

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan institusi pendidikan tinggi vokasional yang berlokasi di Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Lembaga ini memiliki visi jangka panjang yaitu “Menjadi Politeknik Unggul di Asia Tahun 2035.” Untuk mewujudkan visi tersebut, Politeknik Negeri Jember menyelenggarakan delapan jurusan, di antaranya adalah Produksi Pertanian, Teknologi Informasi, Teknologi Pertanian, Kesehatan, Manajemen Agribisnis, Teknik, Peternakan, serta Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata.

Proses pembelajaran di kampus ini mengutamakan pendekatan praktik sebanyak 60% dan teori 40%. Tujuannya adalah untuk mengembangkan keterampilan mahasiswa agar siap menghadapi dunia kerja secara langsung. Pendidikan vokasional yang diselenggarakan diarahkan untuk menciptakan lulusan dengan kompetensi keahlian yang spesifik dan sesuai dengan permintaan dunia industri serta kebutuhan pemangku kepentingan. Salah satu bentuk implementasi sistem ini adalah kewajiban mengikuti program magang sebagai syarat kelulusan mahasiswa

Program magang dirancang sebagai sarana mahasiswa untuk mengasah keterampilan serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam lingkungan kerja yang relevan. Magang juga berperan sebagai jembatan untuk menyelaraskan antara pemahaman teoretis di kampus dan penerapannya di dunia kerja yang sesungguhnya (Ismail, 2018). Oleh karena itu, magang menjadi syarat wajib kelulusan bagi mahasiswa, dilaksanakan pada semester lima untuk jenjang D3 dan semester tujuh untuk jenjang D4. Waktu tersebut mencakup kegiatan pembekalan dan penyusunan laporan yang masing-masing berdurasi maksimal satu bulan.

Setiap jurusan memiliki koordinator magang yang bertugas mengatur penempatan mahasiswa ke lokasi magang yang relevan dengan bidang keahliannya. Koordinator ini juga menyediakan daftar tempat magang yang direkomendasikan. Untuk Program

Studi Destinasi Pariwisata, lokasi magang yang tersedia meliputi, Dinas pariwisata, Destinasi wisata, Biro perjalanan, penyelenggara acara (*event organizer*). Salah satu lokasi yang termasuk dalam daftar tersebut adalah Yogyakarta International Airport.

Penulis memilih Yogyakarta International Airport sebagai tempat pelaksanaan magang karena bandara ini beroperasi dalam bidang jasa layanan dan hospitality. Sebagai salah satu bandara utama di wilayah Yogyakarta, keberadaannya sangat strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pariwisata. Bandara ini juga menyediakan layanan penerbangan internasional yang memungkinkan wisatawan asing untuk langsung mengakses Yogyakarta dan wilayah sekitarnya. Hal ini menjadikan bandara tersebut sebagai simpul penting dalam promosi pariwisata yang kaya akan potensi budaya, sejarah, dan keindahan alam.

Selain lokasinya yang strategis, Yogyakarta International Airport juga menawarkan daya tarik tersendiri dari segi desain dan fasilitas. Bandara ini mengusung konsep arsitektur modern yang berpadu dengan unsur budaya Jawa, tercermin dari bentuk atap dan interior terminal yang menyerupai ornamen tradisional. Keunikan tersebut memberikan nilai tambah sebagai objek wisata tersendiri. Melalui kegiatan magang di tempat ini, penulis berharap dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh di perkuliahan, khususnya pada mata kuliah seperti Manajemen pelayanan jasa, English for Hospitality, Public Relations, Professional Communication, English for Tour and Travel, serta Public Speaking

1.2 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari diadakan program magang ini adalah sebagai berikut :

1.1.3. Tujuan Umum Magang

Program magang bertujuan untuk memberikan mahasiswa pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama studi ke dalam lingkungan kerja profesional. Selain meningkatkan keterampilan teknis, magang juga membantu

mahasiswa memperoleh gambaran langsung mengenai kondisi dunia kerja. Hal ini penting untuk membekali mereka menghadapi tantangan karier setelah menyelesaikan studi. Magang juga memberi kesempatan bagi mahasiswa untuk mengevaluasi kesesuaian antara jalur karier yang mereka minati dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki.

Kegiatan magang juga memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi penulis sendiri, kegiatan ini menjadi sarana untuk mengasah kemampuan komunikasi dan mendapatkan pengalaman kerja yang relevan. Bagi mahasiswa lain di Program Studi Destinasi Pariwisata, laporan ini dapat menjadi referensi dalam memilih lokasi magang dan mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja. Sementara itu, bagi program studi, kegiatan magang di Yogyakarta International Airport membuka peluang kemitraan strategis dengan industri dan dapat meningkatkan reputasi program studi. Bagi pihak bandara, kehadiran mahasiswa magang menghadirkan ide-ide baru dari kalangan akademisi yang dapat menjadi inovasi dalam pengembangan layanan bandara. Kehadiran mahasiswa magang menghadirkan ide-ide baru dari kalangan akademisi yang dapat menjadi inovasi dalam pengembangan layanan bandara.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Secara khusus, pelaksanaan program magang memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- a. Mengembangkan keterampilan teknis mahasiswa dalam melaksanakan tugas yang relevan dengan bidang keilmuan yang ditekuni.
- b. Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai dinamika operasional serta struktur organisasi industri tertentu.
- c. Memfasilitasi mahasiswa dalam membangun relasi profesional yang dapat bermanfaat dalam pengembangan karir di masa depan.
- d. Melatih kemampuan berpikir analitis mahasiswa dalam menghubungkan antara konsep teoritis dan realitas praktik kerja yang dihadapi di lapangan.

1.1.3. Manfaat Magang

Pelaksanaan kegiatan magang memberikan berbagai manfaat, baik bagi mahasiswa secara individu, program studi, maupun instansi tempat magang, antara lain:

a. Bagi Penulis (Mahasiswa):

Melalui magang ini, penulis memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kemampuan dalam berinteraksi dengan berbagai pihak secara profesional, memahami sistem kerja di lingkungan industri jasa, serta mendapatkan pengalaman langsung yang menjadi bekal penting dalam memasuki dunia kerja setelah lulus.

b. Bagi Mahasiswa Prodi Destinasi Pariwisata:

Laporan magang ini dapat menjadi referensi yang informatif bagi mahasiswa lainnya, terutama yang sedang merencanakan pelaksanaan magang. Selain itu, kegiatan ini dapat membantu dalam peningkatan keterampilan soft skills seperti kerja sama tim, adaptasi lingkungan, penyelesaian masalah, serta kepemimpinan.

c. Bagi Program Studi Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata:

Kegiatan magang membuka peluang kerja sama yang lebih luas dengan dunia industri, serta dapat meningkatkan kredibilitas dan reputasi program studi. Dengan adanya kerja sama ini, program studi dapat menambah mitra industri dan menjadikan Yogyakarta International Airport sebagai salah satu lokasi magang yang berkelanjutan di masa mendatang.

d. Bagi Instansi Tempat Magang (Yogyakarta International Airport):

Kehadiran mahasiswa magang memberikan manfaat berupa ide-ide segar dan pendekatan baru dari dunia akademik. Selain itu, pihak bandara dapat menjaring calon tenaga kerja potensial, serta memperoleh kontribusi dari mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas operasional dan pelayanan.

1.3 Lokasi dan Waktu

Magang dilaksanakan di Yogyakarta International Airport yang berlokasi di Jl. Wates - Purworejo, Kepek, Glagah, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Informasi kontak bandara adalah sebagai berikut:

- Telepon/fax : 0274-4606072,
- Kode pos : 56554,
- E-mail : yia.tu@injourneyairports.id
- Situs Web resmi : <https://yogyakarta-airport.co.id/id>
- Media sosial Instagram mereka : @bandarayogyakarta.

Penulis menjalani magang selama lima bulan, mulai dari tanggal 1 Juli 2025 hingga 30 November 2025. Pola kerja yang diterapkan menggunakan sistem dua hari kerja diikuti dua hari libur untuk area penugasan terminal, dengan jadwal kerja yang bervariasi mengikuti pembagian shift. Shift pagi berlangsung dari pukul 06.00 Wib hingga 12.00 Wib, sedangkan shift siang dimulai pukul 12.00 Wib hingga pukul 19.00 Wib atau setelah penerbangan terakhir, dan untuk penugasan area kantor Graha Angkasa Pura yaitu, dengan jam kerja mengikuti jam kantor yaitu pada hari senin sampai hari jum'at dengan jam kerja dari pukul 08.00 Wib hingga pukul 16.30 Wib

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan magang oleh penulis di Yogyakarta International Airport (YIA) berlangsung selama lima bulan, dari tanggal 1 Juli 2023 hingga 30 November 2025. Selama periode tersebut, penulis mengikuti seluruh aturan yang berlaku dan menjalankan tugas sesuai arahan dari *Airport Service Improvement Department*, divisi yang bertanggung jawab atas pelayanan dan pengalaman penumpang, baik domestik maupun internasional.

Penulis ditempatkan di area-area yang berhubungan langsung dengan pelanggan, seperti ruang tunggu, check-in, area kedatangan, dan customer service counter. Kegiatan magang dilaksanakan dengan sistem rotasi dua hari kerja dan dua hari libur,

serta pembagian shift pagi (06.00–12.00) dan siang (12.00–19.00), sesuai kebutuhan operasional.

Dalam pelaksanaan magang, penulis tidak hanya mengamati tetapi juga berperan aktif, seperti memberi informasi jadwal penerbangan, membantu proses check-in, mengarahkan penumpang, hingga memberikan bantuan kepada penumpang berkebutuhan khusus. Penulis juga dibimbing langsung oleh petugas senior dan pembimbing lapangan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai SOP.

Selain praktik lapangan, penulis menyusun logbook harian sebagai bahan evaluasi oleh kampus dan instansi mitra. Kegiatan ini juga menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan, seperti Pariwisata Internasional, Manajemen Pelayanan jasa, Ilmu Kepariwisataan, English for Hospitality, Public Speaking, dan Public Relations, ke dalam dunia kerja secara nya