

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Magang merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran di luar kelas yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk menambah wawasan dan keterampilan praktis, tetapi juga sebagai media untuk memahami budaya kerja profesional, meningkatkan soft skills, serta membentuk sikap dan etos kerja yang baik sebagai bekal memasuki dunia industri. Dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya, mahasiswa dituntut untuk mampu beradaptasi dengan ritme kerja, struktur organisasi, serta berbagai tantangan yang mungkin tidak ditemukan dalam proses pembelajaran di kampus.

Dalam konteks pendidikan vokasi, magang menjadi bagian penting dari proses pembelajaran karena berorientasi pada praktik langsung di lapangan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mengenali permasalahan riil di dunia kerja, serta mampu memberikan kontribusi dan solusi melalui pendekatan yang sistematis dan profesional. Selain itu, magang juga membuka peluang untuk membangun jejaring (*networking*) dengan para pelaku industri, memperluas wawasan mengenai tren dan dinamika sektor yang digeluti, serta menumbuhkan sikap proaktif dalam menghadapi tantangan dunia kerja.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, berbagai sektor industri dituntut untuk terus berinovasi, termasuk dalam bidang pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat dinamis dan sensitif terhadap perubahan, baik dari segi kebutuhan wisatawan, teknologi pelayanan, hingga persaingan pasar global. Dalam industri ini, kecepatan dan ketepatan layanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, khususnya dalam hal sistem reservasi dan pengelolaan perjalanan wisata.

Penulis, sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Jember, mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang di PT. Harum Indah Sari Tours

& Travel yang dalam hal ini dapat disebut juga dengan HIS, khususnya di *Japan Market Operational Department Reservation Section*. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa perjalanan wisata, dengan fokus pada wisatawan asal Jepang yang berkunjung ke Bali. Kegiatan magang yang berlangsung selama lima bulan ini memberikan penulis pengalaman langsung dalam menangani proses reservasi wisata, mulai dari menerima permintaan, pengecekan layanan, pemesanan akomodasi dan transportasi, hingga proses pengarsipan data secara digital (*paperless*). Seluruh proses dikelola dengan sistem komputerisasi yang terintegrasi, memungkinkan tim bekerja dengan lebih cepat, akurat, dan terorganisir.

Selama menjalani magang, penulis tidak hanya mempelajari sistem kerja administratif, tetapi juga memahami pentingnya kerja sama tim, ketepatan komunikasi, dan kemampuan menyikapi perubahan kebutuhan pelanggan secara profesional. Pengalaman ini memberikan gambaran nyata bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan sistem tersebut.

Oleh karena itu, laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan magang, sekaligus sebagai dokumentasi atas proses pembelajaran dan pengalaman kerja yang telah diperoleh. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses kerja di bidang reservasi perjalanan wisata, serta menjadi bahan evaluasi dan refleksi terhadap pentingnya sinergi antara teknologi, pelayanan, dan kompetensi tenaga kerja dalam mendukung kemajuan industri pariwisata, khususnya dalam melayani wisatawan internasional.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1 Tujuan Umum Magang

Memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, khususnya dalam bidang reservasi dan pelayanan jasa perjalanan

wisata, sehingga dapat meningkatkan kompetensi profesional dan kesiapan menghadapi tantangan industri pariwisata.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Adapun tujuan khusus magang sebagai berikut :

- a) Memahami alur kerja sistem reservasi wisatawan internasional, khususnya pasar Jepang, mulai dari penerimaan permintaan hingga konfirmasi pemesanan.
- b) Menguasai penggunaan sistem reservasi berbasis teknologi informasi yang digunakan di perusahaan.
- c) Meningkatkan keterampilan komunikasi dan koordinasi dalam tim serta dengan mitra kerja, termasuk agen luar negeri.
- d) Mempelajari cara mengelola dokumen dan data reservasi secara digital dengan sistem paperless.
- e) Mengembangkan sikap profesional, disiplin, dan etos kerja yang baik sesuai standar industri pariwisata.
- f) Mengidentifikasi tantangan dan solusi dalam proses pelayanan reservasi agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada pelanggan.

### 1.2.3 Manfaat Magang

Kegiatan magang di bagian reservasi memberikan kesempatan bagi saya untuk memahami secara langsung proses kerja di industri tour and travel. Melalui kegiatan ini, saya belajar tentang prosedur pemesanan layanan wisata, pengelolaan data reservasi, serta pentingnya ketelitian dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, magang ini membantu saya mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan profesionalisme dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

Lokasi : Jl. By Pass Ngurah Rai No. 732, Pesanggrahan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80361, Indonesia.

Waktu : 01 Juli 2025 - 30 November 2025

Telepon : +62 361 728155

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan magang di PT. Harum Indah Sari Tours & Travel dilaksanakan dengan metode yang terstruktur agar proses pembelajaran berjalan efektif dan memberikan pengalaman kerja yang maksimal. Metode yang digunakan meliputi:

a) Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan operasional di *Reservation Section*, guna memahami sistem kerja, prosedur reservasi, serta alur komunikasi yang berlangsung di perusahaan.

b) Partisipasi Aktif

Penulis secara langsung terlibat dalam pelaksanaan tugas-tugas harian seperti penginputan data reservasi, komunikasi dengan agen perjalanan luar negeri, dan koordinasi antar *section* untuk memastikan kelancaran proses reservasi.

c) Pendampingan dan Bimbingan

Penulis menerima arahan, supervisi, dan bimbingan dari pembimbing lapang, HRD dan supervisor perusahaan selama pelaksanaan magang, sehingga dapat memahami standar kerja serta etika profesional yang berlaku.

d) Studi Literatur dan Dokumentasi

Penulis juga melakukan studi pustaka terkait sistem reservasi dan pelayanan wisata untuk memperkuat landasan teori. Selain itu, dokumentasi kegiatan magang dilakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan laporan.