

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi kejuruan yang berlokasi di Jember. Sebagai perguruan tinggi profesional, Polije menerapkan sistem pembelajaran yang mengutamakan praktek bukan teori dengan persentase 60% dan 40%. Kurikulum dirancang untuk menguji kompetensi mahasiswa di bidangnya, terutama untuk menyelaraskan dengan standar industri. Untuk memaksimalkan sistem pembelajaran yang terfokus pada aplikasi praktis, Politeknik Negeri Jember menyelenggarakan program magang.

Menurut Sumardiono (2014:116), magang adalah proses belajar dari seorang ahli melalui kegiatan dunia nyata. Selain itu, magang adalah proses mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan problem nyata di sekitar. Tujuan dari program magang yang diselenggarakan oleh Polije adalah untuk menghasilkan lulusan berkualitas yang memenuhi persyaratan profesional. Program ini wajib diikuti oleh mahasiswa semester lima program D3 dan semester tujuh program D4, karena merupakan salah satu syarat untuk memperoleh sertifikasi kelulusan dari Polije. Program magang dilaksanakan dengan akumulasi waktu 900 jam dalam hitungan 6 bulan masa kerja, menunjukkan bahwa selama proses magang, mahasiswa belajar dan dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan tim dan customer, menyampaikan pendapat sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki, menumbuhkan kepercayaan diri, mengendalikan emosi, improvisasi, dan kemampuan bekerja secara tim..

Penulis memilih Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai lokasi magang. Menurut (Darmadjati, 2001), *Hotel Resort* adalah hotel yang biasanya terletak di luar kota, di pegunungan, di tepi pantai, di tepi danau atau di daerah tempat berlibur dalam jangka waktu relatif lama. Fasilitas yang disediakan agak beragam, lebih rileks, informal dan menyenangkan. Sedangkan *Mountain Resort* menurut Pratama (2014) adalah salah satu jenis sanggraloka yang memiliki fasilitas lengkap dan memenuhi standar pariwisata dan dibangun di pegunungan atau dataran tinggi dengan lereng gunung sebagai pemandangan utama dari sebuah sanggraloka. Oleh

karena itu, tempat ini adalah tempat yang tepat bagi mahasiswa jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapat terutama pada mata kuliah Kesekretariatan, *English for Hotel and Restaurant*, dan *Professional Communication*.

Selain itu, alasan penulis memilih Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai tempat magangnya adalah karena resort tersebut merupakan resort bintang 5, artinya semakin tinggi bintang resort maka semakin tinggi pula tingkatan resort tersebut, sehingga semakin banyak hal-hal yang penulis pelajari di tempat ini. Dalam hal ini, Golden Tulip Holland Resort Batu berinovasi di masa pandemi dengan menyediakan air purifier di setiap ruangan dan menjadikan Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai hotel pertama di Indonesia yang menggunakan air purifier di setiap ruangan (Indo, 2021). Oleh karena itu, diharapkan penulis dapat mengambil pelajaran dari kegiatan para staf Golden Tulip Holland Resort Batu karena mereka sangat inovatif dalam menawarkan ide-ide baru kepada resort untuk menghadapi pandemi. Dapat disimpulkan bahwa Golden Tulip Holland Resort Batu merupakan tempat yang tepat untuk melakukan program magang karena tidak hanya meningkatkan hard skill tetapi juga memperoleh pengetahuan dalam bentuk soft skill.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat melaksanakan magang adalah sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum Magang

- a. Untuk memperoleh pengalaman kerja di industri.
- b. Untuk mengetahui proses-proses yang terdapat di perusahaan. Proses kerja yang dimaksud adalah prosedur pekerjaan, tenaga kerja, kedisiplinan dan keselamatan kerja.
- c. Untuk mengetahui lingkungan kerja yang sebenarnya pada suatu industri.
- d. Agar mahasiswa dapat berinteraksi langsung pada suatu industri.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Meningkatkan profesionalisme mahasiswa dalam bidang pengetahuan dan teknologi sesuai dengan disiplin ilmunya.

- b. Melatih pola berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya untuk setiap kegiatan di perusahaan.
- c. Menambah wawasan mahasiswa tentang manfaat ilmu pengetahuan yang di pelajarnya dan mengembangkan cara berfikir kritis.
- d. Mempelajari dan menganalisa kemungkinan bahaya yang muncul dalam pekerjaan.
- e. Mengetahui langkah-langkah yang di lakukan ketika terjadi saat menghadapi customer
- f. Belajar untuk memahami dan menganalisa sifat-sifat customer.

1.2.3 Manfaat Magang

Berikut beberapa manfaat melakukan kegiatan magang:

- Untuk Mahasiswa
 - a. Mahasiswa mengetahui lingkungan kerja yang sesungguhnya untuk mempersiapkan diri ketika memasuki dunia kerja sesungguhnya.
 - b. Mahasiswa terlatih untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi ketika berada di lingkungan kerja.
 - c. Mahasiswa dapat mengetahui kemampuan (skill) dan mengasahnya ketika berada di lapangan.
 - d. Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman seputar dunia kerja dan dapat menyambung relasi dengan baik antara mahasiswa dengan perusahaan
- Manfaat untuk Politeknik Negeri Jember
 - a. Menciptakan hubungan baik antara Politeknik Negeri Jember dengan hotel Golden Tulip Holland Resort Batu untuk membuka peluang kerjasama kedepannya.
 - b. Meningkatkan kualitas mahasiswa kampus Politeknik Negeri Jember melalui magang.
 - c. Politeknik Negeri Jember akan lebih dikenal di dunia Industri melalui magang.
- Manfaat Untuk Lokasi Mitra Magang
 - a. Mitra dapat meningkatkan produktivitas kerja. Dengan bantuan anak magang, pekerjaan otomatis selesai lebih cepat. Pekerja hotel merasakan

manfaatnya agar bisa mengerjakan pekerjaan lain yang masih menumpuk.

1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Program Magang dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu yang berlokasi di Kompleks Jl. Bukit Panderman Hill Jl. Cherry No.10, Temas, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Berikut informasi tambahan tentang Golden Tulip Holland Resort Batu.

- Nomor Telepon : +62 341 330 2000
- Fax : +62 341 3302020
- Kode Pos : 65314
- E-mail : reservation@gthollandresortbatu.com
- Website : <https://holland-resortbatu.goldentulip.com/id/>
- Instagram : @goldentuliphollandresortbatu

1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Magang di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan penulis selama 6 Bulan terhitung sejak tanggal 20 Juli 2022 – 20 Januari 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan Magang di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan di *Front Office Department* bagian reservasi sesuai arahan pembimbing lapang. Kegiatan dimulai pada tanggal 20 Juli 2022 – 20 Januari 2023. Penulis melakukan kegiatan magang di kantor Golden Tulip Holland Resort Batu dengan jam kerja selama 8 jam yang dibagi berdasarkan jadwal pergantian kerja yaitu *morning* pada pukul 08.00 – 16.00, *middle* pada pukul 10.00 - 18.00, dan *afternoon* pada pukul 12.00 – 20.00. Selain itu, penulis juga melakukan kegiatan magang setiap hari dengan sistem 6 + 1 yaitu setiap 7 hari kerja akan diberikan libur 1 hari