

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu Kota terbesar di Provinsi Jawa Timur, Kota Surabaya merupakan kota kedua dari Jakarta yang padat jumlah penduduknya dan terus dilakukan berbagai perombakan Pembangunan terutama meningkatkan Pembangunan gedung-gedung bertingkat yang dijadikan obyek apartemen, hotel, dan pusat perbelanjaan. Kota Surabaya juga diyakini memiliki tingkat potensi yang sangat besar pada sektor hotel maupun restoran, karena Kota Surabaya yang juga begitu padat populasi penduduknya dan anak muda yang setiap harinya menggemari untuk kumpul dan menghabiskan waktu di sebuah mall atau pertokoan serta banyaknya hotel, apartemen yang terus dibangun di wilayah sudut kota. (Candrasari & Ngumar, n.d.). Pada penghujung tahun 2023, kinerja hotel di Surabaya menunjukkan hasil yang paling mengesankan dari tahun 2020 hingga 2023. Kebangkitan aktivitas bisnis dan peningkatan acara secara luring telah membantu kinerja industri perhotelan Surabaya lebih baik. Secara keseluruhan, industri perhotelan di Surabaya mengalami kemajuan positif, mendekati kondisi sebelum pandemi pada tahun 2019.

JW Marriott Hotel Surabaya merupakan hotel *luxury* bintang 5 berkelas internasional yang berlokasi tepatnya di Jl. Embong Malang 85-89 Surabaya. Hotel ini didirikan pada tahun 1996 yang pada awalnya bernama The Wastin Hotel kemudian pada tahun 2002 berubah menjadi JW Marriott Hotel, Hotel yang terletak di jantung kota bisnis dan pusat perbelanjaan kota Surabaya ini menawarkan berbagai penginapan yang mewah dengan dekorasi khas Eropa yang elegan dan fasilitas modern menjamin kenyamanan bagi para tamu. JW Marriott Hotel Surabaya ini memiliki bangunan 25 lantai dengan memiliki 407 kamar, dan terdiri dari tipe-tipe kamar seperti *deluxe premium*, *junior suites corner room*, *one & two bedroom suite*, *residential suite*, *chairman suite*, dan *presidential suite*, dengan memiliki fasilitas seperti 4 restoran *bar & lounge*, kolam renang *outdoor*, tersedia

sarapan, klub anak gratis, antar jemput gratis ke pusat perbelanjaan, klub Kesehatan, sauna, kamar uap, parkir valet, kolam renang anak, dan *bathup* spa.

Adapun, penulis berkesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang yang menjadi kewajiban yang Politeknik Negeri Jember berikan pada seluruh mahasiswa tingkat D-III semester 5 dan D-IV semester 7 agar nantinya mahasiswa lulusan Politeknik Negeri Jember mampu bersaing dengan lulusan kampus atau perkuliahan dan sarjana terapan di Politeknik Negeri Jember.

Housekeeping adalah suatu departemen disuatu hotel yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, perawatan, dan keindahan tataruang hotel, dapat juga dikatakan *Housekeeping* merupakan suatu wajah penginapan karena kualitas fasilitas dan pelayan ditentukan oleh kualitas pekerjaan *Housekeeping*. Departemen *Housekeeping* di JW Marriott Hotel sendiri terdapat 7 (tujuh) divisi yaitu diantaranya *room section*, *public area*, *linen section*, *laundry section*, *order taker*, *florist*, dan *Health Club*. Untuk pembagian divisi ini ditentukan oleh assistant housekeeper dan nantinya selama 6 (enam) bulan magang penulis, dan siswa magang lainnya akan di rolling diantara 7 (tujuh) divisi tersebut.

Dalam hal ini, harapannya, penulis mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan mendapat pelajaran baru sebelum di dapatkan di bangku kuliah. Selama menjalankan kegiatan magang, penulis diberi kesempatan untuk mengemban beberapa tugas seperti memberikan pelayanan yang baik pada tamu seperti menyambut tamu dengan ramah dan penuh senyuman, menjaga kebersihan, memelihara keindahan kamar hotel, merapikan kamar agar tetap terlihat lebih indah, serta menjaga dekorasi kamar. Kegiatan ini menerapkan ilmu dan keterampilan pada mata kuliah yang telah diperoleh seperti bahasa inggris untuk pelayanan jasa, manajemen resort, hotel, dan restoran, dan manajemen pelayanan jasa.

1.2 Tujuan dan Manfaat Magang

1.1.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum dari magang adalah agar mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang sudah di dapatkan di bangku kuliah ke dalam dunia kerja. Selain itu, harapannya mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan serta kemampuannya untuk menunjang karir di masa depan.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari kegiatan perkuliahan pada mata kuliah DPW110701 Pariwisata Perkotaan, DPW110704 Ilmu Kepariwisata, DPW130704 Manajemen Pelayan Jasa, DPW130703 Manajemen Sumber Daya Manusia, DPW160703 Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pariwisata, DPW140705 Manajemen Resort, Hotel, Dan Restoran, DPW130707 Bahasa Inggris Untuk Pelayanan Jasa, dan DPW160708 Manajemen Sarana dan Prasarana Pariwisata.
- b. Mahasiswa dapat melatih kemampuan Bahasa Inggris baik dalam komunikasi maupun tertulis.
- c. Mahasiswa dapat mengembangkan keahlian pendukung seperti *Public Speaking*.
- d. Melatih kemampuan berpikir secara logis dan sistematis terhadap kondisi lingkungan magang.
- e. Mendapatkan wawasan, ilmu dan pengalaman baru di tempat kerja yang sebenarnya, khususnya di bidang pariwisata.
- f. Melatih *soft skill* dalam diri untuk dapat bertanggung jawab, disiplin, jujur dan profesional dalam segala hal di tempat kerja.
- g. Melatih dan menguatkan mental secara fisik maupun batin.
- h. Melatih keterampilan kerja cekatan, dan mampu mengasah kemampuan berkomunikasi dengan tamu mancanegara.
- i. Dapat menjalin hubungan atau relasi yang baik dengan sesama siswa magang maupun staff.

1.2.3 Manfaat Magang

Berikut adalah beberapa manfaat dari magang :

a). Untuk Penulis

1. Mahasiswa terlatih untuk mengerjakan pekerjaan lapangan dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan lebih jauh keterampilan dalam dunia kerja secara nyata, sehingga memberikan pengalaman dan melatih kemampuan agar lebih siap terjun dalam dunia kerja.
3. Mahasiswa dapat memiliki mental yang matang, baik mental secara fisik maupun batin.
4. Mahasiswa juga mendapatkan pengalaman maupun ilmu baru setelah melakukan magang di industri perhotelan, khususnya di departemen *Housekeeping*.
5. Setelah melakukan magang sebagai room section mahasiswa dapat belajar mengatur efisiensi waktu dengan baik untuk membersihkan kamar dalam waktu yang ditentukan, serta dapat belajar menangani berbagai jenis kamar, termasuk kamar suite, kamar tamu biasa, dan kamar yang memerlukan perawatan khusus.

b). Untuk Mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata

1. Mahasiswa program studi Destinasi Pariwisata mendapatkan gambaran tentang JW Marriott beserta kegiatannya, sehingga bisa menjadi referensi pilihan tempat magang.
2. Laporan magang ini juga dapat menjadi sumber referensi dalam memilih lokasi dan mengerjakan laporan magang bagi mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata khususnya mahasiswa program studi Destinasi Pariwisata di tahun selanjutnya.

c). Untuk Program Studi Destinasi Pariwisata

1. Mendapatkan informasi atau gambaran tentang perkembangan iptek yang diterapkan di industri pariwisata khususnya perhotelan.
2. Memberikan dampak positif dalam hal kerjasama antara pihak Jurusan Bahasa Komunikasi, dan Pariwisata dengan JW Marriott Hotel Surabaya.

d). Untuk JW Marriott Hotel Surabaya

1. JW Marriott Hotel Surabaya mendapat tambahan SDM yang dapat membantu staff dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat berjalan lebih efisien.
2. Mencari alternatif untuk mendapatkan beberapa solusi dalam permasalahan lapangan.
3. Membantu menyiapkan calon tenaga kerja yang berkompeten dan mampu bersaing di dunia kerja.
4. Menjalin dan menjaga hubungan kerjasama yang baik serta bermanfaat dengan Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata.

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Magang ini dilaksanakan di Jl. Embong Malang No.85-89, Kedungdoro, Kecamatan Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Penulis melaksanakan di JW Marriott Hotel Surabaya selama 6 (enam) bulan dimulai dari tanggal 8 juli 2024 sampai tanggal 7 Januari 2025. Adapun jadwal kerja di JW Marriott Hotel Surabaya adalah 5 (lima) hari kerja efektif, dengan durasi kerja selama 8 (delapan) jam ditambah 1 (satu) jam istirahat untuk di shift pagi mulai dari pukul 07.00-16.00 WIB, untuk shift sore mulai dari pukul 15.00-00.00 WIB, dan untuk di shift malam mulai dari pukul 23.00-08.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pada tahap awal penulis membuat proposal di bulan Maret 2024 untuk kemudian diajukan kepada pihak JW Marriott Hotel Surabaya. Setelah proposal diajukan dan kurang lebih 2(dua) bulan proses penerimaan, kemudian penulis mendapat pembekalan tentang magang yang sangat membantu penulis dalam membekali ilmu sebelum melakukan kegiatan magang secara langsung.

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan magang adalah praktik secara langsung di departemen *Housekeeping*, pada tahap awal penulis ditempatkan di section yang berbeda kemudian mendapat arahan dari supervisor di section yang telah ditentukan, dan akan ada briefing awal sebelum memulai magang di section masing masing kemudian mulai mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh supervisor di setiap *section*, dan setelah 2(dua) bulan bertugas di *section* yang pertama penulis akan dirolling ke *section* yang berbeda begitu pula seterusnya sampai masa waktu magang selesai sesuai dengan *schedule* yang telah ditentukan, hal ini dilakukan supaya penulis, dan siswa magang lainnya dapat belajar tidak hanya di satu *section* saja di departemen *Housekeeping*.