

Efektivitas Program Magang Berdampak Mandiri dalam Dunia *Hospitality* di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar

Effectiveness of the Independent Impact Internship Program in the World of Hospitality at Swiss-Belhotel Waterfront Makassar

Muh. Ramadhan Al-Qhadry¹, Nur Fadia Adelia², Riska Adinda Hamsah³, Anum Sandiva Rahman⁴
¹²³⁴Jurusan Bahasa Inggris, Fakultas Bahasa dan Sastra, Universitas Negeri Makassar
Email Korespondensi: fadiaadelll01@gmail.com

ABSTRAK

Program magang berdampak mandiri merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran berbasis praktik yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui pengalaman kerja secara langsung di dunia industri. Kegiatan magang ini dilaksanakan di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar selama empat bulan, mulai 12 Januari hingga 12 Mei 2026. Permasalahan yang dihadapi dalam dunia kerja *hospitality* adalah tingginya tuntutan profesionalisme, kemampuan komunikasi, pelayanan prima, serta penguasaan administrasi operasional hotel. Untuk menjawab tantangan tersebut, mahasiswa diberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai aktivitas kerja pada departemen *Human Resources, Front Office, Sales & Marketing, dan Food & Beverage*. Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi, praktik kerja langsung, pendampingan supervisor, serta evaluasi berkala. Hasil pelaksanaan magang menunjukkan bahwa mahasiswa memperoleh peningkatan pengetahuan mengenai operasional hotel, kemampuan administrasi, komunikasi profesional dalam bahasa Inggris, pelayanan tamu, penyusunan dokumen operasional, serta kemampuan bekerja sama dalam tim. Selain itu, kegiatan magang juga membentuk sikap disiplin, tanggung jawab, dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja profesional di industri perhotelan.

Kata kunci: Penerapan *hospitality*, operasional hotel.

ABSTRACT

The independent impact internship program is a form of implementation of practice-based learning which aims to improve student competence through direct work experience in the industrial world. This internship activity was carried out at Swiss-Belhotel Waterfront Makassar for four months, from January 12 to May 12, 2026. The problems faced in the world of hospitality work are the high demands of professionalism, communication skills, excellent service, and mastery of hotel operational administration. To answer these challenges, students are given the opportunity to be directly involved in various work activities in the Human Resources, Front Office, Sales & Marketing, and Food & Beverage departments. The implementation method is carried out through observation, direct work practice, supervisor assistance, and periodic evaluation. The results of the internship show that students gain increased knowledge regarding

hotel operations, administrative skills, professional communication in English, guest service, preparation of operational documents, and the ability to work together in a team. Apart from that, internship activities also shape students' attitudes of discipline, responsibility and readiness in facing the world of professional work in the hotel industry.

Keywords: *Internships, hospitality, hotel operations, competence, professionalism.*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, tidak hanya dalam penguasaan teori tetapi juga dalam kemampuan praktik di dunia kerja. Oleh karena itu, diperlukan integrasi antara dunia pendidikan dan dunia industri melalui program magang sebagai sarana pembelajaran berbasis pengalaman kerja nyata. Menurut (Notoatmodjo, 2018), pendidikan dan pelatihan kerja merupakan proses yang bertujuan meningkatkan kemampuan individu agar mampu beradaptasi dengan kebutuhan dunia kerja yang terus berkembang. Dengan demikian, program magang menjadi salah satu langkah strategis dalam mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan profesional di masa depan.

Program magang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan teknis (hard skills) maupun kemampuan nonteknis (soft skills). Kemampuan teknis meliputi penguasaan administrasi, penggunaan teknologi, serta pemahaman prosedur kerja, sedangkan kemampuan nonteknis mencakup komunikasi, kerja sama tim, disiplin, dan manajemen waktu. (Wahyuni & Sutrisno, 2020), pelaksanaan magang mampu meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa karena mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dalam lingkungan profesional sehingga lebih memahami budaya kerja industri.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Industri hospitality menuntut tenaga kerja yang profesional, komunikatif, dan mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengalaman kerja langsung di industri perhotelan menjadi penting bagi mahasiswa untuk memahami standar pelayanan profesional yang berlaku secara internasional, (Kotler & Keller, 2016).

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar yang berada di bawah naungan Swiss-Belhotel International. Hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang empat yang memiliki standar operasional internasional dan berperan penting dalam industri pariwisata serta hospitality di Kota Makassar. Melalui kegiatan magang di hotel tersebut, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung mengenai sistem operasional hotel, pelayanan tamu, administrasi, koordinasi antar departemen, serta penerapan standar operasional prosedur (Standard Operating Procedure/SOP) dalam dunia kerja profesional.

Selama pelaksanaan magang, mahasiswa ditempatkan pada beberapa departemen, yaitu Front Office, Human Resources, Sales & Marketing, dan Food & Beverage. Keterlibatan dalam berbagai aktivitas kerja memberikan pemahaman yang lebih konkret mengenai budaya kerja profesional, pentingnya komunikasi dalam pelayanan, serta kemampuan menyelesaikan masalah di lingkungan kerja yang dinamis. Pengalaman kerja memiliki pengaruh besar terhadap

peningkatan keterampilan, tanggung jawab, dan profesionalisme seseorang dalam bekerja. Dengan demikian, kegiatan magang tidak hanya menjadi sarana pembelajaran akademik, tetapi juga menjadi proses pembentukan karakter dan kesiapan kerja mahasiswa (Hasibuan, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, pelaksanaan program magang di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar diharapkan mampu memberikan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa serta menjadi media untuk mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia industri. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi bentuk kerja sama antara perguruan tinggi dan dunia industri dalam menciptakan lulusan yang kompeten, profesional, dan siap bersaing di dunia kerja.

METODE

Kegiatan magang dilaksanakan dalam ruang lingkup industri perhotelan pada Swiss-Belhotel Waterfront Makassar yang berada di bawah naungan Swiss-Belhotel International. Objek kegiatan magang meliputi aktivitas operasional hotel pada beberapa departemen, yaitu Front Office, Human Resources, Sales & Marketing, dan Food & Beverage. Fokus kegiatan diarahkan pada pengenalan sistem kerja profesional, pelayanan tamu (guest service), administrasi perhotelan, pengelolaan data, komunikasi kerja, serta penerapan Standard Operating Procedure (SOP) di lingkungan industri hospitality.

Kegiatan magang dilaksanakan di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar yang berlokasi di Jalan Ujung Pandang No. 8, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pelaksanaan magang berlangsung selama kurang lebih empat bulan, dimulai pada tanggal 12 Januari 2026 hingga 12 Mei 2026. Waktu kerja peserta magang menyesuaikan dengan ketentuan operasional hotel, baik pada bagian Back Office maupun Front Office yang menggunakan sistem shift.

Bentuk kegiatan magang dilakukan melalui praktik kerja langsung dengan terlibat dalam aktivitas operasional pada masing-masing departemen. Pada departemen Human Resources, peserta magang melakukan pengelolaan administrasi karyawan, absensi, serta membantu proses rekrutmen dan pelatihan. Pada departemen Front Office, peserta magang memberikan pelayanan kepada tamu, menangani barang bawaan, serta membantu proses check-in dan check-out. Pada departemen Sales & Marketing, kegiatan yang dilakukan meliputi penyusunan dokumen Banquet Event Order (BEO), pengelolaan data kegiatan MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions), serta pembuatan media promosi. Sementara itu, pada departemen Food & Beverage, peserta magang membantu penyusunan laporan promosi, administrasi operasional, serta koordinasi kebutuhan kegiatan restoran dan acara hotel.

Tahapan kegiatan magang terdiri atas 4 tahap beberapa proses nya yaitu:

a. **Persiapan**

Tahap persiapan dilakukan melalui pengajuan surat permohonan magang, pengumpulan dokumen administrasi, serta proses wawancara oleh pihak hotel. Setelah dinyatakan diterima, peserta mengikuti kegiatan training orientation dan hotel tour untuk memahami profil perusahaan, budaya kerja, serta aturan operasional hotel.

b. **Pelaksanaan**

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan penempatan peserta pada departemen masing-masing sesuai kebutuhan hotel dan kompetensi mahasiswa. Selama pelaksanaan magang, peserta menjalankan tugas sesuai arahan supervisor dan SOP perusahaan.

c. Tahap evaluasi

Selanjutnya, tahap evaluasi dilakukan secara berkala melalui training evaluation oleh pihak manajemen hotel untuk menilai perkembangan kemampuan, kedisiplinan, dan kinerja peserta magang.

d. Penyelesaian

Tahap terakhir adalah penyelesaian administrasi berupa pengumpulan laporan, penilaian supervisor, serta proses clearance sebagai syarat penerbitan sertifikat magang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan magang di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar berlangsung selama kurang lebih empat bulan, dimulai pada tanggal 12 Januari 2026 hingga 12 Mei 2026. Kegiatan ini dilaksanakan pada beberapa departemen, yaitu Human Resources, Front Office, Sales & Marketing, dan Food & Beverage. Seluruh tahapan kegiatan magang dilakukan secara sistematis mulai dari tahap orientasi, pelaksanaan tugas, evaluasi, hingga penyelesaian administrasi magang.

Pada tahap awal, peserta magang mengikuti kegiatan training orientation yang bertujuan untuk memperkenalkan profil perusahaan, budaya kerja, aturan operasional, serta standar pelayanan hotel. Selain itu, peserta juga mengikuti kegiatan hotel tour guna mengenal area kerja dan fasilitas hotel secara menyeluruh. Tahap ini membantu peserta memahami lingkungan kerja profesional di industri hospitality.

Selanjutnya, peserta mulai ditempatkan pada departemen masing-masing sesuai pembagian tugas yang telah ditentukan oleh pihak hotel.

- a. Pada departemen Human Resources, kegiatan yang dilakukan meliputi penginputan data absensi karyawan, penyusunan laporan administrasi trainee, membantu proses rekrutmen, serta mendukung pelaksanaan kegiatan internal perusahaan seperti training, kegiatan sosial, dan koordinasi acara internal hotel.
- b. Pada departemen Front Office, peserta magang terlibat langsung dalam pelayanan tamu, seperti menyambut tamu di lobby, membantu penanganan barang bawaan (luggage handling), memberikan informasi fasilitas hotel, serta membantu proses administrasi check-in dan check-out. Selain itu, peserta juga meningkatkan kemampuan komunikasi profesional, khususnya dalam penggunaan bahasa Inggris saat melayani wisatawan asing.
- c. Pada departemen Sales & Marketing, peserta membantu penyusunan dokumen Banquet Event Order (BEO), pengelolaan data kegiatan MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions), pembuatan sales sheet, penginputan data segmentasi pasar, serta penyusunan media promosi hotel menggunakan aplikasi desain grafis. Kegiatan ini memberikan pengalaman dalam administrasi pemasaran dan koordinasi bisnis di industri perhotelan.
- d. Sementara itu, pada departemen Food & Beverage, peserta magang membantu penyusunan promotion report, weekly report, laporan lost and breakage, serta melakukan koordinasi

administrasi kebutuhan operasional restoran dan kegiatan acara hotel. Peserta juga memperoleh pengalaman mengenai pengelolaan pelayanan makanan dan minuman sesuai standar operasional hotel berbintang.

Hasil dari kegiatan magang menunjukkan adanya peningkatan kemampuan mahasiswa dalam bidang administrasi, pelayanan tamu, komunikasi profesional, kerja sama tim, dan pemahaman sistem operasional hotel. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pengalaman nyata mengenai budaya kerja profesional yang menuntut kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja yang dinamis.



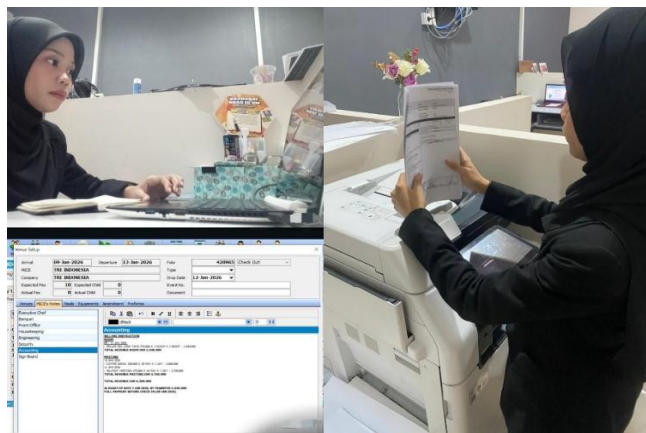
Gambar 1. Kegiatan training orientation



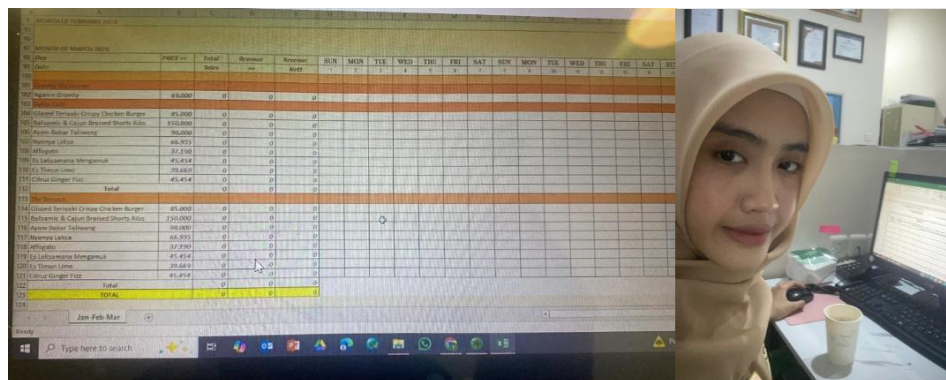
Gambar 2. Pelayanan tamu di departemen Front Office



Gambar 3. Penyusunan dokumen administrasi pada departemen Human Resources



Gambar 4. Kegiatan penyusunan Banquet Event Order (BEO) di Departement Sales & Marketing



Gambar 5. Kegiatan operasional pada departemen Food & Beverage

Pelaksanaan kegiatan magang di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar memberikan dampak positif bagi mahasiswa maupun pihak mitra. Bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, khususnya dalam bidang industri hospitality. Mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman kerja, tetapi juga mampu meningkatkan keterampilan teknis (hard skills) dan keterampilan nonteknis (soft skills). Menurut (Hasibuan, 2019), pengalaman kerja secara langsung dapat meningkatkan kompetensi individu karena seseorang akan lebih memahami tanggung jawab dan pola kerja profesional melalui praktik nyata di lapangan. Secara spesifik, Dasilva, et. al (2025) dalam studinya menyatakan bahwa mengimplementasikan program magang, penerapan etika bisnis merupakan strategi penting bagi industri perhotelan dan mahasiswa magang untuk mempertahankan reputasi, kepercayaan, dan keberlanjutan usaha di tengah persaingan global.

Lebih jauh, peningkatan kemampuan teknis terlihat dari kemampuan mahasiswa dalam mengelola administrasi, menggunakan sistem operasional hotel, menyusun laporan, serta memahami prosedur pelayanan tamu sesuai Standard Operating Procedure (SOP) perusahaan. Sementara itu, peningkatan kemampuan nonteknis terlihat dari berkembangnya kemampuan komunikasi, kerja sama tim, tanggung jawab, disiplin, dan kemampuan menyelesaikan masalah di lingkungan kerja. Program magang memiliki pengaruh signifikan terhadap kesiapan kerja mahasiswa karena memberikan pengalaman nyata yang tidak diperoleh hanya melalui pembelajaran di kelas. (Wahyuni & Sutrisno, 2020).

Selain memberikan manfaat bagi mahasiswa, kegiatan magang juga memberikan dampak positif bagi pihak hotel sebagai mitra pengabdian. Kehadiran mahasiswa magang membantu mendukung aktivitas operasional harian pada beberapa departemen, terutama dalam pekerjaan administrasi, pelayanan tamu, dokumentasi kegiatan, serta pengelolaan data operasional. Dengan adanya dukungan tersebut, efektivitas kerja departemen dapat meningkat dan beban kerja staf menjadi lebih ringan. Menurut (Siagian, 2017), kerja sama antara lembaga pendidikan dan dunia industri dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, terutama dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas sumber daya manusia.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Keterlibatan mahasiswa dalam pelayanan tamu secara langsung membantu hotel mempertahankan standar pelayanan yang profesional. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Kotler & Keller, 2016) bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan citra positif perusahaan. Selain itu, penerapan etika bisnis dalam aktivitas pemasaran dan hubungan dengan pelanggan, termasuk sales call, berperan penting dalam membangun kepercayaan, menjaga profesionalisme, dan menciptakan hubungan bisnis jangka panjang (Dasilva et al., 2025). Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi tamu sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Kegiatan magang juga memperkuat hubungan kerja sama antara perguruan tinggi dan dunia industri. Program ini menjadi bentuk sinergi antara institusi pendidikan dan perusahaan dalam menciptakan lulusan yang kompeten dan siap kerja. Pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan kerja merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas

tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan industri. Dengan demikian, program magang mampu menjadi jembatan antara dunia akademik dan dunia profesional (Notoatmodjo, 2018).

Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan magang di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang signifikan bagi mahasiswa maupun pihak hotel. Pengalaman yang diperoleh selama kegiatan berlangsung diharapkan dapat menjadi bekal bagi mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja serta meningkatkan daya saing lulusan di masa mendatang. Pengalaman kerja dan pelatihan yang diperoleh secara langsung dapat membentuk individu menjadi lebih profesional, adaptif, dan siap menghadapi tuntutan dunia kerja modern. (Rivai, 2018).

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan magang di Swiss-Belhotel Waterfront Makassar telah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang signifikan bagi mahasiswa maupun pihak mitra. Kegiatan ini menjadi salah satu bentuk solusi dalam menjawab kebutuhan dunia industri terhadap sumber daya manusia yang memiliki kompetensi akademik sekaligus pengalaman kerja nyata. Melalui keterlibatan langsung pada departemen Human Resources, Front Office, Sales & Marketing, dan Food & Beverage, mahasiswa mampu memahami sistem operasional hotel, meningkatkan keterampilan administrasi, komunikasi profesional, pelayanan tamu, serta kemampuan bekerja sama dalam tim.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program magang dapat membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan teknis (hard skills) dan kemampuan nonteknis (soft skills) yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja, khususnya di bidang industri hospitality. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan kontribusi positif bagi pihak hotel dalam mendukung aktivitas operasional harian, pengelolaan administrasi, pelayanan tamu, serta pelaksanaan berbagai kegiatan perusahaan secara lebih efektif dan efisien. Program magang ini juga memperkuat hubungan kerja sama antara perguruan tinggi dan dunia industri sebagai upaya menciptakan lulusan yang profesional, adaptif, dan siap bersaing di dunia kerja. Pengalaman yang diperoleh selama kegiatan berlangsung diharapkan dapat menjadi bekal bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja serta menjadi bahan evaluasi bagi institusi pendidikan dalam menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan industri yang terus berkembang.

Dengan demikian, kegiatan magang tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi mahasiswa dan mitra, tetapi juga berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam penerapan teori pembelajaran ke dalam praktik kerja profesional di industri perhotelan. Oleh karena itu, program magang diharapkan dapat terus dikembangkan sebagai sarana pembelajaran berbasis pengalaman kerja nyata yang mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Adys, H. P., Adys, H. P., Usman, M., Ernawati, E., & Sakkir, G. (2026). Pelatihan Keterampilan Bahasa Inggris untuk Rapat Berbasis Studi Kasus untuk Meningkatkan Kesiapan Kerja

- Mahasiswa Vokasi di STIMIK Kharisma Makassar. *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)*, 4(03), 641-648
- Ali, S. M., Amin, F. H., & Sakkir, G. (2025). Peluang Bisnis Barbershop untuk Pemuda di Kota Parepare melalui Analisis Pasar dan Strategi Pemasaran. *Teknologi dan Aplikasi Berbasis Edukasi dan Civitas (TABEC)*, 1(2), 284-292.
- Dasilva, V., Rajni, A. F., Ramlah, Amin, F. H., & Sakkir, G. (2025). Penerapan etika bisnis dalam menghadapi tantangan global pada industri perhotelan. *Teknologi dan Aplikasi Berbasis Edukasi dan Civitas (TABEC)*, 2(1).
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Notoatmodjo, S. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahyuni, S., & Sutrisno, A. (2020). "Pengaruh Program Magang terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa." *Jurnal Pendidikan dan Dunia Kerja*, 5(2), 115–123.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Notoatmodjo, S. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Notoatmodjo, S. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rivai, V. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyuni, S., & Sutrisno, A. (2020). "Pengaruh Program Magang terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa." *Jurnal Pendidikan dan Dunia Kerja*, 5(2), 115–123.