

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi negeri vokasi profesional yang berlokasi di Kabupaten Jember. Politeknik Negeri Jember memiliki sistem pembelajaran yang mengutamakan praktik daripada teori dengan persentase 60% praktik dan 40% teori. Perguruan tinggi vokasi ini memiliki program magang bagi para mahasiswa untuk menghasilkan lulusan yang siap untuk bekerja di dunia industri dan siap memasuki dunia kerja profesional.

Wilda Sari (2023) menyampaikan bahwa magang merupakan kegiatan belajar sekaligus pelatihan bagi mahasiswa agar dapat memahami secara teori dan praktek ilmu keahlian tertentu yang diperoleh melalui kegiatan bekerja secara langsung di dunia kerja. Politeknik Negeri Jember mewajibkan seluruh mahasiswa untuk mengikuti program magang yang bertujuan untuk mempersiapkan mental dan diri para mahasiswa untuk terjun di dunia kerja yang profesional. Dengan adanya program magang ini mahasiswa diharapkan untuk memperoleh banyak ilmu dan pengalaman langsung dari dunia kerja. Setiap mahasiswa Politeknik Negeri Jember diwajibkan untuk mengikuti magang dengan ketentuan untuk mahasiswa program D3 pada semester 5 dan mahasiswa program D4 di semester 7 dengan durasi 6 bulan. Dengan jangka waktu tersebut mahasiswa diharapkan mampu belajar dan berkomunikasi dengan tim atau rekan kerja maupun customer sesuai dengan standar perusahaan yang telah diterapkan.

Penulis memilih Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya sebagai tempat magang. Menurut Prastiyo et al. (2019), hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya bagi masyarakat umum, yang dikelola secara profesional dengan tujuan komersial. Hotel merupakan salah satu tempat yang tepat bagi mahasiswa jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, karena sangat sesuai untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang telah dipelajari

dan didapat selama perkuliahan, terutama pada beberapa mata kuliah tertentu yaitu, *English for Hotel and Restaurant*, *English for Secretary*, dan *Professional Communication*. Alasan penulis memilih Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya sebagai tempat magang karena hotel tersebut merupakan hotel Bintang lima yang terletak di pusat kota Surabaya, dimana hotel tersebut memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik bagi pengunjung sehingga penulis dapat mempelajari banyak hal tentang dunia industri perhotelan baik *hard skill* maupun *soft skill*.

Melalui program magang yang diwajibkan oleh Politeknik Negeri Jember, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman nyata di dunia kerja, tetapi juga mendapat kesempatan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama di perkuliahan. Pemilihan tempat magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya merupakan langkah utama bagi mahasiswa jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata untuk mengembangkan kompetensi baik dari segi teknis maupun kemampuan komunikasi yang profesional. Dengan adanya pengalaman magang ini, mahasiswa dapat memperluas wawasan mengenai dunia industri, meningkatkan keterampilan kerja, serta mempersiapkan diri menjadi tenaga kerja profesional yang kompeten.

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:

1. Menambah pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa. Dengan mengikuti kegiatan magang mahasiswa dapat merasakan langsung lingkungan kerja di industri perhotelan dan dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari dalam kelas praktik di kampus.
2. Mengasah keterampilan profesional. Dengan mengikuti kegiatan magang ini, mahasiswa dapat mengasah *soft skill* seperti komunikasi, kerja sama tim, *problem solving*, *pendisiplinan diri*, dan juga dapat mengasah keterampilan *hard skill* seperti pelayanan yang diberikan terhadap tamu, cara menangani tamu. Dengan mengasah keterampilan profesional dan juga

didampingi oleh mentor dapat meningkatkan pengetahuan yang dapat berguna untuk karir kedepannya.

3. Memperluas relasi (*networking*). Dengan mengikuti kegiatan magang, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk membuka peluang untuk menjalin relasi dengan para profesional di bidang industri perhotelan yang bermanfaat bagi karir di masa depan

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam pelaksanaan magang antara lain:

1. Mengasah keterampilan dalam berkomunikasi. Baik komunikasi secara tertulis maupun lisan dengan berbagai macam tamu yang memiliki latar belakang yang berbeda, termasuk mengasah keterampilan dalam berbahasa asing.
2. Meningkatkan keterampilan *problem solving*. Dengan turun langsung ke lapangan, mahasiswa akan langsung dihadapkan dengan berbagai macam permasalahan tamu yang memerlukan solusi yang cepat dan tepat. Hal inilah yang membuat mahasiswa harus berfikir kritis.
3. Memperoleh pengetahuan dan keterampilan profesional yang relevan dengan bidang studi serta minat di dalam karir. Dengan mengikuti kegiatan magang yang didampingi langsung oleh mentor profesional dapat meningkatkan pengetahuan yang berguna untuk karir kedepannya.

1.2.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang yang diperoleh selama periode magang, yaitu:

1. Untuk Mahasiswa

Mahasiswa mendapatkan pengetahuan dan keterampilan baru yang dapat berguna bagi mahasiswa untuk mengasah skill profesional di dunia kerja. Mahasiswa juga mendapatkan pengalaman baru dengan terjun langsung di dunia industri.

2. Untuk Politeknik Negeri Jember

Meningkatkan hubungan kerjasama antara Politeknik Negeri Jember dengan Grand Swiss-Belhotel Darmo, sehingga dapat membuka

peluang kerja sama yang lebih luas di bidang pendidikan dan penelitian di masa depan.

3. Untuk Lokasi Mitra Magang

Mendapatkan bantuan tenaga kerja tambahan. Dengan adanya mahasiswa yang melaksanakan magang dapat mendukung kegiatan operasional sehari-hari.

4. Untuk Penulis

Mengembangkan keterampilan menulis ilmiah. Melatih penulis untuk menyusun karya tulis formal sesuai dengan kaidah penulisan akademik.

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

1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya dijalankan oleh penulis selama 6 bulan terhitung sejak 1 Juli – 31 Desember 2025. Operational hari kerja yaitu 6 hari kerja 1 hari libur, jam operational kerja Grand Swiss-Belhotel Darmo yaitu 9 jam kerja sesuai dengan shift yaitu:

- a. Morning Shift: 07.00 – 16.00
- b. Middle Shift: 10.00 – 19.00, 11.00 –20.00, 12.00 – 21.00
- c. Afternoon Shift: 15.00 – 24.00

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang di Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya dilaksanakan di *front office department* bagian operator sesuai arahan pembimbing lapang. Penulis melakukan kegiatan magang di kantor *front office* Grand Swiss Bel-Hotel Darmo Surabaya dengan 9 jam kerja setiap hari Senin, Selasa, Kamis, Jum'at, Sabtu, Minggu dan libur pada hari Rabu.