

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang, tujuan & manfaat, lokasi & waktu, pelaksanaan magang dan metode pelaksanaan.

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Batu merupakan salah satu kota di Indonesia yang menjadikan sektor pariwisata paling unggul diantara sektor pendapatan yang lain, Kota batu mendapatkan julukan kota wisata. dijuluki Kota Wisata, karena banyaknya destinasi wisata alami berupa hamparan pegunungan dan suhunya yang sejuk. Kota Batu sendiri diapit oleh 3 buah gunung yaitu Gunung Panderman (2010 meter), Gunung Arjuna (3339 meter) dan Gunung Welirang (3156 meter). Kondisi topografi yang bergunung-gunung dan berbukit-bukit menjadikan Kota Batu bersuhu udara rata-rata 15-19 derajat Celsius. dengan demikian menjadikan kota Batu menjadi sentra yang cocok untuk mengembangkan industri perhotelan di Kota Batu.

Industri perhotelan berkaitan erat dengan sektor pariwisata karena industri perhotelan sangat berpengaruh dan mendukung sektor pariwisata. Sektor pariwisata menjadi potensi unggul yang dapat meningkatkan perekonomian suatu negara, sektor pariwisata menjadi fokus industri perhotelan dalam meningkatkan pendapatan suatu hotel itu sendiri. Dilihat dari aktivitasnya, perhotelan dan pariwisata berjalan beriringan. Kedua kegiatan ini sama-sama berlangsung dalam bidang ekonomi dan bisa dikatakan saling melengkapi. Dengan tumbuhnya pariwisata, sektor ekonomi kini diakui sebagai bagian yang sangat penting dalam perolehan devisa negara. Oleh karena itu, di Indonesia, sektor ini terus dibenahi, dikembangkan dan dikelola oleh lembaga-lembaga publik khususnya Kementerian Pariwisata.

Golden Tulip Holland Resort Batu, adalah salah satu hotel yang terletak di kota Batu, Hotel ini menerapkan konsep *resort* hotel bintang lima, dan semua fasilitas dan layanan yang diberikan sudah berstandart *international*. Hotel ini menjadi akomodasi utama bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota wisata Batu.

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi vokasi dengan sistem pembelajarannya lebih menitikberatkan pada pembelajaran praktik, dari pada teori. Dengan proporsi presentase kuliah dan praktik, 60% pembelajaran praktik dan 40% pembelajaran teori, diharapkan hal ini membekali setiap lulusan Politeknik Negeri Jember siap kerja, Politeknik Negeri Jember yang menyelenggarakan pendidikan vokasional yang memiliki program pendidikan yang mengarah proses belajar mengajar pada tingkat keahlian,

keterampilan, dan standar kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan stakeholder menyelenggarakan program magang.

Program Magang Politeknik Negeri Jember merupakan program yang harus dilaksanakan oleh setiap peserta didik, yang mana menjadikan suatu syarat kelulusan di masing-masing jurusan Politeknik Negeri Jember. Penulis merupakan mahasiswa jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Program Studi Bahasa Inggris, berkegiatan magang untuk mengimplementasikan ilmu dan keterampilan di bidang seperti, di *linguistik, hospitality and tourism*.

Golden Tulip Holland Resort di kota Batu dipilih penulis sebagai lokasi magang karena GTHRB adalah hotel bintang 5 diharapkan, penulis dapat menimba dan mengembangkan ilmu dan ketrampilan *hospitality* hotel bintang 5. Kedua penulis merasa dapat mengimplementasikan pengajaran yang di dapatkan di bangku perkuliahan yaitu mata kuliah *English for Hotel and Restaurant, Public Speaking*, dan Manajemen *Hospitality* Alasan ketiga, yaitu penulis memilih Golden Tulip Holland Resort Batu karena terletak di Kota Batu memiliki sektor pariwisata unggul dan diharapkan dapat menjadikan penulis lebih paham mengenai sektor pariwisata dan industri perhotelan (*hospitality*).

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan umum magang adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan untuk mendapatkan pengalaman secara langsung terjun ke dunia kerja bagi mahasiswa sesuai bidang yang ditempati. Serta tujuan magang adalah untuk membandingkan apa yang telah didapatkan di bangku perkuliahan atau sekolah dengan keadaan langsung di dunia kerja, di sisi lain secara tidak langsung mahasiswa akan menemukan masalah yang dialami di dunia kerja dan dilatih untuk menghadapi segala masalah yang ditemui sehingga masalah yang dihadapi di masa mendatang dapat teratasi dengan adanya pengalaman magang.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Pelatihan kerja untuk meningkatkan keterampilan tertentu dalam bidang profesi perhotelan khususnya Front Office sebagai Concierge.
2. Membangun relasi guna meningkatkan networking di suatu bidang perhotelan.
3. Implementasi bidang keilmuan yang dipelajari agar dapat merasakan proses peningkatan kompetensi.
4. Membuka kesempatan peluang kerja berkaitan dengan bidang profesi yang di lakukan yaitu perhotelan.

### 1.2.3 Program Kerja Lapang (Magang)

#### 1. Untuk penulis

Penulis mendapatkan kesempatan untuk mengimplementasikan ilmu pembelajaran yang didapatkan di bangku perkuliahan secara langsung di dunia kerja, dan mendapatkan ilmu baru yang tidak didapatkan di bangku perkuliahan, serta dapat membuka kesempatan peluang kerja dengan melakukan magang sebagai pengalaman utama yang dapat dijadikan sebagai menunjukkan suatu keahlian di bidang *hospitality*, sekaligus memperluas relasi dengan instansi yang berkaitan dengan perhotelan

#### 2. Untuk Mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris (PSBI)

Dengan diadakannya magang, akan menjadi referensi bagi mahasiswa program studi bahasa Inggris untuk dapat melakukan kegiatan magang yang lebih baik lagi di kegiatan magang yang akan datang.

#### 3. Untuk Program Studi bahasa Inggris

Dengan dilakukan program magang secara langsung akan meningkatkan kredibilitas dari suatu instansi tertentu khususnya mahasiswa jurusan Bahasa, komunikasi, dan pariwisata program studi bahasa Inggris, sehingga suatu perusahaan akan merekrut kembali tenaga magang dari program studi bahasa Inggris yang sebelumnya telah selesai melakukan kegiatan magang dengan baik. Dan juga akan mendapatkan

kepercayaan dari suatu perusahaan yang mana akan kerap merekrut tenaga kerja dari lulusan program studi Bahasa Inggris.

#### 4. Untuk Golden Tulip Holland Resort Batu

Dengan adanya program magang maka dari Golden Tulip akan mendapatkan tenaga kerja serta secara tidak langsung menciptakan kandidat siap kerja guna untuk membantu berjalannya operasional perusahaan.

### 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, Provinsi Jawa Timur. Berikut informasi tambahan tentang Golden Tulip Holland Resort Batu.

- Nomor Telepon/Fax : +62 341 330 2000
- Kode Pos : 65314
- E-mail : [reservation@ghollandresortbatu.com](mailto:reservation@ghollandresortbatu.com)
- Website : <https://holland-resort-batu.goldentulip.com/id/>
- Instagram : @goldentuliphollandresortbatu

#### b. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan magang di Golden Tulip Holland Resort Batu dilaksanakan dalam jangka waktu 1 semester atau 6 bulan 10 Juli 2023-10 Januari 2024, selama enam hari kerja dalam satu minggu terakumulasi 1.264 (seribu dua ratus enam puluh empat) jam kerja, dengan 8 jam kerja yang terbagi dengan shift kerja Morning pukul 07.00-15.00, Middle 10.00-18.00, Middle 12.00-20.00, Afternoon 15.00-23.00. dan berikut untuk standar seragam yang dikenakan penulis per jadwal kerja.

Tabel 1.1 Peraturan Jam Kerja dan Seragam Kerja

No	Hari	Jam Kerja	Pakaian
1.	Senin	MD10	Seragam hitam Concierge+Bawahan hitam+Sepatu kets putih
2.	Selasa	DO	Day Off (DO) Libur
3.	Rabu	MD12	Seragam Hitam Concierge+Bawahan hitam+Sepatu pantofel hitam
4.	Kamis	A3	Seragam Hitam Concierge+Bawahan hitam+Sepatu pantofel hitam
5.	Jumat	MD12	Seragam Hitam Concierge+Bawahan hitam+Sepatu pantofel hitam
6.	Sabtu	M7	Seragam Hitam Concierge+Bawahan hitam+Sepatu pantofel hitam
7.	Minggu	MD10	Baju Polo Kuning + Celana Jeans Biru + Sepatu Putih

## Keterangan :

M7 : Morning (07.00-03.00)

MD10 : Middle (10.00-18.00)

MD12 : Middle (12.00-20.00)

A3 : Afternoon (15.00-23.00)

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan magang di Golden Tulip Holand Resort Batu Terbagi menjadi 4 poin metode pelaksanaan yaitu:

a. Praktik

Pelaksanaan ini meliputi seluruh pengimplementasian kegiatan yang telah dipelajari maupun diarahkan oleh staff pembimbing yang mana penulis melakukan kegiatan sesuai standart perhotelan sebagai bagian dari department Front Office divisi concierge.

b. Pengamatan

Dari seluruh kegiatan, pengamatan adalah langkah pertama dalam melakukan pekerjaan. Di Golden Tulip holland Resort Batu para peserta magang tidak akan langsung dikerahkan untuk menghandle suatu pekerjaan akan tetapi yang pertama akan diarahkan untuk melakukan pengamatan terlebih dahulu guna untuk mempelajari setiap pekerjaan yang akan dikerjakan sehingga diharapkan para peserta magang dapat mempelajari pekerjaannya dari pengamatan yang pertama.

c. Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan dengan menanyakan akan hal yang dilakukan di posisi yang di tempati, sebagai concierge aktif dalam bertanya akan membantu dalam segala pekerjaan yang dikerjakan ini dapat mempermudah dalam setiap kegiatan operasional hotel.

d. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukukan dengan mengumpulkan data sebagai bahan pembelajaran maupun laporan, guna untuk mendapatkan gambaran visual dari suatu kegiatan yang dilakukan, hal ini menjadi penting karena tidak semua orang dapat memahami kondisi suatu bidang perhotelan.

