

BAB 1.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi di Jember yang berfokus pada sistem pendidikan vokasional, yaitu sebuah program pendidikan yang membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan keterampilan di bidangnya masing-masing. Polije menerapkan kurikulum yang sejalan dengan tuntutan industri yaitu 60% praktikum dan 40% teori. Kompetensi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan keterampilan dasar yang kuat, sehingga lulusannya dapat berkompetisi di dunia industri dan mampu berwirausaha secara mandiri.

Dengan pelaksanaan program magang juga dapat meningkatkan kemampuan dan kompetensi mahasiswa. Tagala berpendapat bahwasanya kompetensi memiliki definisi sebagai salah satu bawaan individu yang berhubungan dengan tingkat dan kemampuan kerja dengan pekerjaannya (Lutfia & Rahadi, 2020). Sejalan dengan hal tersebut, maka mahasiswa Polije diwajibkan untuk melaksanakan Program Magang pada semester lima bagi mahasiswa D3 dan semester tujuh bagi mahasiswa D4. Program Magang ini akan dilaksanakan selama 6 bulan di beberapa institusi berdasarkan minat dan bakat mahasiswa. Kegiatan ini merupakan prasyarat mutlak kelulusan yang diikuti oleh mahasiswa Polije yang dipersiapkan untuk mendapatkan pengalaman dan keterampilan khusus di dunia industri sesuai bidang keahliannya. Dengan kegiatan magang ini, mahasiswa dapat menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh selama di kuliah untuk menyelesaikan serangkaian tugas yang diberikan sesuai dengan lokasi magang.

Politeknik Negeri Jember terutama untuk jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata. Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Pelayanan yang diberikan oleh hotel kepada tamu menjadi aspek utama karena hal ini berkaitan dengan

kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Selain untuk tempat menginap, hotel juga digunakan untuk pertemuan bisnis, seminar, lokakarya, dan kegiatan lainnya.

Memiliki letak yang strategis yaitu di pusat kota, dan menjual pemandangan kota batu membuat hotel di sering dikunjungi wisatawan maupun pembisnis untuk menginap. Golden Tulip Holland Resort Batu terletak di daerah yang dipenuhi pertokoan, pusat perbelanjaan, dan objek wisata. Hotel ini dekat dengan Jawa Timur Park 2, Batu Secret Zoo, Museum Satwa, Lippo Plaza Batu, dan juga Batu Night Spectacular.

Penulis memilih Golden Tulip Holland Resort Batu sebagai lokasi Program Magang. Alasan penulis memilih Golden Tullip Holland Resort Batu karena hotel ini merupakan tempat yang tepat untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari penulis di bangku kuliah selama ini. Selain itu, dengan melakukan program magang ini diharapkan dapat memberikan gambaran dunia yang nyata di mana bahasa Inggris dan beberapa mata kuliah seperti *English For hotel and Restaurant*, *English For Tour and Travel*, *Professional Communication*, dan *Public Speaking* dapat diaplikasikan dengan baik dan optimal, dan dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari dan didapat dan diaplikasikan di dunia kerja nanti.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari kegiatan magang adalah :

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan Umum melaksanakan kegiatan Magang adalah untuk mendapatkan pengalaman dan keterampilan khusus di dunia industry sesuai keahliannya. Selain itu dengan melakukan magang diharapkan mahasiswa dapat mengasah keterampilan dan pengalaman yang diperoleh selama magang

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mahasiswa diharapkan mampu berpikir kritis ketika menghadapi tugas atau kegiatan di perusahaan.
- b. Mampu menganalisis serta mengatasi berbagai tantangan yang muncul selama menjalani pekerjaan.
- c. Mahasiswa dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan pribadi selama masa magang.

1.2.3 Manfaat Magang

a. Untuk Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan pengetahuan dan wawasan yang diperoleh selama magang ketika terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya. Selain itu, magang juga memberi kesempatan untuk memperluas jaringan profesional antara mahasiswa dan perusahaan.

b. Untuk Politeknik Negeri Jember

Program magang dapat mempererat hubungan antara Politeknik Negeri Jember dan Golden Tulip Holland Resort Batu. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan reputasi Politeknik Negeri Jember di industri perhotelan, serta meningkatkan kualitas mahasiswa melalui pengalaman magang.

c. Untuk Lokasi Mitra Magang

Mitra lokasi magang dapat meningkatkan produktivitas kerja dengan memanfaatkan bantuan mahasiswa magang untuk menyelesaikan berbagai tugas atau pekerjaan.

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. Waktu magang terhitung dimulai sejak tanggal 26 Juni 2024 sampai dengan 26 Desember 2024.

1.3.3 Metode Pelaksanaan

Penulis melakukan kegiatan Magang di Golden Tulip Holland Resort Batu tepatnya di departemen *Food and Beverage Service*, khususnya pada layanan kamar (*room service*), sesuai dengan petunjuk dari pembimbing lapangan. Program magang dimulai pada 26 Juni 2024 hingga 26 Desember 2024. Penulis melaksanakan magang di Restaurant Eateria by Brance yang terletak di Golden Tulip Holland Resort Batu, dengan jam kerja antara 8 hingga 9 jam per hari. Jam kerja dibagi berdasarkan shift, yaitu shift pagi dari pukul 06.00 hingga 15.00, dan shift sore dari pukul 15.00 hingga 23.00. Selain itu, penulis mengikuti sistem kerja 6 + 1, di mana setelah 6 hari bekerja, diberikan 1 hari libur.