

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyuwangi merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia yang memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata berkat keindahan alam, budaya, dan keragaman tradisionalnya. Keberhasilan pariwisata di Banyuwangi tidak hanya bergantung pada keindahan destinasi semata, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan. Salah satu aspek penting yang dapat meningkatkan daya tarik wisatawan adalah penerapan *hospitality* atau layanan keramahtamahan

Hospitality merupakan konsep yang mencakup sikap, perilaku, dan layanan yang diberikan kepada tamu atau pengunjung, sehingga mereka merasa dihargai, nyaman, dan ingin kembali mengunjungi destinasi tersebut. Dalam konteks pariwisata, penerapan *hospitality* menjadi elemen penting untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi wisatawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra Banyuwangi sebagai destinasi wisata ramah.

Penerapan *hospitality* yang baik tidak hanya tercermin dalam sikap dan perilaku para pelaku wisata, tetapi juga dalam berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan, seperti akomodasi, restoran, dan atraksi wisata, seperti yang dikatakan oleh Wolor dan Sari (2021) sebagai berikut.

Selain ditinjau dari dimensi perilaku, *hospitality* juga dapat dimaknai sebagai objek/benda. Sehingga *hospitality* juga dapat berarti berbagai bentuk usaha jasa akomodasi, usaha jasa restoran *food and beverage*, atraksi wisata dan rekreasi, *health and spa* serta bentuk-bentuk usaha jasa lain yang mengadopsi keramahtamahan dalam pelayanan didalamnya, serta yang paling penting didalamnya masih terdapat kontak yang dominan dari manusia ke manusia (*people to people*), oleh pelaku usaha kepada pelanggan

Sebagai salah satu program studi yang fokus pada pengembangan keterampilan berbahasa Inggris di bidang *hospitality*, Program Studi Bahasa Inggris Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata (BKP) Politeknik Negeri Jember (Polije) mewajibkan mahasiswanya untuk melaksanakan magang. Magang ini bertujuan untuk memberikan peluang bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan pada dunia kerja yang sesungguhnya. Selain itu, magang juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman dan wawasan baru tentang dunia pariwisata, khususnya di Kabupaten Banyuwangi.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Banyuwangi memiliki peran penting dalam pengembangan wisata, promosi wisata, serta penerapan *hospitality*. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan *hospitality*, peningkatan dan pengelolaan fasilitas, dan pengembangan program pariwisata berbasis pelayanan prima diharapkan dapat menarik lebih banyak wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Oleh karena itu, penerapan konsep *hospitality* dalam strategi pariwisata menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan daya tarik wisata Banyuwangi. Hal ini yang menjadi dasar mengapa penulis memilih Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi sebagai tempat magang.

Selama menjalani program magang di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Banyuwangi, penulis berkesempatan untuk mengamati dan terlibat langsung dalam penerapan prinsip-prinsip *hospitality* di Tourism Information Center Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi. Pengalaman ini memberikan wawasan intensif tentang pentingnya pelayanan yang baik dalam industri pariwisata dan bagaimana penerapannya dapat meningkatkan daya tarik serta kepuasan wisatawan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dari diadakannya magang adalah sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum magang adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman kerja bagi mahasiswa di dunia kerja. Contohnya adalah melatih mahasiswa agar lebih kritis dalam menghadapi tantangan yang ada di tempat kerja, dan masalah-masalah yang ada. Dengan demikian mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan keterampilan yang telah diperoleh pada saat perkuliahan.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

a. Melatih mahasiswa untuk menerapkan keterampilan *speaking* dan *hospitality* yang telah dipelajari pada saat perkuliahan.

b. Melatih mahasiswa untuk berpikir kritis, kreatif, dan inovatif dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi segala permasalahan yang ada di dunia kerja. Contoh permasalahan yang dihadapi penulis adalah, penulis tidak mengetahui prosedur jika ingin menemui Kepala Dinas, dengan bertanya pada karyawan Disbudpar, penulis dapat belajar bagaimana prosedur yang benar jika ingin menemui Kepala Dinas.

c. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja mahasiswa mengenai kegiatan dan pekerjaan di perusahaan atau instansi manapun.

d. Menyiapkan mahasiswa agar mampu bekerja mandiri.

1.2.3 Manfaat Magang

Manfaat dari magang, dibagi menjadi tiga, yaitu;

a. Manfaat untuk Penulis

Magang bermanfaat untuk menambah pengalaman kerja penulis dan meningkatkan pengetahuan penulis di bidang pekerjaan.

b. Manfaat untuk Program Studi Bahasa Inggris

Magang ini dapat membangun kerja sama yang baik antara Program Studi Bahasa Inggris dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi

c. Manfaat untuk Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi

Manfaat yang dapat diambil oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kabupaten Banyuwangi adalah terbentuknya kerja sama yang baik dengan

Polije, khususnya Program Studi Bahasa Inggris.

1.3 Jadwal Kerja

Adapun, kegiatan magang ini dilaksanakan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi yang terletak di Jalan Ahmad Yani No. 78, Taman Baru, Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur, 68416. Kegiatan magang dilaksanakan selama 5 bulan yaitu dari bulan Juli sampai November 2024. Adapun peraturan mengenai jadwal kerja dan pakaian yang digunakan selama magang di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Banyuwangi yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Peraturan Jam Kerja dan Pakaian

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin	07.00-15.30	Mengenakan kemeja putih beserta almamater
Selasa	07.00-15.30	Mengenakan kemeja bebas beserta almamater
Rabu	07.00-15.30	Mengenakan kemeja bebas beserta almamater
Kamis	07.00-15.30	Mengenakan baju batik beserta almamater
Jumat	06.30-14.30	Mengenakan baju olahraga beserta almamater
Sabtu-Minggu	Libur	

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan magang ini dilaksanakan secara luring (tatap muka) selama 6 bulan sesuai dengan ketentuan dari perguruan tinggi. Adapun, pelaksanaan magang ini menggunakan beberapa metode, antara lain observasi, wawancara, praktik, dan dokumentasi.

1.4.1 Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung di lapangan yang dilakukan mahasiswa untuk mendapatkan informasi terkait suatu kegiatan.

1.4.2 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada Pembimbing Lapangan maupun pegawai lain untuk mendapatkan beberapa informasi.

1.4.3 Praktik

Praktik merupakan kegiatan dan aktivitas yang penulis lakukan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi, khususnya menjadi *customer service* di *Tourism Information Center*.

1.4.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah aktivitas pengambilan data atau gambar pada saat melakukan kegiatan untuk dijadikan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan tersebut.