

# **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 GRO dan pengelolaan perjalanan wisata.

Penulis, sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Jember, mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang di HIS Travel, khususnya di

GRO 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 GRO 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. Penulis turut terlibat dalam penyampaian informasi kepada wisatawan, penyesuaian jadwal layanan, hingga koordinasi dengan agen luar negeri. 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 GRO 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**

### **1.1.1. 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 GRO dan pelayanan jasa perjalanan wisata, sehingga dapat meningkatkan kompetensi profesional dan kesiapan menghadapi tantangan industri pariwisata.

### **1.1.2. Tujuan Khusus Magang**

Adapun tujuan khusus magang sebagai berikut :

- a) Memahami alur kerja sistem GRO wisatawan internasional, khususnya pasar Jepang, mulai dari pelayanan hingga permintaan wisatawan.
- b) Menguasai penggunaan sistem GRO 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 GRO 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 GRO agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada pelanggan.

### **1.1.3. Manfaat Magang**

Kegiatan magang di Departemen GRO 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 GRO, 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 : PT. Harum Indah Sari Tours & Travel, yang beralamat di Jl. By Pass

Ngurah Rai No. 732, Pesanggrahan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Provinsi Bali, 80361, Indonesia.

Waktu : 01 Juli 2025 - 28 November 2025

#### **1.4. Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan magang di PT. Harum Indah Sari Tours & Travel dilakukan 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 GRO Section, guna memahami sistem kerja, prosedur GRO, serta alur komunikasi yang berlangsung di perusahaan.

b) Partisipasi Aktif

Penulis secara langsung terlibat dalam pelaksanaan tugas-tugas harian seperti penginputan data GRO, komunikasi dengan wisatawan jepang, dan koordinasi antar departemen untuk memastikan kelancaran proses GRO.

c) Pendampingan dan Bimbingan

Penulis menerima arahan, supervisi, dan bimbingan dari staf 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 GRO dan pelayanan wisata untuk memperkuat landasan teori. Selain itu, dokumentasi kegiatan magang dilakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan laporan.