

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab I ini menjelaskan tentang latar belakang, tujuan & manfaat, lokasi & waktu, pelaksanaan magang dan metode pelaksanaan. Berikut penjelasannya:

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi negeri vokasi yang terletak di Kabupaten Jember, propinsi Jawa Timur. Politeknik Negeri Jember memberikan program magang dalam upaya mewujudkan keahlian khusus dan memaksimalkan sistem pembelajaran yang berfokus pada praktik. Program ini ditujukan untuk mahasiswa Polije dan diharapkan dapat memperoleh keahlian dalam bidangnya masing-masing secara spesifik sehingga sesuai dengan standar dunia industri. Politeknik Negeri Jember mempunyai program intrakurikuler yaitu Magang. Mahasiswa program D3 dan D4 diharuskan mengikuti program magang di semester lima dan tujuh. Kegiatan ini diperlukan sebagai syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa. Program ini berlangsung selama 6 bulan tercakup dalam pembekalan, kegiatan magang di lokasi industri dan penyusunan laporan.

Magang adalah kesempatan mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan skill yang dipelajari di kelas ke dunia kerja atau industri. Selanjutnya, pengalaman magang diharapkan menjadikan mahasiswa mempunyai kompetensi profesional yang mandiri dan bertanggung jawab. Kemampuan profesional ini diharapkan dapat diterapkan serta dikembangkan menjadi budaya profesional dalam industri. Diharapkan mahasiswa mampu bekerja dengan ritme serta permasalahan yang muncul di dunia industri sesuai bidang ilmu yang dipelajari. "Lisdiantiny.N et al. (2022) menyatakan bahwa kendala yang kerap dijumpai mahasiswa ketika magang adalah komunikasi, adaptasi dan interaksi dengan karyawan, terkadang terjadi ketidak sesuaian konsentrasi mahasiswa dengan departemen penempatan selama magang dikarenakan ada beberapa industri tempat

magang selalu melakukan perputaran penempatan, banyaknya tugas yang disebabkan oleh perpindahan departemen yang selalu berganti. Sedangkan kemampuan yang harus dimiliki oleh peserta magang adalah kemampuan menggunakan komputer, bahasa Inggris dan *soft skill*.”

Politeknik Negeri Jember mempunyai program intrakurikuler yaitu Magang. Mahasiswa program D3 dan D4 diharuskan mengikuti program magang di selama semester lima dan tujuh. Kegiatan ini diperlukan sebagai syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa. Program magang berlangsung selama 6 bulan , tercakup dalam pembekalan, kegiatan magang dilokasi industri dan penyusunan laporan.

Penulis memilih Golden Tulip Holland Resort Batu (GTHRB) Malang sebagai lokasi tempat magang. GTHRB karena hotel ini dikenal sebagai Mountain Resort Hotel yang memiliki standar bintang 5. Keinginan penulis untuk mengembangkan kemampuan soft skill dan hard skill yang telah dipunyai akan lebih meningkat di dalam ritme kerja profesional sebagaimana yang terepresentasi di Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai hotel bintang 5. Disamping itu, penulis juga mengaplikasi ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang telah dipelajari di bangku kuliah seperti mata kuliah *English for Hotel & Restaurant, English For Secretary, dan Professional Communication*.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Terdapat beberapa tujuan & manfaat dalam pelaksanaan Program Magang ini, yaitu:

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan Magang secara umum adalah meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan/industri/instansi dan/atau unit bisnis strategis lainnya yang layak dijadikan tempat Magang. Selain itu, tujuan Magang adalah melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan (gap) yang mereka jumpai di lapangan dengan yang diperoleh di bangku kuliah, dengan demikian mahasiswa

diharapkan mampu untuk mengembangkan keterampilan tertentu yang tidak diperoleh di kampus.

#### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Adapun tujuan khusus dari magang adalah:

- a. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya mengikuti perkembangan ipteks
- b. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerjanya
- c. Melatih pemahaman mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan cara memberi komentar logis terhadap kegiatan yang dikerjakan berbentuk laporan magang

#### 1.2.3 Manfaat Magang

Beberapa manfaat melakukan kegiatan magang sebagai berikut:

- a. Untuk Penulis

Penulis mendapatkan manfaat berupa pengetahuan yang tidak didapatkan di kampus serta penambahan keterampilan yang sebelumnya tidak dimiliki di kampus ke dunia kerja untuk mempersiapkan diri untuk masuk ke dunia kerja yang sebenarnya. Selain itu, penulis mendapatkan pengalaman baru dalam meningkatkan keahlian yang diperlukan di dunia kerja.

- b. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris (PSBI)

Mahasiswa Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata khususnya PSBI, dapat menggunakan laporan magang ini sebagai referensi untuk memilih lokasi dan menyelesaikan laporan magang mereka di tahun berikutnya.

- c. Untuk Program Studi Bahasa Inggris

Kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu memiliki potensi untuk menambah mitra baru PSBI. Ini dapat menjadi inspirasi bagi

mahasiswa untuk melakukan magang di tahun berikutnya.

d. Untuk Golden Tulip Holland Resort Batu

Selama mahasiswa melakukan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu, Golden Tulip Holland Resort Batu mendapatkan tenaga kerja baru yang membantu bisnis berjalan. Terbentuknya hubungan kerjasama yang baik antara Golden Tulip Holland Resort Batu dengan Politeknik Negeri Jember dalam melatih mahasiswa untuk bekerja secara nyata.

### **1.3 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang**

a. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Golden Tulip Holland Resort Batu yang berlokasi di Kompleks Jl. Bukit Panderman Hill Jl. Cherry No.10, Temas, Kota Batu 65314, Provinsi Jawa Timur. Berikut informasi tambahan tentang Golden Tulip Holland Resort Batu.

b. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan penulis selama 6 bulan yang dimulai sejak tanggal 10 Juli 2023 – 10 Januari 2024. dengan jam kerja selama 8 jam yang dibagi berdasarkan jadwal pergantian kerja (shift). Kegiatan magang dilaksanakan setiap hari dengan sistem 6 + 1 yaitu setiap 7 hari kerja akan diberikan libur 1 hari. Namun jadwal tersebut dibuat dan dilaksanakan oleh penulis berdasarkan jadwal yang sudah dibuat oleh Duty Manager Front Office (FO) setiap satu minggu sekali. Berikut penulis lampirkan jam kerja dan pakaian yang digunakan selama magang:

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang

No	Hari	Jam Kerja	Pakaian
1.	Senin	M	Dress Biru Dongker + Jas Kuning + Heels Hitam
2.	Selasa	M	Dress Biru Dongker + Jas Kuning + Heels Hitam
3.	Rabu	MD	Dress Ungu + Celana Ungu + Heels Hitam
4.	Kamis	MD	Dress Ungu + Celana Ungu + Heels Hitam
5.	Jumat	A	Baju Ungu Dengan Selempang + Rok Span Ungu + Heels Hitam
6.	Sabtu	A	Baju Ungu Dengan Selempang + Rok Span Ungu + Heels Hitam
7.	Minggu	A	Baju Polo Kuning + Celana Jeans Biru + Sepatu Putih

Keterangan :

M : Morning (08.00 – 16.00)

MD : Middle (10.00 – 18.00)

A : Afternoon (12.00 – 20.00)

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode Pelaksanaan kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu terbagi menjadi 4 yaitu :

a. Praktik

Metode pelaksanaan dengan menggunakan pembelajaran praktik merupakan hasil dari kegiatan magang yang dilakukan di Golden Tulip Holland Resort Batu khususnya pada saat melakukan kegiatan “Penanganan Tamu VIP Oleh *Guest Relation Officer* (GRO) Di Golden Tulip Holland Resort Batu”.

b. Pengamatan

Kegiatan pengamatan dilakukan oleh mahasiswa yang melaksanakan program magang di Golden Tulip Holland Resort Batu untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan yang sedang diamati dan dipelajari di Hotel.

c. Wawancara

Kegiatan Wawancara dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada pembimbing lapang dan beberapa staf mengenai informasi tentang jadwal kerja, seragam, kegiatan yang dilakukan khususnya di bagian Operator dan GRO, data sekunder berupa struktur organisasi dan visi misi dari Golden Tulip Holland Resort Batu.

d. Dokumentasi

Kegiatan Dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil data melalui proses pengambilan gambar pada saat melaksanakan kegiatan selama di Operator maupun di Guest Relation Officer (GRO).