

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Program magang merupakan bentuk pelatihan ataupun pembelajaran yang dilakukan oleh mahasiswa untuk melatih keterampilan soft skill melalui pengalaman langsung di dunia kerja (Lutfia & Rahadi, 2020). Melalui program magang, mahasiswa tidak hanya mempelajari mengenai keterampilan teknis, tetapi juga mengasah kemampuan komunikasi yang baik, kedisiplinan waktu, serta etika dalam dunia pekerjaan. Permenaker RI No. 36 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di dalam Negeri menjelaskan bahwa tujuan magang ialah untuk meningkatkan kompetensi kerja dan menyiapkan tenaga kerja yang profesional. Oleh karena itu, mahasiswa perlu mengikuti program magang sebagai bekal untuk mempersiapkan diri menghadapi tantangan dunia kerja serta belajar menghadapi berbagai karakter masyarakat.

Program magang ini merupakan salah satu rangkaian kegiatan akademik yang wajib dilakukan oleh mahasiswa D4 Politeknik Negeri Jember sebagai bagian dari kurikulum pembelajaran. Kegiatan magang tidak hanya bersifat opsional, tetapi menjadi salah satu syarat penting menuju kelulusan mahasiswa. Melalui program ini, mahasiswa diharapkan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan. Magang bukan sekadar pengalaman tambahan, melainkan juga bentuk evaluasi dan pembuktian kemampuan mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang sesungguhnya.

Yogyakarta International Airport merupakan tempat penulis melaksanakan kegiatan magang. Lingkungan bandara sebagai pusat transportasi udara berskala nasional memberikan kesempatan yang luas bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk memahami secara langsung bagaimana operasional pelayanan publik dijalankan dengan standar profesional yang tinggi. Khususnya pada bidang *customer service*, mahasiswa tidak hanya belajar mengenai prosedur pemberian informasi kepada penumpang, tetapi juga mengamati bagaimana petugas melaksanakan

perannya sebagai garda terdepan dalam menjaga citra bandara melalui sikap ramah, cepat tanggap, serta komunikasi yang baik. Pengalaman ini diharapkan mampu memberikan wawasan mendalam tentang pentingnya peran pelayanan prima dalam menjaga kenyamanan penumpang, sekaligus membekali mahasiswa dengan kompetensi profesional yang dibutuhkan di dunia kerja setelah lulus.

1.2.Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan Umum Magang

1. Meningkatkan wawasan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman bagi mahasiswa untuk merasakan langsung dunia kerja dan berinteraksi dengan lingkungan profesional.
2. Melatih kemampuan berkomunikasi dan kerjasama mahasiswa dengan tim.
3. Melatih mahasiswa untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan di dunia magang.
4. Mengembangkan pola pikir kritis mahasiswa terhadap perbedaan dan kesenjangan yang dirasakan secara langsung di tempat magang dan selama dunia perkuliahan.
5. Mendorong mahasiswa untuk berpikir secara aktif, kreatif, dan inovatif dalam menyelesaikan tugas serta menghadapi tantangan di dunia kerja.

1.2.2. Tujuan Khusus Magang

1. Mendalami nilai-nilai hospitality dalam interaksi antara petugas dan penumpang.
2. Melatih cara berkomunikasi yang baik dan mudah dipahami oleh penumpang, baik melalui ucapan maupun sikap selama melayani.
3. Mengetahui strategi penanganan keluhan, permintaan informasi, dan bantuan kepada penumpang secara profesional.
4. Mengembangkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan bekerja sama dalam lingkungan kerja profesional.

1.2.3. Manfaat Magang

Pelaksanaan magang di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) memberikan sejumlah manfaat bagi mahasiswa, baik dalam pengembangan pengetahuan teoritis maupun keterampilan praktis. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung mengenai sistem pelayanan publik di lingkungan bandara, khususnya dalam bidang *customer service*. Pemahaman terhadap proses kerja, standar pelayanan, dan etika profesi menjadi lebih nyata karena diamati dan dikerjakan secara langsung.

1.3.Lokasi dan Waktu

1.3.1. Lokasi Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Yogyakarta International Airport (YIA) yang berlokasi di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandara ini merupakan salah satu bandara internasional yang dikelola oleh InJourney Airports, dan berfungsi sebagai gerbang utama penerbangan domestik maupun internasional di wilayah Yogyakarta, dan sekitarnya. Berikut ini merupakan keterangan tambahan terkait Bandara Internasional Yogyakarta:

Nomor Telepon/Fax : 0274 – 4606072

Kode Pos : 56554

E-mail : yia.tu@injourneyairports.id

Website : <https://yogyakarta-airport.co.id/id>

Instagram : @bandarayogyakarta

1.3.2. Jadwal Kerja

Program magang ini berlangsung selama 5 bulan, dimulai dari tanggal 1 Juli 2025 hingga 30 November 2025. Pelaksanaan magang mengikuti jadwal kerja yang telah ditentukan, yaitu dua hari kerja aktif dan dua hari libur secara bergantian sesuai dengan sistem rotasi yang berlaku di unit pelayanan. Selama masa magang, peserta mengikuti sistem pembagian waktu kerja dalam dua shift. Shift pagi dimulai dari pukul 06.00 hingga 12.00 WIB, sementara shift siang berlangsung dari pukul 12.00 hingga

19.00 WIB. Pembagian shift ini disesuaikan dengan kebutuhan operasional harian bandara, khususnya dalam mendukung kelancaran pelayanan.

1.4. Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan magang di unit *customer service* Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) dilakukan dengan durasi waktu selama 5 bulan. Selama pelaksanaan, peserta magang mengikuti arahan dari pembimbing lapangan dan ditempatkan di unit kerja yang berkaitan langsung dengan pelayanan *customer service*. Metode kerja yang diterapkan mencakup kegiatan pengamatan langsung (observasi) terhadap proses operasional pelayanan, partisipasi aktif dalam kegiatan pelayanan pengguna jasa, serta pencatatan data dan informasi yang relevan untuk mendukung penyusunan laporan akhir.

Peserta juga mengikuti diskusi internal, menerima tugas harian, serta mendokumentasikan aktivitas kerja sebagai bahan refleksi dan evaluasi. Seluruh kegiatan dilakukan dengan tetap memperhatikan etika kerja, kedisiplinan, dan prosedur keamanan bandara.