

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Magang merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pendidikan vokasi di Politeknik Negeri Jember. Kegiatan ini dirancang untuk mengasah kemampuan dan keterampilan mahasiswa melalui pengalaman langsung di dunia kerja. Selain menjadi bagian kurikulum, magang juga menjadi salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi. Melalui pelaksanaan magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan secara teori, tetapi juga mengembangkan kemampuan praktis serta kemampuan beradaptasi dan berinteraksi di lingkungan kerja. Dengan demikian, kegiatan magang berperan penting dalam membentuk kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja profesional dengan bekal pengalaman yang diperoleh selama proses magang.

Kegiatan magang merupakan proses belajar dari ahli melalui pengalaman langsung di lapangan, di mana peserta tidak hanya mendapatkan pengetahuan teori, tapi juga mempraktikkan kemampuan yang relevan dengan bidangnya (Sumardiono, 2014). Dalam pelaksanaannya, mahasiswa diberikan kesempatan untuk memilih lokasi magang yang relevan dengan bidang keahliannya. Kegiatan ini memberikan pengalaman langsung mengenai bagaimana kegiatan operasional dan manajemen di destinasi wisata dijalankan. Melalui pengalaman tersebut, mahasiswa dapat mempelajari proses pelayanan kepada wisatawan, pengelolaan pengunjung, strategi dalam menciptakan kepuasan pengunjung, dan strategi penjualan untuk mencapai target *revenue*. Salah satu tempat yang dipilih mahasiswa sebagai lokasi pelaksanaan magang adalah Dusun Semilir, sebuah destinasi wisata yang dikenal dengan konsep unik “*One Stop Leisure*” serta pengelolaan yang profesional.

Dusun Semilir merupakan destinasi wisata yang terletak di Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Destinasi ini berdiri sejak tahun 2019 yang memiliki luas tanah sekitar 14 hektar dengan memadukan wisata alam, wisata buatan, kuliner serta wisata edukasi. Lokasi wisata Dusun Semilir cukup strategis yakni berada dalam kawasan segitiga emas perlintasan JOGLO SEMAR (Jogja - Solo - Semarang) serta dekat dengan akses keluar jalan tol dan juga dekat dengan Terminal Bawen.

Dusun Semilir menawarkan keindahan wisata dengan konsep yang memadukan antara tempat bermain modern yang menyatu dengan alam. Destinasi ini memiliki arsitektur bangunan yang sangat unik dimana bangunan tersebut menyerupai stupa Candi Borobudur yang membuat orang penasaran akan keindahannya. Dusun Semilir menjadi salah satu ikon wisata kota Semarang yang memiliki fasilitas lengkap seperti spot foto yang unik dan berbagai wahana yang menarik serta menjadi salah satu destinasi yang menyedikan kuliner khas Semarang yang dapat dibeli secara langsung saat berwisata. Dusun Semilir tidak hanya menyuguhkan keindahan arsitektur dan keunikan wahananya, tetapi juga mengedepankan kualitas pelayanan terhadap pengunjung.

Selama melaksanakan magang di Dusun Semilir, mahasiswa ditempatkan pada bagian *Sales Department* yang memiliki peran penting dalam penjualan. Dengan tugas mendatangkan tamu baik individu maupun rombongan, selain itu juga mendukung kegiatan operasional kebutuhan tamu dari tim sales dan pelayanan selama tamu berwisata. Dengan demikian, media komunikasi sangat dibutuhkan dalam menyampaikan pandangan, mencapai tujuan yang diinginkan, serta membangun sikap saling menghargai dengan calon wisatawan dalam bidang pemasaran dan penjualan (Tanjung, 2022).

Departemen ini menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah strategi bisnis yang menggabungkan proses, manusia, dan teknologi untuk

memahami kebutuhan dan perilaku pelanggan, sehingga memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan yang optimal dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan (Lintas Media Danawa, 2020). Sedangkan menurut (Sirait, 2018) sales dan marketing berperan dalam mempertahankan pelanggan serta mendatangkan pelanggan baru melalui penerapan CRM.

Department ini juga bertanggung jawab terhadap berbagai kegiatan yang berhubungan secara langsung dengan wisatawan, seperti memberikan informasi, membantu proses pemesanan tiket, menangani kunjungan rombongan, hingga pelaksanaan kegiatan *sales call* sebagai bentuk promosi dan kerja sama dengan pihak eksternal. Melalui penerapan konsep ini, mahasiswa dapat memahami pentingnya strategi komunikasi yang efektif, pelayanan yang memfokuskan pada kepuasan wisatawan, serta manajemen hubungan pelanggan dalam membangun loyalitas dan meningkatkan kualitas pelayanan di Dusun Semilir.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan Umum Magang

1. Sebagai bentuk pemenuhan mata kuliah Magang industri yang merupakan salah satu ketentuan akademik dalam program studi Sarjana Terapan Pariwisata di Politeknik Negeri Jember, serta menjadi bagian penting dari proses pembelajaran berbasis praktik.
2. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memperluas wawasan, memperdalam pengetahuan, dan meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai aktivitas kerja di sektor pariwisata, khususnya dalam bidang pelayanan wisata. Selain itu, magang juga menjadi sarana untuk mengasah kemampuan profesional, menumbuhkan sikap kritis, serta menyesuaikan diri dengan kondisi nyata di lingkungan kerja.

1.2.2. Tujuan Khusus Magang

1. Memahami serta menerapkan standar operasional pelayanan wisata di Dusun Semilir, mulai dari proses penyambutan, pusat informasi, hingga penanganan kendala atau keluhan pengunjung
2. Mengembangkan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima atau secara langsung dan membangun hubungan baik dengan wisatawan guna untuk meningkatkan kepuasan serta kenyamanan wisatawan
3. Memperdalam pemahaman tentang sistem kerja di bagian *Sales Department* dalam mendukung kegiatan operasional pariwisata secara menyeluruh.

1.2.3. Manfaat Magang

1. Mahasiswa
 - a. Melalui kegiatan magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk berlatih secara langsung dalam melaksanakan pekerjaan di lapangan serta mengasah keterampilan praktis sesuai dengan bidang keahlian yang ditekuni.
 - b. Kegiatan ini juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan pengetahuan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan mengimplementasikan ke dalam situasi kerja nyata di dunia industri.
2. Politeknik Negeri Jember
 - a. Kegiatan magang menjadi sarana untuk menjalin dan mempererat hubungan kerja sama antara Politeknik Negeri Jember dengan Dusun Semilir, sehingga dapat membuka peluang bagi mahasiswa lain untuk melaksanakan kegiatan magang pada masa mendatang.

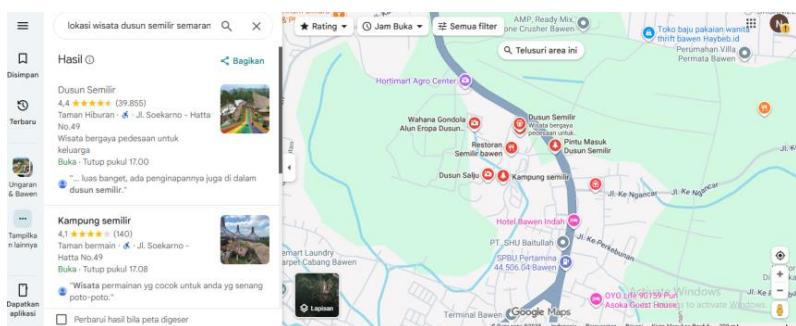
b. Program magang juga berperan sebagai bahan evaluasi dan umpan balik bagi kedua belah pihak dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan pelaksanaan kegiatan magang di masa mendatang.

3. Dusun Semilir

Melalui program magang ini, Dusun Semilir memperoleh bantuan tenaga tambahan dari mahasiswa magang yang dapat berkontribusi dalam berbagai kegiatan operasional, seperti pelayanan, administrasi, serta kegiatan promosi.

1.3. Lokasi dan Waktu

Kegiatan magang dilaksanakan di Dusun Semilir, yang berlokasi di jalan Soekarno-Hatta No.49, Ngemple, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Kegiatan magang dilakukan selama 5 bulan terhitung mulai tanggal 01 Juli 2025 sampai dengan 28 November 2025.



Gambar 1. 1 Lokasi Magang Dusun Semilir

1.4. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan magang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan jam operasional dan pembagian tugas yang diberikan oleh pihak Dusun Semilir. Kegiatan magang berlangsung selama enam hari kerja dalam satu minggu dengan jam kerja mulai pukul 09.00 - 17.00 WIB. Selain itu terdapat satu hari short day dimana jam kerja lebih singkat dari hari

biasanya, yaitu mulai pukul 09.00 - 15.00 WIB. Pengaturan jam kerja ini digunakan untuk membantu mahasiswa menyesuaikan dengan ritme operasional Dusun Semilir, terutama pada *Sales Department* yang berfokus penjualan produk wisata dan pelayanan secara langsung kepada wisatawan. Berikut keterangan jam kerja mahasiswa selama magang:

Hari	Jam Kerja
Senin	09.00 – 17.00 WIB
Selasa	09.00 – 17.00 WIB
Rabu	Libur
Kamis	09.00 – 17.00 WIB
Jumat	09.00 – 15.00 WIB
Sabtu	09.00 – 17.00 WIB
Minggu	09.00 – 17.00 WIB

Tabel 1.1 Keterangan Jam Kerja Magang

Selama pelaksanaan magang, mahasiswa menjalankan berbagai tugas sesuai dengan arahan pembimbing lapang, seperti memberikan pelayanan informasi secara langsung kepada wisatawan, membantu proses pendataan rombongan yang masuk serta membantu proses pencatatan hingga penginputan data rombongan pada Group Info (GI) dan sistem administrasi lainnya. Kegiatan magang ini menggunakan metode partisipatif, dimana mahasiswa terlibat langsung dalam kegiatan operasional, komunikasi secara aktif, serta menerapkan etika pelayanan sesuai dengan SOP Dusun Semilir. Pendekatan ini membuat saya mengerti dengan alur kerja secara nyata dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang profesional.

Hasil dari seluruh kegiatan magang di dokumentasikan melalui log book harian, dokumentasi kegiatan, dan penyusunan laporan magang sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pengalaman yang diperoleh selama menjalani magang.