

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember atau yang biasanya di sebut dengan (Polije) merupakan perguruan tinggi vokasi yang berlokasi di Kabupaten Jember. Sebagai perguruan tinggi vokasi profesional, Polije menerapkan sistem pembelajaran yang lebih mengutamakan praktik daripada teori dengan presentase 60% praktik dan 40% teori. Melalui program magang Polije optimis dapat mempersiapkan para mahasiswa nya untuk terjun langsung dan siap kerja di dunia industri ketika para mahasiswa tersebut telah memasuki dunia kerja professional.

Menurut (Arisandi 2022). menyatakan bahwa Kegiatan magang dan studi independen sangat membantu meningkatkan kompetensi mahasiswa baik secara hard skill maupun soft skill. Kegiatan magang dan studi independen juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa belajar secara langsung (experiential learning) di tempat kerja/industri yang dapat menjadi bekal bagi mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja setelah lulus dari perguruan tinggi. Tujuan Polije mewajibkan program magang bagi para mahasiswa nya bertujuan untuk mempersiapkan mereka menjadi tenaga kerja profesional yang siap memasuki dunia kerja. Melalui perogram ini, mahasiswa memiliki kesempatan untuk memperoleh pembelajar dan memiliki pengalaman langsung dalam lingkungan kerja. Program magang ini merupakan kewajiban bagi seluruh mahasiswa Polije. Bagi mahasiswa D3 akan melaksanakan magang pada semester lima sedangkan mahasiswa program D4 akan melaksanakan magang pada semester tujuh. Pelaksanaan magang memiliki Durasi magang 900 jam yang setara dengan 6 bulan kerja, mahasiswa diharapkan dapat belajar dan mampu berkomunikasi dengan baik pada tim maupun *customer* sesuai dengan standar prosedur yang di terapkan oleh Perusahaan.

Penulis memilih Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya sebagai tempat magang. Menurut Meirana (2017: 1) hotel merupakan suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan, yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik untuk menginap dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya. Oleh karena itu hotel tersebut merupakan tempat yang tepat bagi mahasiswa jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata untuk mengimplementasikan ilmu dan pembelajaran yang telah didapat selama perkuliahan terutama pada mata kuliah *English for Secretary*, *English for Hotel and Restaurant* dan *Professional Communication*. Alasan utama pemilihan Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya adalah properti berklasifikasi bintang lima yang berkedudukan di kawasan yang strategis di Kota Surabaya. Mengingat Surabaya merupakan kota industri yang tak pernah sepi dari kunjungan para eksekutif dan wisatawan, kesempatan emas ini memungkinkan penulis untuk menyerap ilmu dan praktik terbaik seputar perhotelan, baik dari hard skill maupun soft skill.

Melalui program magang yang diwajibkan, Politeknik Negeri Jember memfasilitasi mahasiswanya untuk meraih pengalaman dunia kerja sekaligus mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah. Magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya, khususnya, merupakan pilihan strategis bagi mahasiswa Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata guna mengasah aspek teknis dan komunikasi profesional. Dari pengalaman inilah wawasan industri mereka terdalamkan, keterampilan kerja menguat, dan kesiapan untuk menjadi tenaga profesional yang kompeten serta berdaya saing pun terbentuk..

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat melaksanakan magang adalah sebagai berikut:

### 1.2.1 Tujuan umum

Tujuan umum pelaksanaan magang antara lain :

- a. Memperoleh pengalaman kerja di secara lang dunia professional seperti menghadapi tamu , bekerja sama secara tim dan berkomunikasi dengan departemen lain. Disini pengalaman kerja juga termasuk mencari relasi dan koneksi untuk menambah wawasan akan industri perhotelan.
- b. Mengetahui prosedur/Golden rules, peraturan dan standar kerja dari sebuah Perusahaan. Dengan mengetahui hal-hal yang tercantum dalam tata tertib tersebut bisa menjadi gambaran bagi mahasiswa dalam memasuki dunia kerja yang sebenarnya di industri ini.
- c. Mengalami secara langsung suasana di dalam lingkungan kerja yang sebenarnya sebagai alat ukur budaya kerja di dalam sebuah industri perhotelan.
- d. Berinteraksi langsung dengan industri perhotelan

### 1.2.2 Tujuan Khusus

Ada beberapa tujuan khusus magang yaitu :

- a. Membentuk Mahasiswa menjadi profesional. Pengalaman magang langsung di lingkungan kerja nyata membentuk kedisiplinan dan membantu mahasiswa beradaptasi dengan budaya serta tata nilai yang berlaku di industri, hal tersebut memberntuk mahasiswa menjadi lebih baik dan lebih profesiona.
- b. Memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru yang relevan dengan bidang studi serta minat karir. Dengan didampingi mentor dan lingkungan kerja sesungguhnya dapat meningkatkan pengetahuan akan bidang yang dijalani dan bisa menjadi opsi untuk karir kedepannya.
- c. Mengasah kompetensi mahasiswa dalam pemecahan masalah dan pola pikir kritis. Dengan terjun langsung, mahasiswa akan dihadapkan pada beragam

tantangan dan situasi yang menuntut kemampuan analitis untuk mengevaluasi masalah, mengambil keputusan, dan menemukan solusi yang efektif akan membentuk pola pikir mahasiswa dalam memecahkan masalah dan merubah pola pikir yang lebih baik.

### 1.2.3 Manfaat Magang

Adapun beberapa manfaat yang di dapat selama periode magang antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk Mahasiswa  
Mahasiswa mendapatkan pengetahuan serta pengalaman kerja langsung di dalam dunia industri perhotelan, serta mendapatkan pengetahuan maupun keterampilan baru yang dapat menjadi bekal dalam meniti karier di masa depan.
- b. Untuk Politeknik Negeri Jember  
Menciptakan hubungan baik antara Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya dengan Politeknik Negeri Jember sehingga dapat membuka peluang untuk bekerja sama di masa depan.
- c. Untuk Lokasi Mitra Magang  
Meningkatkan produktivitas kerja di Mitra Magang. Dengan adanya mahasiswa magang pekerjaan dapat diselesai dengan cepat, sehingga karyawan dapat mengerjakan pekerjaan yang lain.
- d. Untuk Penulis  
Meningkatkan wawasan akan membuat laporan disuatu tempat kerja aktif dan meningkatkan cara serta gaya penulisan melalui laporan ini.

### 1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang

#### 1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Program magang dilaksanakan di Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya yang berlokasi di Jl. Bintoro No.21 - 25, DR. Soetomo, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur. Berikut informasin tentang Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya.

- Nomor Telepon : (031) 99543399
- Kode Pos : 60264
- Email : Surabaya-gbda@swiss-belhotel.com
- Website : [www.swiss-belhotel.com](http://www.swiss-belhotel.com)
- Instagram : @grandswissbelhoteldarmo

#### 1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Magang di Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya dilaksanakan penulis selama 6 bulan terhitung sejak 1 July 2025 – 5 Januari 2026. Jam kerja dimulai dari shift pagi jam 07:00 hingga 15:00, Shift Siang jam 11:00 hingga 19:00, dan shift sore 15:00 hingga 11:00 setiap hari Libur saat hari jum'at estimasi kerja 6 hari kerja 1 hari libur.

#### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Kegiatan magang di Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya dilaksanakan di Front Office Departement bagian Operator dan Concierge sesuai arahan pembimbing lapang. Penulis melakukan kegiatan magang di Hotel Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya dengan 8-9 jam kerja pada setiap hari Sabtu – Kamis dan libur pada hari Jum'at

**S**