

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi di Indonesia yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia yang kompeten, terampil, dan siap kerja sesuai dengan kebutuhan dunia industri. Melalui pendekatan pendidikan berbasis praktik, Politeknik Negeri Jember berkomitmen menghasilkan lulusan yang tidak hanya memiliki pengetahuan akademik, tetapi juga kemampuan profesional yang relevan dengan perkembangan sektor industri dan jasa, termasuk bidang pariwisata dan perhotelan yang terus berkembang.

Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata Program Studi Bahasa Inggris di Politeknik Negeri Jember dirancang untuk membekali mahasiswa dengan kemampuan berbahasa Inggris yang aplikatif serta keterampilan komunikasi profesional, khususnya dalam konteks layanan dan industri pariwisata. Kurikulum yang diterapkan menekankan pada keseimbangan antara teori dan praktik, sehingga mahasiswa mampu berkomunikasi secara efektif, memahami budaya lintas negara, serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar industri pariwisata dan hospitality.

Sebagai implementasi dari pendidikan vokasi, kegiatan magang menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris. Melalui magang di hotel, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dalam lingkungan kerja nyata, khususnya dalam pelayanan tamu yang menuntut kemampuan komunikasi bahasa Inggris, etika pelayanan, dan profesionalisme kerja. Kegiatan magang ini diharapkan dapat menjembatani mahasiswa antara dunia akademik dan dunia industri, meningkatkan kompetensi kerja, serta mempersiapkan lulusan agar siap bersaing di bidang perhotelan dan pariwisata.

Untuk mendukung pelaksanaan program magang mahasiswa, Program Studi Bahasa Inggris Politeknik Negeri Jember telah menjalin kerja sama dengan berbagai instansi yang relevan dengan bidang studi mahasiswa. Salah satu instansi tersebut adalah Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso. Penulis memilih Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso sebagai tempat pelaksanaan magang karena hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa yang bergerak di bidang pelayanan dan akomodasi, yang dikelola secara komersial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam hal penginapan, makanan dan minuman, maupun fasilitas jasa lainnya.

Sebagai industri yang mengutamakan pelayanan, hotel menjadi sarana yang tepat bagi mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata untuk mengimplementasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan. Terutama pada mata kuliah seperti English for Secretary, English for Hotel & Resto, dan Professional Communication, mahasiswa dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan industri perhotelan. Lingkungan kerja hotel yang melibatkan interaksi langsung dengan tamu domestik maupun mancanegara memberikan kesempatan luas bagi mahasiswa untuk mempraktikkan kemampuan bahasa Inggris secara nyata.

Melalui program magang yang diwajibkan oleh Politeknik Negeri Jember, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja, tetapi juga memiliki kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari selama masa studi. Pemilihan Ijen View Hotel Resort & Resto Bondowoso sebagai tempat magang menjadi langkah strategis bagi penulis dalam mengembangkan kemampuan komunikasi profesional, meningkatkan keterampilan kerja, serta mempersiapkan diri menjadi lulusan yang kompeten, profesional, dan memiliki daya saing tinggi di dunia industri perhotelan dan pariwisata.

1.2 Tujuan & Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui dan memahami prosedur penanganan tamu oleh *Bellboy* di Departemen *Front Office* Ijen View Hotel & Resort Bondowoso

1.2.2 Tujuan Khusus

- a) Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *bellboy* dalam melaksanakan pelayanan kepada tamu.
- b) Untuk memahami langkah-langkah kerja *bellboy* sesuai standar operasional hotel.
- c) Untuk menganalisis peranan *bellboy* dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan hotel.

1.2.3 Manfaat

a) Manfaat bagi Mahasiswa

Menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam praktik nyata. Menambah wawasan dan keterampilan dalam bidang perhotelan, khususnya pelayanan di Departemen *Front Office*.

b) Manfaat bagi Politeknik Negeri Jember

Menjadi bukti nyata penerapan ilmu yang diberikan kepada mahasiswa dalam dunia kerja. Memberikan kontribusi dalam pengembangan kurikulum melalui pengalaman magang mahasiswa.

c) Manfaat bagi Ijen View Hotel & Resort Bondowoso

Mendapatkan masukan terkait pelaksanaan prosedur penanganan tamu oleh *bellboy*. Membantu hotel dalam mencetak calon tenaga kerja yang berkompeten melalui kegiatan magang mahasiswa.

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Program magang dilaksanakan di Ijen View Hotel Resort and Restaurant Bondowoso yang berlokasi Kis Mangunsarkoro No.888, Tegalelo, Tamansari, Kec. Bondowoso, Jawa Timur. Berikut informasi tentang Ijen View Hotel Resort and Restaurant Bondowoso.

- Nomor Telepon : 0823 2414 1624
- Kode Pos 68216
- Email : hotelijenview@yahoo.com 3 4
- Website : hotelijenview.com
- Instagram : @hotelijenview

1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan Magang

No	Hari	Jam Kerja
1	Senin	12.00-20.00
2	Selasa	12.00-20.00
3	Rabu	12.00-20.00
4	Kamis	12.00-20.00
5	Jummat	12.00-20.00
6	Sabtu	12.00-20.00

Kegiatan Magang di Ijen View Hotel Resort and Restaurant Bondowoso dilaksanakan selama 5 bulan terhitung sejak 28 Juli – 31 Desember 2025. Jam kerja dimulai dari jam 10:00 hingga 18:00 dan jam 12:00 hingga 20:00 setiap hari Senin - Sabtu dan libur dihari Minggu.

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang di Ijen View Hotel Resort and Restaurant Bondowoso dilaksanakan di Bagian Bell Boy bagian menyambut tamu dan mengantar tamu serta memberikan pelayanan Ketika tamu complaint atau tidak sesuai

dengan yang di harapkan , Karena Bell Boy secara langsung bertemu dengan tamu dan sering berkomunikasi serta di Front Office bagian membuat reservasi, handing tamu, dan angkat telepon sesuai arahan pembimbing lapang. Penulis melakukan kegiatan magang di Ijen View Hotel Resort and Restaurant Bondowoso dengan 8 jam kerja pada setiap hari Senin – Sabtu dan libur pada hari Minggu.