

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) adalah perguruan tinggi vokasi yang berlokasi di Kabupaten Jember yang didirikan pada tahun 1988. Sebagai perguruan tinggi vokasi profesional, Polije menerapkan sistem pembelajaran yang lebih mengutamakan praktik daripada teori dengan persentase 60% praktik dan 40% teori. Melalui program magang Polije, dipercaya dapat mempersiapkan para mahasiswa nya untuk terjun langsung dan siap kerja didunia industri ketika para mahasiswa tersebut telah memasuki jenjang berkarir.

Menurut Sonhadji (2012) magang adalah model penyiapan calon tenaga kerja dengan melatih siswa atau mahasiswa bekerja dibawah asuhan atau bimbingan secara langsung oleh seorang atau beberapa orang pekerja ahli dalam kurun waktu lama, sehingga peserta magang benar-benar dapat melakukan pekerjaan seperti yang diajarkan oleh pembimbingnya. Program magang bertujuan agar mahasiswa untuk membekali dan melatih diri agar menjadi tenaga kerja profesional yang dibimbing oleh senior atau pembimbing lapangdisuatu perusahaan tempat magang dan kelak akan siap terjun di dunia kerja kelak dimasa depan. Adanya magang, mahasiswa dapat belajar dan memiliki pengalaman dalam lingkungan kerja profesional. Program magang diwajibkan untuk seluruh mahasiswa Polije, dimana seluruh mahasiswa program D3 akan dilaksanakan pada semester lima sedangkan mahasiswa program D4 akan melaksanakan magang pada semester tujuh sesuai aturan dan kebijakan dari Jurusan dan Program Studi masing-masing. Durasi magang diperkirakan selama kurang lebih 6 bulan atau lebih dari 800 jam. Selama masa magang dilaksanakan, mahasiswa akan dituntut untuk belajar dan menyerap ilmu dengan arahan dari karyawan perusahaan maupun komunikasi dengan tamu sesuai dengan standar perhotelan.

Hotel adalah sebuah bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa *attendant room*, pelayanan berseragam, pencucian

linen, dan penggunaan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah (Chair & Pramudia, 2017). Oleh karena itu, untuk menerapkan ilmu dan pelajaran yang telah didapat selama perkuliahan mata kuliah *English for Hotel and Restaurant* dan *Professional Communication* akan sangat tepat di perhotelan sebagai salah satu lokasi magang mahasiswa Politeknik Negeri Jember Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata.

Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya dinilai sebagai tempat yang cocok sebagai lokasi magang oleh penulis karena salah satu hotel bintang lima yang terletak di Surabaya yang menjadi ibu kota Provinsi Jawa Timur yang terletak di Surabaya Pusat. Kota Surabaya adalah kota yang sering dikunjungi oleh para wisatawan lokal maupun luar negeri. Maka dari itu, penulis mendapat banyak pengalaman, keterampilan dan pelajaran berharga tentang dunia perhotelan baik itu *hard skill* maupun *soft skill*.

1.2 Tujuan dan Manfaat dalam Program Magang oleh Penulis

1.2.1 Tujuan Umum

Magang memiliki beberapa tujuan umum diantaranya yaitu:

- a. Memperoleh pengalaman kerja yang berharga. Pengalaman magang sangat penting untuk memperoleh relasi dan kerja sama antara mahasiswa dengan karyawan hotel untuk mendapatkan koneksi kuat.
- b. Mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya. Dengan mengalami suasana lingkungan dan tekanan kerja secara langsung dan mengetahui prosedur kerja, mahasiswa akan mendapat pengetahuan akan pentingnya tatanan dunia kerja.
- c. Berinteraksi langsung dengan suasana atau atmosfer perhotelan. Berkomunikasi secara langsung dengan senior, departemen lain dan tamu akan membantu mahasiswa dalam membangun karakter untuk persiapan dalam dunia kerja di masa depan.

1.2.2 Tujuan Khusus

Ada pun tujuan khusus, seperti:

- a. Meningkatkan profesionalitas, kedisiplinan dan komunikasi baik yang diajarkan dari para mentor untuk bekal mahasiswa di masa depan dalam meniti karir.
- b. Mengasah keterampilan baru yang relevan dengan bidang studi serta minat karir. Mahasiswa akan memperoleh pengalaman awal untuk terjun dan mendalami karirnya dimasa depan.
- c. Meningkatkan kemampuan komunikasi efektif, kontrol emosi yang baik dan berfikir secara kritis dalam mencari solusi dengan berbagai pertanyaan dan kebutuhan tamu yang menginap dan menggunakan pelayanan di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya.

1.2.3 Manfaat Magang

Selama magang berlangsung, beberapa pihak mendapatkan beberapa manfaat juga, diantaranya:

- a. Untuk Penulis Sebagai Mahasiswa

Penulis sebagai mahasiswa magang dari Politeknik Negeri Jember akan mendapatkan pengalaman kerja langsung di dunia perhotelan, serta mendapatkan pengetahuan dan mengasah keterampilan tentang perhotelan yang dapat menjadi persiapan membangun karir di masa depan.

- b. Untuk Politeknik Negeri Jember

Membangun hubungan kerja sama antara Politeknik Negeri Jember dengan Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya yang akan membuka peluang untuk bekerja sama di masa depan dengan baik. Dengan kerja sama yang baik, akan saling menguntungkan bagi kedua pihak.

- c. Untuk Karyawan Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya

Kinerja para karyawan Grand Swiss-Belhotel Darmo akan meningkat secara pesat dengan adanya bantuan dari peserta didik magang.

Pekerjaan dan efektifitas akan didapatkan dengan cepat, sehingga karyawan dapat mengerjakan pekerjaan yang lain.

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

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

- a. Nomor Telepon : [\(031\) 99543399](tel:(031)99543399)
- b. Kode Pos : 60264
- c. Email : surabaya-gbda@swiss-belhotel.com
- d. Website : www.swiss-belhotel.com
- e. Instagram : @grandswissbelhoteldarmo

1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya dilaksanakan penulis selama 6 bulan terhitung sejak 17 Juni – 27 Desember 2024 dengan hari kerja setiap Sabtu - Kamis dan libur setiap hari Jum'at.

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya dilaksanakan di divisi *Front Office* sebagai *Concierge* sesuai arahan pembimbing atau mentor. Penulis melakukan kegiatan magang di Grand Swiss-Belhotel Darmo Surabaya dengan durasi kerja selama 8 atau hingga 9 jam lebih jam kerja bila kondisi lobi dalam keadaan kurang kondusif dikarenakan masih banyaknya tamu atau pengunjung yang berada di area hotel. Untuk jadwal magang adalah setiap hari Sabtu – Kamis dengan *shift* kerja Pagi dari jam 07.00 hingga 16.00 atau Sore dari jam 14.00 hingga 23.00.