari pengunjung lokal hingga pengunjung asing.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan secara umum dari kegiatan Magang adalah dapat mengaplikasikan keterampilan dan *skill* yang diperoleh dari kampus di dunia industri perhotelan secara langsung, 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 belajar tentang pelayanan hotel. Terutama tugas-tugas di departemen *front office* termasuk bagaimana cara mengelola dokumen reservasi dari pelanggan, memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sampai menangani keluhan ataupun saran dengan bijak. Dan dapat melatih *soft skill* penulis sehingga mendapat pengalaman kerja yang dapat digunakan pada saat menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

1.3 Manfaat Magang

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.

1.3.1 Penulis

Kegiatan Magang memberikan kesempatan untuk penulis dalam mendapatkan dan mengaplikasikan pengalaman kerja nyata serta meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana kondisi nyata dalam dunia kerja di masa depan.

1.3.2 Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata

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

1.3.3 Mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata

Mendapatkan gambaran kegiatan terkait apa yang dilakukan di hotel khususnya di *Fairfield By Marriott Surabaya* 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

1.3.4 Manfaat untuk *Fairfield By Marriot Hotel Surabaya*

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

1.4 Lokasi dan Jadwal Kerja

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

1.5 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 5 bulan di departemen tersebut dari hari Senin hingga Minggu dengan *system* 6:1 yaitu 6 hari kerja dan 1 hari libur. Di *department Front Office* untuk shift pagi dimulai pukul 07.00 WIB hingga 15.00 WIB, *shift middle* mulai jam 12.00 WIB hingga 20.00 WIB, *shift sore* dimulai pukul 15.00 WIB hingga 23.00 WIB dan *shift malam* dimulai jam 23.00 hingga 07.00 WIB. Di *department Front office* biasanya untuk wanita hanya di *shift* pagi dan *shift middle* bisa saja malam tetapi jarang, penulis berada di departemen *Front Office* selama 5 bulan tanpa ada *rolling*. Untuk jadwal sama 6:1 yaitu 6 hari kerja 1 hari libur sesuai jadwal yang sudah ditentukan *supervisor* masing - masing departemen.

