

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri vokasi yang terletak di Jember, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Polije berfokus pada penerapan pendidikan vokasi, yaitu pendidikan yang berbasis pada kegiatan praktikum untuk membantu menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan serta keahlian yang relevan dengan kebutuhan dunia industri. Program pembelajaran vokasi sendiri merupakan program yang menerapkan sistem pembelajaran yang menekankan pada kegiatan praktik yang lebih banyak dibandingkan teori. Hal ini bertujuan untuk membangun kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja di masa depan.

Polije memiliki sembilan jurusan, salah satunya yaitu Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata. Jurusan tersebut memiliki tiga program studi (prodi), yakni Diploma Tiga (D3) Bahasa Inggris, Sarjana Terapan (D4) Destinasi Pariwisata, dan Sarjana Terapan (D4) Produksi Media. Program Studi Bahasa Inggris merupakan program studi yang berfokus pada pencapaian kemampuan berbahasa Inggris mahasiswa, baik dalam berkomunikasi, menyimak, membaca, maupun menulis. Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris mendapatkan pembelajaran yang berkaitan dengan Bahasa Inggris terapan, seperti *English for Tour and Travel*, *English for Business*, *English for Hotel and Restaurant*, dan *English for Secretary*.

Melalui mata kuliah tersebut, mahasiswa diharapkan mampu menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan dan mengaplikasikannya di dunia industri. Program Studi Bahasa Inggris di Polije juga menerapkan pembelajaran berbasis pengalaman industri (magang). Kegiatan magang bertujuan agar mahasiswa dapat menerapkan seluruh kemampuan yang diperoleh selama proses pembelajaran baik di dalam maupun di luar kegiatan perkuliahan untuk diterapkan secara langsung di dunia industri.

Dalam kegiatan magang tersebut, penulis memilih J.W. Marriott Hotel Surabaya sebagai tempat pelaksanaan magang. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa di tempat tersebut penulis dapat menerapkan seluruh ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya dari mata kuliah *English for Hotel and Restaurant*, yang relevan dengan bidang industri perhotelan. Selama melaksanakan magang di J.W. Marriott Hotel Surabaya, mahasiswa diharapkan tidak hanya memahami teori pelayanan dan komunikasi, tetapi juga dapat mempraktikkan sikap profesional, disiplin, serta kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja internasional. Selain itu, hotel bintang lima berstandar internasional seperti J.W. Marriott menuntut standar tinggi dalam hal hospitality, etika kerja, penampilan, serta kejujuran. Hal ini sesuai dengan Hartono (2021) bahwa kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman dalam menguasai *hard skill* dan *soft skill* yang diperlukan oleh industri perhotelan.

Dengan demikian, pengalaman magang ini menjadi wadah pembentukan karakter dan etos kerja mahasiswa agar siap bersaing di dunia industri global. Program magang yang diberikan oleh J.W. Marriott Hotel Surabaya adalah pilihan yang tepat karena dalam proses magang, penulis diajarkan bagaimana *hospitality* diterapkan, dan bagaimana memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu menggunakan standar *Leading Quality Assurance* (LQA) dan *Brand Standard Audit* (BSA). LQA sendiri menurut Sutjiadi (2022) adalah lembaga di dalam organisasi Accor yang bertugas menjaga kualitas pelayanan dari semua produk hotel, salah satunya adalah Sana Sini Restoran. Penilaian terhadap LQA dilakukan satu tahun sekali dengan nilai minimum 85%. Ketentuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel harus tetap dijaga dengan baik untuk mencapai kepuasan para tamu, mengingat bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan kepada tamu.

Hal serupa juga berlaku pada standar merek perusahaan. Untuk menjaga identitas, penerapan audit lain yang digunakan adalah *Brand Standard Audit* (BSA).

Menurut Aristya (2022), BSA adalah sebuah inisiatif yang bisa diambil perusahaan untuk memeriksa kelebihan serta kekurangan yang dimiliki brand perusahaan. BSA biasanya dilakukan oleh seseorang dari internal maupun eksternal. Pentingnya audit ini terletak pada fakta bahwa brand dikaitkan sebagai identitas perusahaan itu sendiri, yang mencerminkan ciri khas dan pembeda dari perusahaan pesaing.

1.2 Tujuan dan Manfaat Magang

Program magang memiliki beberapa tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan yang cukup spesifik yaitu:

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum magang adalah untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa baik dari segi keahlian dan keterampilan sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman kerja untuk membangun kesiapan dalam menghadapi dunia kerja.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Melatih mahasiswa untuk lebih disiplin dan mandiri,
- b. Melatih mahasiswa dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah (*problem solving skills*),
- c. Mengembangkan keterampilan dalam penerapan *hospitality*,
- d. Membangun relasi untuk membuka lapangan kerja ataupun menggali informasi lebih luas, dan
- e. Meningkatkan kemampuan berpikir kritis mahasiswa.

1.2.3 Manfaat magang

Beberapa manfaat yang didapatkan saat melakukan Magang di J.W. Marriott Hotel Surabaya antara lain:

- a. Untuk Penulis

Penulis mendapatkan pengalaman kerja dan juga manfaat yang bisa diambil dari melakukan magang di J.W. Marriott Hotel Surabaya, seperti meningkatkan kemampuan dalam menerapkan *hospitality* dan membangun jaringan relasi yang luas.

b. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris

Dengan pengetahuan baru yang didapat pada saat melakukan magang di J.W. Marriott Hotel Surabaya, mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris dapat menerapkan apa yang telah dipelajari pada saat magang.

c. Untuk Program Studi Bahasa Inggris

Kegiatan magang ini membangun kerjasama antara Program Studi Bahasa Inggris Polije dengan J.W. Marriott Hotel Surabaya.

d. Untuk J.W. Marriott Hotel Surabaya

Pihak hotel mendapatkan bantuan tenaga kerja saat mahasiswa melakukan magang.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

1.3.1 Lokasi

Pelaksanaan kegiatan magang dilaksanakan di J.W. Marriott Hotel Surabaya yang terletak di Jl. Embong Malang No.85-89, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60261.

1.3.2 Jadwal Kerja

Penulis melakukan kegiatan magang di J.W. Marriott Hotel Surabaya selama 6 bulan terhitung dari tanggal 21 Juli 2025 sampai dengan 20 Januari 2025 dengan 5 hari kerja dan 2 hari libur. Penulis melaksanakan magang di *Front Office Department* dimana jadwal kerjanya menyesuaikan dengan kebijakan dari *supervisor* dan *Front Office Department*. Jadwal kerja *executive longue* dapat dilihat pada Gambar 1.1.

SUBJWM EXECUTIVE LOUNGE SCHEDULE 2025																		
PERIODE : 29 DEC - 4 JAN 2026																		
FORECAST	%OCC	43.60%	46.68%	70.02%	25.31%	20.88%	18.92%	8.11%		6	06:00-15:00							
	ARRIVAL									14	14:00-23:00							
	DEPARTURE									SP	07:00-11:00							
	INHOUSE										18:00-22:00							
NO	DATE	29	30	31	1	2	3	4		AL 2025			DP 2025			PO 2025		
	NAME	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	DAYS	AL	TK	BL	DP	TK	BL	PO	TK	BL
1	Andyta Maya Savita	14		6	6	6		DP	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Hary Wahyudi	DP	14	14	14	14			23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Wira Aditama			14	14	14	14	14	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Olivia Devi Safitri	6	6	6			6	6	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Chia	14		14	14	14	14		21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Sheva	6	6	14	14	14			20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Anggun	6	14	14			14	14	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Rafa	14	14	11			6	6	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Reno		14	14	14		14	14	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Eugene	14		6	6	6		14	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Sisca			14	14	14	14	14	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Putri	6	6	6	6	6			22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Ica			11	6	6	6	6	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Tiara		6	6	6	11		DP	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Teri	14	14	14			6	6	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL MANNING	'4/5	'4/5	'5/2/8	'5/6	'4/1/5	'4/5	'4/5		FIXED 25.12.25								

Gambar 1.1 Jadwal Kerja *Executive lounge J.W. Marriott Hotel Surabaya*

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang dilakukan oleh penulis di J.W. Marriott Hotel Surabaya, tepatnya di bagian *Front Office Executive Longue Department*. Penulis melakukan kegiatan magang tersebut sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh *supervisor* dan *Front Office Department*.

Dalam kegiatan selama magang di J.W Marriott Hotel Surabaya penulis menggunakan 4 (empat) metode yakni wawancara, observasi, praktik, dan dokumentasi.

1.4.1 Wawancara

Penulis melakukan metode wawancara dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada pembimbing lapang ataupun senior di tempat magang. Hal ini

bertujuan untuk membantu penulis dalam mendapatkan informasi dan pengetahuan untuk penulis

1.4.2 Observasi

Observasi dilakukan oleh penulis dimana penulis melakukan pengamatan langsung di tempat magang untuk mengumpulkan informasi tentang suatu kegiatan yang dilakukan selama berada di tempat magang.

1.4.3 Praktik

Dalam kegiatan selama magang penulis melakukan praktik dimana penulis mencoba dan melakukan kegiatan yang dilakukan di hotel terutama di *Executive Longues* di bawah pengawasan oleh pembimbing magang dan senior.

1.4.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan yang dilakukan penulis selama magang, yang bertujuan untuk mendokumentasikan suatu kegiatan yang bisa dijadikan bukti dari pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis.