

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember adalah perguruan tinggi yang fokus pada penyelenggaraan pendidikan vokasional. Program pendidikan ini dirancang untuk meningkatkan keahlian, keterampilan, dan standar kompetensi yang spesifik, sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan para pemangku kepentingan. Selain itu, lembaga ini mendorong kemandirian mahasiswa dalam berkarya dan berwirausaha, dengan landasan IPTEKS yang diperolehnya. Polije menerapkan kurikulum vokasi yang terdiri dari sistem pembelajaran 40% teori dan 60% praktik. Politeknik Negeri Jember memberlakukan sebuah program yaitu magang, guna untuk bentuk tercapainya proses pembelajaran. Aktivitas magang di lakukan di semester 5 untuk mahasiswa program D3 dan semester 6 untuk mahasiswa program D4. Tujuan Politeknik Negeri Jember dalam melaksanakan program magang yakni untuk mewujudkan lulusan Politeknik Negeri Jember yang berkualitas, unggul, dan profesional. Program magang tersebut dilakukan dengan estimasi waktu kurang lebih selama 6 bulan kerja dengan hitungan 900 jam, mencakup durasi maksimal 1 bulan pembekalan dan 1 bulan penyusunan laporan magang.

Magang merupakan proses belajar dari seorang ahli melalui aktivitas di dunia nyata. Selain itu, magang adalah proses mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan masalah nyata di sekitar kita. Jadi, dapat kita simpulkan bahwa magang adalah pelatihan atau praktik guna untuk menguasai keahlian tertentu dibawah bimbingan dan pengawasan instruktur. Politeknik Negeri Jember khususnya Program Studi Bahasa Inggris, memberi pilihan beberapa tempat magang seperti translation, perhotelan, dinas pariwisata, travel organizer. Dari pilihan diatas, penulis memilih perhotelan sebagai tempat magang yaitu di JW Marriott Hotel Surabaya.

Tujuan penulis memilih JW Marriott Hotel Surabaya adalah untuk mempelajari lebih dalam tentang teori dan praktik hospitality di dunia perhotelan. Hospitality dapat diartikan sebagai pengetahuan, sikap atau etika dan keterampilan dalam pelayanan yang harus diberikan oleh pelaku usaha atau jasa, kepada penerima jasa

atau konsumen. Dalam industri perhotelan, Faktor utama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen adalah melakukan service dengan sepenuh hati. Dalam situasi ini, konsumen akan merasa puas dengan layanan yang kita berikan dan kemungkinan besar akan melakukan repeat order serta secara tidak langsung merekomendasikan layanan yang kita berikan kepada relasinya atas jasa yang kita tawarkan.

Dari penjelasan diatas, penulis memilih JW Marriott Hotel Surabaya sebagai sumber pembelajaran hospitality dan sebagai jembatan sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang sebenarnya. Karena melalui program magang ini, secara tidak langsung wawasan dan ilmu tentang ilmu perhotelan yang akan didapatkan ketika program magang akan semakin bertambah baik itu teori atau praktik.

## **1.2 Tujuan Dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat melaksanakan magang adalah sebagai berikut:

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

- a. Meningkatkan kemampuan bekerja dalam menerapkan hospitality.
- b. Mengembangkan kepercayaan diri dan kemampuan beradaptasi.
- c. Membangun portofolio dan CV yang kuat.
- d. Meningkatkan kemampuan penelitian dan analisis.
- e. Meningkatkan pengalaman dalam melakukan suatu pekerjaan.
- f. Membangun kemampuan kepemimpinan dan manajemen waktu.

### **1.2.2 Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan magang di JW Marriott Surabaya dilaksanakan dalam jangka waktu 1 semester atau 6 bulan terhitung sejak 8 Juli 2024 – 7 Januari 2025 selama 5 hari kerja dalam satu minggu terakumulasi 1.264 (seribu dua ratus enam puluh empat) jam kerja, dengan 8 jam kerja dan 1 jam istirahat yang terbagi dengan shift kerja Pagi pada pukul 06.00-15.00 dan Siang pada pukul 14.00-23.00. Dan untuk seragam perharinya yang sudah difasilitasi oleh pihak JW Marriott Hotel Surabaya.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Melatih kemampuan dalam menghandle suatu event dalam hal bidang food and beverage.
- b. Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dengan tamu.
- c. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.
- d. Menguasai prosedur pekerjaan outlet banquet terutama di bidang food and beverage.
- e. Mencari peluang kerja.

### 1.2.3 Manfaat Magang

Terdapat beberapa manfaat bagi pihak yang terkait dalam pelaksanaan magang. Adapun beberapa manfaat adalah sebagai berikut :

- a. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris (PSBI)
  1. Menerapkan teori yang didapat di bangku perkuliahan dalam praktik nyata magang.
  2. Meningkatkan pemahaman industri dan praktik kerja.
  3. Mengenal budaya pekerjaan dan etika professional.
  4. Sebagai sarana pelatihan sebelum terjun ke dunia kerja nyata.
- b. Untuk Politeknik Negeri Jember
  1. Menciptakan hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Negeri Jember dengan JW Marriott Hotel Surabaya untuk membuka peluang kerja sama kedepannya.
  2. Politeknik Negeri Jember dapat meningkatkan image atau reputasi kampus Ketika bekerja sama dengan JW Marriott Hotel.
  3. Adanya umpan balik dari JW Marriott terkait materi materi yang didapatkan selama perkuliahan.
- c. Untuk JW Marriott Hotel Surabaya
  1. Adanya penambahan tenaga kerja bagi JW Marriot Hotel Surabaya,yang dapat membantu berjalannya operasional hotel.
  2. JW Marriot Hotel Surabaya bisa menyaring Sumber Daya Alam Manusia yang kompeten melalui program magang ini.

### **1.3 Waktu dan Pelaksanaan Magang**

#### 1.3.1 Lokasi dan waktu Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di JW Marriott Surabaya yang berlokasi di Jl. Embong Malang No. 85-89, Surabaya, Jawa Timur. Berikut informasi tambahan tentang JW Marriott Surabaya :

- Nomor Telepon/Fax : (031) 5458888
- Kode Pos : 60261
- E-mail : [mhrs.subjw.reservations@marriotthotels.com](mailto:mhrs.subjw.reservations@marriotthotels.com)
- Website : [www.marriott.com](http://www.marriott.com)
- Instagram : @jwmarriottsby

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Metode pelaksanaan magang di JW Marriott Hotel Surabaya terbagi menjadi 4 poin metode pelaksanaan yaitu:

#### 1.4.1 Praktik

Pada metode ini, penulis akan melakukan pengimplementasian atas apa yang sudah diajarkan secara langsung oleh pembimbing lapang tentang bagaimana menyelesaikan tugas tertentu, terutama di bidang F&B Service Banquet JW Marriot Hotel Surabaya.

#### 1.4.2 Pengamatan

Dari seluruh kegiatan, penulis mengamati kegiatan yang dilakukan oleh para pembimbing lapang atau staff secara langsung untuk mengetahui alur kerja dan prosedur yang ada di JW Marriott Hotel Surabaya.

#### 1.4.3 Wawancara

Pada metode ini, kegiatan wawancara ini dilakukan dengan tanya jawab atas apa yang akan dikerjakan di posisi yang ditempati, sebagai *trainee F&B Service* aktif dalam bertanya akan membantu dalam segala pekerjaan yang dikerjakan ini dapat mempermudah dalam setiap kegiatan operasional hotel.

#### 1.4.4 Dokumentasi

Pada metode ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data seperti gambar atau video selama melaksanakan magang di JW Marriott Hotel Surabaya sebagai bahan pembelajaran. Hal ini menjadi penting karena tidak semua orang dapat memahami kondisi suatu bidang perhotelan.