

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan sangat berkaitan dengan dunia pariwisata karena industri perhotelan mampu mendukung dan memberikan kemajuan pada dunia pariwisata. Pariwisata merupakan sebuah aktivitas perjalanan yang dilakukan individu maupun kelompok untuk mengunjungi suatu tempat tertentu. Tujuan dari pariwisata yaitu seperti rekreasi, edukasi, bisnis, dan memiliki beberapa tujuan lainnya. Selain itu, industri perhotelan memiliki bidang usaha dalam penyediaan layanan dan fasilitas bagi wisatawan serta tamu lainnya. Bidang usaha yang ada pada industri perhotelan seperti akomodasi, restoran dan kafe, *event management*, transportasi, maupun lainnya yang memiliki unsur jasa pelayanan. Banyak sekali hotel ternama yang memiliki potensi pelayanan dan fasilitas terbaik, tetapi tidak hanya hotel ternama saja, sekarang sudah banyak sekali hotel yang memiliki fasilitas lengkap dan pelayanannya yang sangat ramah.

Pada Industri jasa perhotelan sangat banyak sekali menyerap tenaga kerja yang lebih besar, sehingga perlunya dukungan dari beberapa departemen hotel. Pada dasarnya hotel mempunyai tujuan tertentu untuk mencapai sebuah keuntungan. Salah satu keuntungan tersebut adalah melalui penjualan kamar. Penjualan kamar adalah salah satu keuntungan terbesar untuk sebuah perusahaan hotel. Selain penjualan kamar, hotel juga perlu memikirkan pendapatan lain seperti penjualan makanan dan minuman yang sudah disediakan oleh hotel.

Bagian makanan dan minuman (*Food and Beverage Department*) merupakan salah satu bagian departemen yang ada di hotel, dan bertanggung jawab sebagai pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara profesional, mulai dari menyiapkan hingga menyajikan makanan dan minuman tersebut. Pada bagian makanan dan minuman dibagi menjadi dua bidang yaitu, *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Bidang *Food and Beverage Product* memiliki tugas sebagai mengolah makanan dan minuman mulai dari bahan mentah menjadi produk yang sudah siap saji. Sedangkan di bidang *Food and Beverage*

Service memiliki tugas sebagai menyiapkan maupun menyajikan makanan dan minuman kepada konsumen.

Banquet merupakan salah satu bagian *Food and Beverage Service* yang memiliki tugas untuk melayani perjamuan makanan dan minuman kepada tamu yang diselenggarakan di hotel. Bagian banquet biasanya mempersiapkan beberapa *event* untuk perjamuan makanan di beberapa *event*, seperti pada saat *wedding party*, *birthday party*, *meeting event*, *workshop*, dan masih banyak lagi. Selain menyiapkan untuk perjamuan, biasanya di banquet harus mempersiapkan ‘*Set Up*’ sebelum acara berlangsung, dan dalam proses *set up* ditentukan sesuai keinginan tamu. Proses *set up* juga memerlukan waktu yang cukup panjang dalam penataan, persiapan, tata letak, pemasangan, maupun pengaturan, sehingga para tamu yang berdatangan merasa nyaman dengan tempat yang sudah disediakan dalam keadaan tertata rapi dan para tamu akan merasa puas dan menikmati pelayanan yang ada di hotel.

Salah satu industri jasa di bidang perhotelan adalah JW Marriott Hotel Surabaya. Tidak hanya industri jasa perhotelan saja, JW Marriot Hotel Surabaya juga memiliki beberapa restoran dengan beragam pilihan hidangan. Tidak hanya makanan ala Indonesia saja, JW Marriott Hotel Surabaya juga memiliki *restaurant* yang tak kalah luar biasanya dan juga bisa dinikmati oleh pengunjung. Beberapa restoran tersebut yakni *Imari Japanese Restaurant*, *Tang Palace Chinese Restaurant*, serta *Uppercut Steakhouse*. Selain berbagai macam restoran, para pengunjung bisa menikmati beberapa kreasi *dessert* maupun *pastry* yang ada di SBCo (Surabaya Baking Company). Rasa unik *dessert* dan *pastry* dapat memikat dan menggugahkan selera para pembeli yang berkunjung ke SBCo. JW Marriott Hotel Surabaya, juga menyediakan beragam aktivitas keluarga melalui program *Family by JW* dan banyak pilihan lainnya untuk menikmati beberapa pelayanan terbaik di JW Marriott Hotel Surabaya yang akan membuat para pengunjung sangat nyaman dengan fasilitas maupun pelayanan yang sudah diberikan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum dari kegiatan magang di JW Marriott Hotel Surabaya adalah

1. Sebagai pemenuhan seluruh mata kuliah yang sudah diajarkan dan sebagai syarat memenuhi program studi D3 Bahasa Inggris dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di Politeknik negeri Jember.
2. Untuk menambah kemampuan dalam mengembangkan pengetahuan komunikasi, mempelajari etika budaya kerja, dan bekerja sama dalam tim di perhotelan.
3. Meningkatkan keterampilan dalam bekerja di tempat yang sudah ditentukan untuk belajar mandiri, disiplin, jujur, bertanggung jawab, maupun percaya diri yang harus ditepati pada perhotelan.

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari kegiatan magang adalah

1. Dapat mengetahui dan menjelaskan kegiatan maupun proses pelayanan maupun kebutuhan untuk memenuhi keinginan tamu.
2. Mampu menguasai peralatan yang ada di hotel (*coffee machine, round tray, cutleries*, dan peralatan hotel lainnya)
3. Meningkatkan kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan tamu seperti mengucapkan salam, menyampaikan sesuatu kepada tamu, memberikan suatu ucapan seperti terimakasih, mohon maaf, dan mendengarkan keluhan dari tamu.

1.2.3 Manfaat

Manfaat dari kegiatan magang adalah

1. Mahasiswa mendapatkan pengalaman dan keterampilan kerja langsung dalam mengembangkan pengetahuan tentang operasional maupun pelayanan di industri perhotelan.
2. Mahasiswa dapat berkomunikasi khususnya dalam berbahasa inggris untuk melayani tamu dan meningkatkan kepercayaan diri maupun berinteraksi dalam berkomunikasi di industri perhotelan.

3. Mahasiswa mampu belajar dan berkembang untuk menghadapi tekanan dan mampu meningkatkan kesadaran pentingnya dalam bekerja keras yakni mendapatkan suatu pengalaman hidup di lingkungan profesional.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Kegiatan magang dilaksanakan di JW Marriott Hotel Surabaya yang berlokasi di Jl. Embong Malang No. 85 – 89, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur. Proses kegiatan pelaksanaan magang dilakukan selama 6 bulan mulai dari tanggal 8 Juli 2024 – 7 Januari 2025 dengan jadwal 5 hari kerja yang dibentuk sesuai aturan 8 jam kerja dan 1 jam istirahat. Pada jam kerja dibagi menjadi 4 waktu untuk golongan magang, untuk shift pagi dimulai pada pukul 06.00 – 15.00 dan pukul 09.00 – 18.00. sedangkan shift siang dimulai pada pukul 12.00 – 21.00 dan pukul 14.00 – 23.00.

1.4 Metode Pelaksanaan

Adapun metode pelaksanaan magang yang dilakukan selama kegiatan magang adalah

1.4.1 Praktik Lapang

Melaksanakan suatu pekerjaan yang sudah diberikan dan diajarkan oleh staff sesuai dengan standar maupun aturan perhotelan pada bidang *F&B Service* untuk mencoba suatu pekerjaan yang sudah ada pada bidang tersebut.

1.4.2 Pengamatan Secara Langsung

Setiap pekerjaan yang akan dikerjakan selalu dimulai dengan proses pengamatan untuk memberikan pemahaman secara langsung dalam suatu aktivitas untuk bahan acuan pembelajaran apa saja yang sudah pernah di amati.

1.4.3 Wawancara

Wawancara dilakukan agar mendapatkan informasi lebih detail mengenai topik yang dimaksud. Sebagai *trainee F&B Service* selalu aktif untuk mendapatkan informasi dalam segala pekerjaan maupun setiap kegiatan yang ada di hotel.

1.4.4 Dokumentasi

Dokumentasi dapat mempermudah dalam memberikan informasi berupa data atau gambar dari suatu kegiatan pekerjaan yang sudah dilakukan . guna dokumentasi sebagai penjelasan lebih detail agar semua orang dapat memahami kondisi di industry perhotelan.