

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Jawa Timur yang menyelenggarakan pendidikan vokasi berfokus pada pembelajaran keahlian spesifik dibutuhkan di sektor perusahaan, instansi atau bisnis. Menurut (Irwanto, 2024) tujuan utama pendidikan vokasional adalah mempersiapkan lulusannya agar siap untuk memasuki dunia industri atau dunia kerja. Pendidikan vokasi menekankan praktik dibanding teori, sehingga mahasiswa memiliki keterampilan dan kompetensi sesuai kebutuhan kerja serta mampu berwirausaha berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek). Salah satu jurusan di Polije yaitu Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata (BKP) yang memiliki tiga program studi, termasuk Program Studi Bahasa Inggris (PSBI). PSBI memberikan mahasiswa pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris melalui beberapa mata kuliah seperti *Public Speaking*, *English for Business*, *English for Hotel and Restaurant*, dan *English for Secretary*.

Kemampuan tersebut menjadi bekal penting bagi mahasiswa dalam melaksanakan program magang. Program magang adalah salah satu program atau kegiatan mahasiswa untuk terjun langsung ke dunia kerja nyata untuk belajar dan menerapkan ilmu yang telah didapatkan saat perkuliahan. Kegiatan magang memiliki tujuan agar dapat memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa melalui kerja nyata atau terjun langsung pada perusahaan.

Penulis memilih J.W. Marriott Hotel Surabaya sebagai lokasi magang. Menurut Damayanti et al. (2021) “sektor hotel adalah bagian penting dari *hospitality industry*. *Hospitality industry*” menyediakan pelayanan bagi orang-orang yang jauh dari tempat tinggalnya ataupun bepergian dalam waktu lama ataupun singkat. Hal tersebut sangat berkaitan dengan mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris di bidang pariwisata. Selain itu, alasan penulis memilih J.W. Marriott Hotel Surabaya sebagai tempat magang adalah hotel tersebut menerima mahasiswa sebagai tenaga

kerja tambahan untuk membantu kegiatan hotel terutama di *Front Office Department*.

1.2 Tujuan dan Manfaat Magang

Program Magang memiliki beberapa tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus yang dijelaskan sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum magang adalah meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta pengalaman kerja mahasiswa menjadi tentang kegiatan perusahaan atau institusi lain dan untuk melatih mahasiswa menjadi siap kerja dan mampu bersaing di dunia kerja.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Melatih mahasiswa untuk mengerjakan pekerjaan lapang secara mandiri dan bertanggung jawab, berpikir kritis ketika menghadapi masalah dalam dunia kerja, dan meningkatkan pengetahuan mahasiswa dalam dunia kerja.

1.2.3 Manfaat Magang

Beberapa manfaat yang didapatkan saat melakukan magang di J.W. Marriot Hotel Surabaya antara lain:

a. Untuk Penulis

Penulis mendapatkan pengetahuan atau ilmu baru di lapangan kerja yang sesungguhnya dan mendapat modal awal sebagai pengalaman ketika kelak terjun ke dalam dunia kerja.

b. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris

Dengan adanya pelaksanaan magang ini, mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris dapat membantu mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan.

c. Untuk Program Studi Bahasa Inggris

Kegiatan magang memberikan dampak positif dalam hal kerja sama antar pihak Program Studi Bahasa Inggris dan J.W. Marriott Hotel Surabaya.

d. Untuk J.W. Marriott Hotel Surabaya

Dengan adanya pelaksanaan magang, J.W. Marriott Hotel Surabaya mendapatkan tambahan tenaga kerja selama ada mahasiswa yang melakukan kegiatan magang. Dari program tersebut juga terjalinnya kerja sama dan hubungan yang saling menguntungkan antara instansi dengan Politeknik Negeri Jember.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Kegiatan Magang yang dilaksanakan di J.W. Marriott Surabaya, 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. Jadwal pelaksanaan kerja di *Front Office Department* menyesuaikan dengan kebijakan dari *Supervisor* dan *Front Office Department*, yakni sebagai berikut. Jadwal kerja, jam kerja, dan seragam tercantum pada Tabel dan Gambar 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Ketentuan Jam Kerja dan Seragam

No.	Kebijakan	Keterangan	
1	Jam Kerja	1.	Sif Pagi: 06.00 – 15.00 WIB
		2.	Sif Siang: 14.00 – 23.00 WIB
2	Pakaian	a.	Kemeja lengan panjang putih
		b.	Celana kain hitam
		c.	Sepatu hitam
		d.	Jas hitam
		e.	Dasi hitam

SUBJWM EXECUTIVE LOUNGE SCHEDULE 2025																
PERIODE : 28 JUL - 3 AUG 2025																
FORECAST	%OCC	39.60%	34.07%	49.63%	43.39%	29.24%	24.08%	16.46%		6	06:00-15:00					
	ARRIVAL									14	14:00-23:00					
	DEPARTURE										SP	07:00-11:00				
	INHOUSE											18:00-22:00				
NO	DATE	28	29	30	31	1	2	3		AL 2025	DP 2025	PO 2025				
	NAME								DAYS	AL	TK	BL	DP	TK	BL	PO
1	Andyta Mayo Savita	6			14	14	14	PO	15	6	0	6	0	0	1	1
2	Hary Wahyudi		6	6	6	6		14	14	6	0	6	0	0	0	0
3	Wira Aditama	14	14	14	14	DP			14	6	0	6	1	1	0	2
4	Olivia Devi Saffri			DP	6	6	6	6	14	6	0	6	1	1	0	0
5	Chia	14			14	14	14		15	0	0	0	1	1	0	0
6	Sheva	14	14			6	6	14	14	0	0	0	1	0	1	0
7	Anggun	14	14	14			14	14	15	0	0	0	1	0	1	0
8	Rafa		14	14	14	14			6	9	0	0	1	0	1	0
9	Reno	6	6	6	6			14	9	0	0	0	1	0	1	0
10	Putri	6	6	6			6	6	21	0	0	0	0	0	0	0
11	Diah			14	14	14	14	14	18	0	0	0	0	0	0	0
12	Salma	14	14	14		14	14		11	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL MANNING		3/5	3/5	3/5	3/5	3/5	3/5	3/5		FIXED 25.07.25						

Gambar 1.1 Jadwal Magang

1.4 Metode Pelaksanaan

Selama magang di **J.W. Marriott Hotel Surabaya**, penulis ditempatkan di bagian **Front Office Department**. Kegiatan magang dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh supervisor dan pihak **Front Office Department** sehingga penulis dapat mengikuti seluruh rangkaian tugas dan prosedur yang berlaku di departemen tersebut.

Selama pelaksanaan magang, kegiatan dilakukan dengan **metode simulasi**, yaitu latihan skenario pelayanan tamu agar penulis dapat mempraktikkan keterampilan komunikasi, pelayanan, dan prosedur operasional **Front Office** sebelum menghadapi situasi nyata dengan tamu. Metode simulasi ini mencakup beberapa kegiatan, antara lain:

- Simulasi cara menangani pesanan tamu yaitu latihan mencatat dan memproses pesanan tamu dengan tepat, termasuk memastikan pesanan sesuai permintaan dan meminimalisir kesalahan.
- Simulasi penyambut (*greeter*) yaitu latihan menyambut tamu dengan ramah, memberikan informasi awal mengenai fasilitas hotel, dan menciptakan kesan pertama yang positif.

- c. Simulasi memberikan pesanan yaitu latihan menyerahkan pesanan atau layanan yang telah diproses kepada tamu dengan prosedur yang benar, cepat, dan sopan.

Melalui metode simulasi ini, penulis memperoleh pengalaman praktis yang mendekati kondisi nyata di hotel, sehingga keterampilan dan pemahaman mengenai alur kerja *Front Office* dapat meningkat secara efektif sebelum menghadapi pelayanan tamu secara langsung.

