

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi vokasi yang berlokasi di Jalan Mastrip, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur, dengan kode pos 68121. Politeknik Negeri Jember juga dikenal dengan sebutan Polije. Politeknik Negeri Jember memiliki kualitas yang tinggi dengan akreditasi yang baik juga (akreditasi B). Selain itu, Politeknik Negeri Jember juga memiliki program pembelajaran teori 40% dan praktik 60%. Maka dari itu, Politeknik Negeri Jember sangat mempersiapkan anak didiknya untuk siap terjun langsung ke dunia kerja. Tidak lupa, Politeknik Negeri Jember juga mempunyai program magang selama kurang lebih 6 bulan. Program magang ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kerja nyata dari pembelajaran teori yang sudah didapatkan di kelas. Kegiatan magang ini diperlukan sebagai salah satu syarat kelulusan.

Magang adalah kegiatan dimana seorang mahasiswa menerapkan dan mempraktekan apa yang sudah dipelajari pada saat di kelas. Azwar Edi (2019) menyatakan bahwa Program Pengalaman Lapangan (magang) adalah upaya pengembangan pengetahuan, pembentukan keterampilan, dan peneguhan sikap yang dilakukan melalui belajar dengan berbuat (*learning by doing*) dan Magang juga merupakan upaya pengenalan secara dini mahasiswa kepada sekolah (*early exposure*). Kegiatan magang merupakan hal yang penting karena bisa meningkatkan pengetahuan dan kemampuan secara langsung. Menurut Mustanir Ahmad (2016) Kegiatan magang di lapangan yang mempunyai sisi pembauran dengan masyarakat, juga merupakan upaya mengenalkan mahasiswa kondisi sebenarnya yang ada di realita. Politeknik Negeri Jember memiliki program Magang. Program magang ini diperuntukkan mahasiswa di semester 4 dari Diploma 3, dan semester 7 dari Diploma 4. Program magang ini adalah suatu hal yang wajib karena hal ini menentukan kelulusan mahasiswa Politeknik Negeri Jember. Program magang berlangsung selama

6 bulan di mitra yang dituju. Hal ini juga bisa menjadikan mahasiswa mengerti dan belajar kondisi dan situasi nyata pada dunia kerja.

Sebagai mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris tempat magang yang telah direkomendasikan harus berkaitan dengan perkatoran, hospitality dan pariwisata. Salah satunya adalah magang di dunia perhotelan. Untuk lingkup kerja di dunia perhotelan sangatlah banyak. Mulai dari *Front office (Front Desk Agent dan Concierge)*, *Food and Beverage*, *Sales Marketing*, manajemen, hingga keuangan. Didalam dunia Perhotelan, ada juga yang namanya Operator. Operator termasuk dalam divisi Front office. Operator adalah seseorang yang mengemban tugas mengenai komunikasi antara tamu dengan staff hotel. Dengan ini, operator dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik, daya ingat tinggi, hospitality, dan cekatan. Menurut Irfal, I., & Meirafina, A. (2021), Operator menjadi salah satu section pemberi informasi, menerima reservasi dan menyampaikan informasi merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis. Untuk itu, Operator haruslah orang yang cekatan dan tidak lupa atau melupakan suatu hal meskipun sepele. Hal ini dikarenakan Operator yang menjadi jembatan komunikasi antara tamu dan staff hotel yang lain.

Penulis memilih Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya (GBDA) sebagai lokasi magang. Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya adalah Hotel yang sangat baik di Surabaya dengan tingkatan bintang 5. Dengan ini, penulis bisa mengembangkan *softskills* maupun *hardskills* dengan perantara belajar di Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya Selain itu, tidak lupa penulis juga melakukan semua yang sudah dipelajari saat jam teori di kelas termasuk mata kuliah *English for Hotel and restaurant*, *English for Secretary*, *English for tour and travel*, serta *Public relations*.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Berikut ini adalah beberapa tujuan serta manfaat yang dapat dirasakan selama dalam pelaksanaan program magang, yaitu :

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan Magang secara umum yaitu untuk meningkatkan *softskills* maupun *hardskills* yang tidak didapatkan saat pembelajaran teori. Selain itu, program magang ini juga bertujuan memberikan pandangan kepada mahasiswa bagaimana kenyataannya saat bekerja nanti. Dengan ini, mahasiswa tidak terkejut saat sudah bekerja dikemudian hari.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Beberapa tujuan khusus program magang ini diantaranya :

- a. Melatih *skill* komunikasi mahasiswa untuk berinteraksi maupun membantu menyampaikan informasi dengan baik dan benar mengikuti SOP.
- b. Meningkatkan kemampuan *public relation* dengan bertemu dan melayani banyak tamu di Hotel dengan *skill hospitality* yang dimiliki.
- c. Melatih dan meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menggunakan alat telekomunikasi yang membantu dalam bidang *Frontliner* (Operator)

1.2.3 Manfaat Magang

Berikut adalah manfaat dari kegiatan magang :

- a. Untuk penulis

Manfaat dari program magang ini untuk penulis adalah penulis mendapatkan pengetahuan yang nyata. Maksudnya, penulis mendapat pengetahuan dan *skill* yang belum diajarkan di perkuliahan. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman serta relasi yang lebih luas.

- b. Untuk Program Studi Bahasa Inggris

Manfaat untuk Program Studi Bahasa Inggris yaitu digunakan untuk referensi dan pemilahan atau penilaian saat memilih Mitra magang untuk tahun selanjutnya. Selain itu, Program Studi juga bisa tahu kualitas dari Mitra yang sangat terjamin sehingga bisa menjalin kerjasama secara formal dengan kesepakatan atau MOU (*Memorandum of Understanding*)

- c. Untuk Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya

Manfaat untuk Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya adalah mendapatkan tambahan tenaga kerja. Selain itu, Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya dapat menambah relasi serta meningkatkan branding-nya.

d. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris

Laporan magang ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan magang di dunia perhotelan. Selain itu informasi tentang lokasi magang akan memberikan gambaran lebih jelas bagi mahasiswa yang akan menentukan tempat magang terutama dalam bidang perhotelan.

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang

a. Lokasi dan waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang

Kegiatan magang penulis dilaksanakan di Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya yang beralamatkan Jl. Bintoro No.21 - 25, DR. Soetomo, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60264. Berikut informasi Grandswiss-Belhotel Darmo Surabaya.

- Nomor Telepon : [\(031\) 99543399](tel:03199543399)
- Kode Pos : 60264
- Email : Surabaya-gbda@swiss-belhotel.com
- Website : www.swiss-belhotel.com
- Instagram : [@grandswissbelhoteldarmo](https://www.instagram.com/grandswissbelhoteldarmo)

b. Waktu Pelaksanaan (insert schedule)

Kegiatan magang yang penulis lakukan dilaksanakan selama 6 bulan. Untuk durasi waktunya, mulai dari tanggal 1 Juli 2025 hingga 31 Desember 2025. Untuk *Trainee (mahasiswa magang)*, diwajibkan melakukan sistem 6+1. Maksudnya adalah 6 hari kerja, 1 hari libur. Perharinya dihitung selama 8 jam kerja. Tetapi bila hotel sedang ramai dan sibuk atau ketika *peak season*, bisa hingga 10 jam kerja karena mengurus beberapa hal yang belum selesai. Selain

itu, penetapan jadwal sewaktu-waktu bisa berubah sesuai kebutuhan dan petunjuk dari Pembimbing Lapang. Berikut ini adalah jadwal penulis :

1.4 Metode Pelaksanaan

Selama melakukan program magang, penulis menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan manfaat dan tujuan dari magang secara maksimal. Pertama, penulis melakukan pengamatan. Semua yang diajarkan dan dibicarakan oleh Pembimbing Lapang diamati dengan baik dan tidak lupa mencatatnya. Metode yang kedua adalah tanya jawab. Bila ada sesuatu yang belum jelas dan kurang bisa dipahami, penulis bertanya kepada Pembimbing Lapang serta senior yang sedang berada di lokasi. Ketiga, langsung melakukan instruksi yang diberikan oleh pembimbing lapang ataupun para senior. Dengan ini, penulis bisa langsung paham cara-cara melaksanakan kegiatannya.