

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang berkontribusi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional maupun daerah, Badan Pusat Statistik (BPS) Nasional mencatat bahwasanya pertumbuhan ekonomi tahun 2024 terbantu akan aktivitas pariwisata dari wisatawan lokal dan mancanegara. Jumlah kedatangan wisatawan mancanegara, meningkat pada tahun 2024, terhitung sejak bulan Januari hingga November 2024, jumlah kunjungan mencapai 12.658.048 yang merupakan jumlah tertinggi dalam lima tahun terakhir (Wisnubroto, 2025). pada tahun yang sama, Provinsi Jawa Timur berada di urutan pertama provinsi penyumbang tujuan wisata terbanyak di Indonesia, Kementerian pariwisata mencatat bahwasanya Jawa Timur menyumbang perjalanan wisata sebanyak 218,71 juta atau sebesar 21,42 persen dari total perjalanan wisata Di Indonesia (Kementerian Pariwisata, 2025). Hal ini juga didasari oleh kota-kota dengan potensi wisata yang berada di Jawa Timur, salah satunya adalah Kota Wisata Batu.

Kota Wisata Batu, sebuah kota kecil yang terletak Di Provinsi Jawa Timur dikenal akan keragaman taman hiburan tematiknya. Taman hiburan tematik, atau yang lebih akrab dikenal sebagai *theme park*, merupakan salah satu jenis taman hiburan yang memiliki karakteristik tidak terikat pada kondisi geografis tententu dan berbeda dari jenis taman lainnya karena disesuaikan dengan tema yang akan digunakan (Sorkin, 1992). Keberadaan berbagai *theme park* di Kota Wisata Batu, telah menjadikan kota ini sebagai magnet wisata yang menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara (Perdana & Prasetya, 2025).

Di balik kesuksesan *branding* dan pengembangan *theme park* di Kota Wisata Batu, terdapat peran penting dari Jawa Timur Park Group, sebuah Perusahaan swasta yang bergerak dibidang pariwisata. Jawa Timur Park Group tidak hanya mengelola berbagai *theme park* ternama, tetapi juga mengelola

sejumlah akomodasi penunjang wisata di Kota Batu. Bahkan kini mulai memperluas jangkauan bisnisnya ke kota-kota lain di Indonesia (Jawa Timur Park Group, 2023). Ekspansi atraksi yang konsisten dari waktu ke waktu, menjadikan Jawa Timur Park Group sebagai salah satu Perusahaan pengelola taman hiburan tematik terbesar di Indonesia.



Gambar 1. 1 Jawa Timur Park Group

Sumber: *Company profile Jatimpark*

Seiring dengan pertumbuhan industri pariwisata yang semakin kompleks dan dinamis, keberhasilan Perusahaan seperti Jawa Timur Park Group juga bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten sesuai dengan sektor yang digeluti Perusahaan. Konsep *Tourism 5.0* yang menjadi strategi utama dari Kementerian Pariwisata, menuntut pelaku wisata untuk memiliki kompetensi yang memumpuni dalam aspek pelayanan, promosi digital, maupun pengelolaan operasional (Badan Otorita Borobudur, 2025). Politeknik Negeri Jember, sebagai institusi pendidikan dan penelitian memiliki peran strategis dalam menjawab kebutuhan tersebut. Melalui Program Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Negeri Jember berkontribusi dalam mencetak tenaga kerja pariwisata yang kompeten, professional, kreatif dan responsif terhadap globalisasi, digitalisasi serta perubahan perilaku wisatawan. Dengan demikian, sinergi antara Perusahaan Pariwisata, Pelaku Wisata dan Perguruan

Tinggi menjadi kunci dalam mendorong kemajuan sektor pariwisata secara menyeluruh.

Kesempatan untuk melaksanakan magang di Jawa Timur Park Group, merupakan sebuah pengalaman yang sangat berharga bagi Penulis. Terlebih Perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata ini, memiliki keterkaitan erat dengan program studi yang sedang penulis tempuh, yaitu Destinasi Pariwisata. Penulis ditempatkan di bagian *Customer Relations* program KELIRU (Kejutan Liburan Seru). Selama menjalankan tugas, penulis terlibat dalam kegiatan meliputi pelayanan informasi wisatawan dan pendampingan dalam pelaksanaan program promosi destinasi. Fokus khusus juga diberikan pada pemanfaatan strategi pemasaran digital lewat program Live di aplikasi sosial media (TikTok dan Instagram) untuk meningkatkan daya tarik dan partisipasi pengunjung.

Melalui laporan ini, penulis berupaya untuk mendeskripsikan pengalaman magang secara kritis dengan terjun langsung dan mengkaji keterhubungan antara teori yang telah dipelajari dengan praktik operasional destinasi wisata. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi peran mahasiswa dalam mendukung inovasi pelayanan dan pengembangan wisata, sekaligus memberikan masukan bagi pengembangan strategi promosi yang lebih efektif sesuai dengan perkembangan media digital dan revolusi *Tourism 5.0*.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan Umum Magang

- Tujuan umum dari program magang kerja (20 SKS) adalah untuk memberikan pemahaman menyeluruh dan keterampilan di bidang manajemen pengelolaan serta Sumber Daya Manusia (SDM).
- Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mempraktekkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja dan menambah pengalaman kerja profesional bagi mahasiswa.

- Memahami alur kerja dan dinamika dunia industri serta mengembangkan keterampilan praktis.
- Tujuan lainnya adalah menghasilkan tenaga ahli dengan menjalin kerjasama dengan berbagai pihak yang berkompeten dalam penyelenggaraan program tersebut.

1.2.2. Tujuan Khusus Magang

- Mahasiswa diharapkan mengetahui keseluruhan kegiatan meliputi tugas dan tanggung jawab departemen Marketing Central Jawa Timur Park.
- Melatih dan mengembangkan keterampilan komunikasi dalam melayani pengunjung, khususnya dalam pengelolaan informasi wisata.
- Mengidentifikasi permasalahan operasional di lapangan dan ikut berkontribusi dalam menemukan solusi praktis.
- Mengetahui proses mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan event-event yang sedang atau akan diselenggarakan oleh departemen Marketing Central.

1.2.3. Manfaat Magang

A. Manfaat Magang Bagi Program Studi

- Sarana menjalin dan memperkuat hubungan relasi antara Politeknik Negeri Jember dengan Jawa Timur Park Group.
- Membuka peluang bagi mahasiswa Destinasi Pariwisata Angkatan berikutnya untuk melaksanakan magang di Jawa Timur Park Group.
- Hasil Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian di masa mendatang.

B. Manfaat Magang Bagi Perusahaan

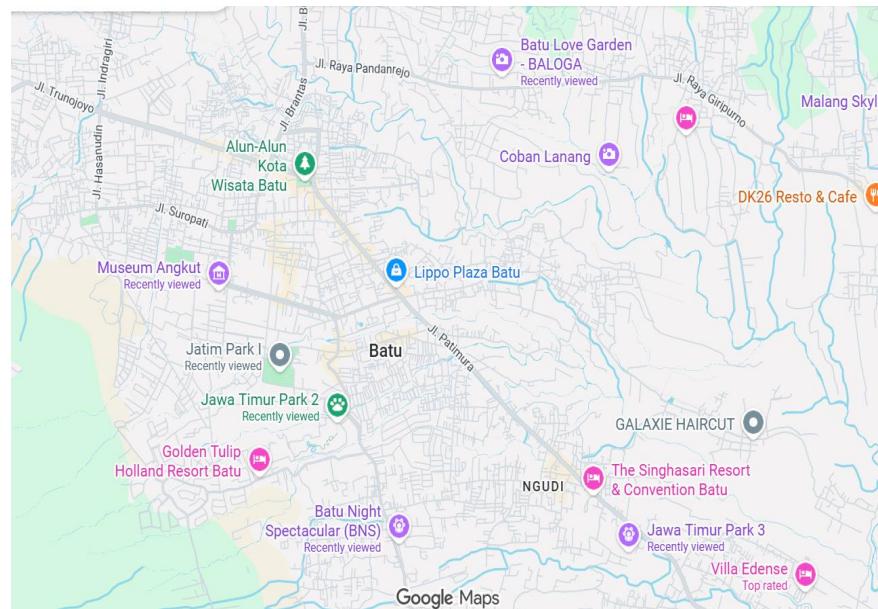
- Memberikan kesempatan bagi Perusahaan untuk menjalin Kerjasama dan memperkuat hubungan dengan institusi Pendidikan Politeknik Negeri Jember.
- Program magang menjadi sarana yang efektif untuk memperkenalkan budaya dan nilai-nilai Perusahaan kepada mahasiswa.
- Peningkatan Sumber Daya Manusia yang dapat membantu kegiatan Marketing Central Jawa Timur Park

C. Manfaat Magang Bagi Mahasiswa

- Pemahaman langsung terhadap pengelolaan wisata, meliputi tantangan dan solusi lapangan dalam melayani pengunjung.
- Peningkatan *soft skill*, seperti kerja tim, *leadership*, adaptasi terhadap lingkungan dan alur kerja serta komunikasi dengan anggota yang berbeda latar belakang.
- Kesempatan belajar dari praktisi professional serta dapat melihat bagaimana teori-teori yang sudah dipelajari diaplikasikan ke dunia kerja.
- Portofolio pengalaman magang yang bisa digunakan untuk membuka peluang karier di masa depan.

1.3. Lokasi dan Waktu

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Jawa Timur Park Group yang berlokasi di Kota Batu, Jawa Timur. Penulis bertempat di Divisi Marketing Central Jawa Timur Park yang berada pada kawasan Jawa Timur Park 1 dan beralamat di Jl. Kartika No 2, Desa Sisir, Kecamatan Batu, Kota Batu.



Gambar 1. 2 Peta Lokasi

Sumber: Google maps

Periode magang dilaksanakan selama 5 (lima) bulan, terhitung mulai tanggal 1 Juli 2025 hingga 30 November 2025, dengan jadwal 6 (enam) hari kerja dan 1 (satu) hari libur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pada rentang hari senin hingga jumat. Berikut merupakan tabel jadwal kerja:

Tabel 1.1 Jadwal Kerja

Jam Kerja			
Hari	Masuk	Pulang	Lokasi
Senin	09.00	17.00	Jawa Timur Park 2
Selasa	09.00	17.00	Jawa Timur Park 1
Rabu	LIBUR		
Kamis	09.00	17.00	*Drive Thru Park/Batu Love Garden
Jum'at	12.00	20.00	*Museum Angkut
Sabtu	11.30	19.30	*Milenial Glow Garden
Minggu	11.30	19.30	*Jawa Timur Park 3

*Jadwal berubah setiap seminggu sekali

1.4. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan magang ini dilakukan dengan cara observasi partisipan yaitu keterlibatan langsung dalam pekerjaan, dokumentasi, *monitoring* dan evaluasi berbasis studi kasus. Selama periode magang, penulis terlibat langsung dalam kegiatan operasional di kawasan wisata Jawa Timur Park Group, khususnya pada bagian pelayanan informasi pengunjung dan program Kejutan Liburan Seru (KELIRU). Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi alur layanan, kebutuhan wisatawan, serta efektivitas strategi promosi digital yang digunakan oleh pihak pengelola. Partisipasi aktif mencakup pemberian informasi, penyelesaian kendala komunikasi yang dialami pengunjung. Selain itu, Penulis juga mengumpulkan data berupa wawancara dengan staff dan wisatawan, terakhir dokumentasi kegiatan magang.