

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan tentang latar belakang, tujuan & manfaat, lokasi & waktu, pelaksanaan magang dan metode pelaksanaan. Berikut penjelasannya:

1.1 Latar Belakang

Dalam konteks pariwisata modern, travel agent memiliki peran yang semakin strategis sebagai penghubung utama antara wisatawan dengan lingkungan pariwisata yang beragam. Jika sebelumnya travel agent hanya berfungsi sebagai penyedia tiket, akomodasi, atau paket perjalanan, kini peran tersebut telah bergeser menjadi pengurus pengalaman yang berorientasi pada personalisasi dan nilai tambah. Seiring dengan meningkatnya digitalisasi, di mana menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2023 & 2024) sebanyak 64% pelaku usaha pariwisata telah mengadopsi teknologi digital, travel agent dituntut untuk memanfaatkan platform daring, analisis data konsumen, hingga integrasi dengan layanan digital lainnya agar dapat menawarkan pengalaman yang sesuai dengan preferensi setiap wisatawan. Sejalan dengan pendapat Pitana dan Diarta (2009), “pariwisata modern menuntut pelaku industri untuk mampu memahami perilaku wisatawan yang semakin kompleks dan berorientasi pada pengalaman.” Oleh karena itu, hubungan antara pariwisata dan travel agent dapat diibaratkan sebagai simbiosis mutualisme. Pariwisata menyediakan destinasi, budaya, dan atraksi, sedangkan travel agent menarasikan potensi tersebut menjadi narasi perjalanan yang bermakna dan berkesan bagi wisatawan. Lebih jauh lagi, travel agent berkontribusi dalam menjaga prinsip keberlanjutan dengan mengarahkan wisatawan pada praktik bertanggung jawab, seperti memilih destinasi ramah lingkungan, menggunakan jasa komunitas lokal, serta mendukung pelestarian budaya setempat. Dengan demikian, travel agent tidak hanya menjadi bagian dari rantai distribusi pariwisata, tetapi juga memiliki peran penting dalam membentuk pola baru pariwisata yang berorientasi pada pengalaman, keberlanjutan, dan tanggung jawab sosial. Program Studi Bahasa Inggris di Politeknik Negeri Jember merupakan program

vokasi yang menekankan keterampilan praktis dalam berbahasa Inggris, komunikasi profesional, dan dasar-dasar pariwisata. Pembelajarannya menerapkan komposisi 60% praktik dan 40% teori, sehingga mahasiswa tidak hanya belajar bahasa secara akademis, tetapi juga mempraktikkannya langsung di berbagai kegiatan lapangan.

“Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata”. Program Study Bahasa Inggris yang mahasiswanya dibekali kemampuan speaking, writing, translation, public speaking, hingga komunikasi bisnis. Selain itu, prodi Bahasa Inggris juga memasukkan materi pariwisata seperti *English for Tour and Travel* yang mempelajari tata cara *guiding*, pelayanan wisata, dan manajemen perjalanan, yang membantu mahasiswa bersentuhan dunia kerja secara nyata. Praktik lapangan seperti menjadi *tour guide*, *event crew*, atau staf biro perjalanan menjadi bagian penting dari proses belajar. Lulusan Program Studi Bahasa Inggris Politeknik Negeri Jember dipersiapkan untuk bekerja di sektor pariwisata, perhotelan, biro perjalanan, event organizer, layanan bisnis seperti translator, maupun menjadi wirausaha di bidang komunikasi dan pariwisata. Prodi ini bertujuan menghasilkan tenaga profesional yang terampil, siap kerja, dan mampu bersaing di era global.

Politeknik Negeri Jember memiliki program berupa kegiatan Magang yang wajib diikuti oleh mahasiswa. Semua mahasiswa dari berbagai jurusan diwajibkan melaksanakan magang pada semester lima sebagai salah satu persyaratan untuk lulus. Program ini bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja nyata, memahami lingkungan kerja, serta menerapkan ilmu yang sudah dipelajari di kelas. Kegiatan magang ini berlangsung selama kurang lebih empat sampai enam bulan. Durasi total waktu adalah 900 jam dan durasi kerja 8 jam perhari yang terdiri dari beberapa tahap. Pertama, mahasiswa menerima pembekalan dari kampus untuk memahami aturan, etika, dan tugas yang akan dijalankan. Setelah itu, mahasiswa ditempatkan langsung di lokasi industri atau instansi mitra untuk menjalankan kegiatan magang sesuai bidangnya. Pada tahap ini, mahasiswa belajar bekerja secara profesional, beradaptasi dengan dunia kerja, dan mengembangkan keterampilan

teknis maupun *soft skills*. Setelah kegiatan magang selesai, mahasiswa wajib menyusun laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan refleksi atas pengalaman yang telah diperoleh. Laporan ini juga menjadi bukti bahwa mahasiswa telah menjalani magang dengan baik dan siap melangkah ke tahap akhir perkuliahan. Program magang ini menjadi kesempatan penting bagi mahasiswa untuk membangun pengalaman, menambah wawasan, dan mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Dalam pelaksanaan magang ini, penulis yang merupakan mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris memilih melaksanakan kegiatan magang di Traveloky Tour & Organizer dengan Salah satu travel agent besar di kota Malang, yang bergerak di bidang jasa pariwisata dan penyelenggaraan perjalanan wisata. Traveloky Tour & Organizer Malang juga memiliki pelayanan sangat baik dengan membawakan koper atau tas dari klient, tindakan inilah yang membuat citra Traveloky berbedada dengan travel agent lain. Kegiatan magang ini dilaksanakan sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, sekaligus untuk memperluas wawasan dan pengalaman di dunia kerja yang sesungguhnya. Melalui kegiatan magang, penulis berharap dapat memahami secara langsung bagaimana sistem kerja di perusahaan Tour & Travel, mulai dari proses perencanaan, promosi, hingga pelaksanaan kegiatan wisata. Tujuan utama pelaksanaan magang ini adalah agar penulis mampu mempraktikkan keterampilan berkomunikasi dan bekerja sama dalam lingkungan kerja yang nyata. Selama proses magang, penulis belajar untuk beradaptasi dengan suasana kerja yang belum pernah dirasakan, berinteraksi dengan klien, serta mengembangkan kemampuan dalam melayani dan memberikan informasi secara efektif. Hal ini menjadi kesempatan berharga bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam situasi nyata di lapangan.

Selain itu, magang di Traveloky juga memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengaplikasikan berbagai mata kuliah yang relevan dengan dunia pariwisata, seperti *English for Tour and Travel*, *English for Secretary*, *English for Business*, dan

Public Speaking. Melalui penerapan ilmu tersebut, penulis dapat mengasah kemampuan berbahasa Inggris dalam konteks pelayanan wisata, surat-menyurat bisnis, serta komunikasi profesional yang sangat dibutuhkan dalam industri pariwisata modern. Dengan bekal pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh selama kegiatan magang, penulis berharap dapat meningkatkan kompetensi di bidang tour and travel secara lebih mendalam. Pengalaman ini juga diharapkan dapat menjadi modal penting untuk menghadapi dunia kerja setelah lulus, baik sebagai tenaga profesional di bidang pariwisata maupun sebagai wirausahawan yang mampu menciptakan lapangan kerja baru. Dengan demikian, kegiatan magang ini tidak hanya menjadi syarat akademik semata, tetapi juga menjadi proses pembelajaran berharga untuk membentuk karakter, etos kerja, dan profesionalisme penulis di masa depan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Dalam pelaksanaan magang, terdapat beberapa tujuan dan manfaat yang ingin dicapai. Adapun tujuan dan manfaat magang adalah sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum

Selain itu, tujuan magang adalah memberikan kesempatan bagi mahasiswa memahami tentang Gambaran tentang dunia pekerjaan yang akan ditempuh dimasa yang akan datang. Dengan melaksanakan magang diharapkan dapat membantu mahasiswa mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja dan meniti karir di masa depan.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun beberapa tujuan khusus selama magang berlangsung yaitu;

- a. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan di lapangan saat bekerja, dan sekaligus meningkatkan daya terampil serta kreatifitas yang sesuai dengan bidang keahliannya mengikuti perkembangan zaman.
- b. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerjanya seperti bekerjasama tim, kepemimpinan, dan *problem solving*.

- c. Melatih pemahaman mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan cara memberi komentar logis serta kritik yang membangun terhadap kegiatan yang dikerjakan berbentuk laporan magang.
- d. Menambah portofolio dan pengalaman kerja untuk memperkuat CV dan nilai jual diri saat melamar pekerjaan.

1.2.3 Manfaat Magang

a. Bagi penulis

Mendapatkan pengalaman kerja dan pengalaman rantau, serta mengaplikasikan keterampilan Bahasa Inggris mata kuliah yang telah dipelajari seperti *English For Tour & Travel*, *Publik Speaking*, *Secretary*, *English For Business* di dunia kerja dan mendapatkan pengalaman serta wawasan di tempat baru.

b. Bagi Mahasiswa Bahasa Inggris

Laporan ini memiliki manfaat sebagai bahan rujukan atau referensi bagi angkatan prodi Bahasa Inggris untuk tahun yang akan datang.

c. Bagi Prodi Bahasa Inggris

Magang di Traveloky sebagai perusahaan travel dan IO memberikan dampak positif bagi program studi, terutama yang berkaitan dengan bidang pariwisata, praktik langsung di perusahaan dapat diintegrasikan ke dalam materi perkuliahan, seperti digital marketing, pembuatan *itinerary*, atau praktik menjadi guide ataupun leader. selain itu program studi dapat bekerjasama berkelanjutan untuk tahun ajaran berikutnya.

d. Untuk Traveloky Tour & Organizer

Traveloky Tour & Organizer mendapatkan tambahan tenaga kerja baru yang gratis melalui program magang, yang kehadirannya diharapkan dapat

memberikan dukungan signifikan kepada para kru dan admin yang sudah ada, baik dalam menjalankan tugas-tugas operasional harian maupun dalam menyelesaikan berbagai proyek dan tanggung jawab khusus.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Berikut merupakan jabaran secara detail lokasi Traveloky Tour & Organizer berada dan jadwal kerja penulis selama melaksanakan magang;

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Program Magang dilaksanakan di Traveloky Tour & Organizer yang berlokasi di Jl. Basket No.10 F, Tasikmadu Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Berikut informasi tentang Traveloky Tour & Organizer:

- Nomor Telepon/Fax : +62 813-3380-0909
- Kode Pos : 65143
- Email : traveloky17@gmail.com
- Instagram : @traveloky.id

1.3.1 Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang penulis berlangsung di Traveloky Tour & Organizer Malang dengan waktu durasi lima bulan, dimulai pada tanggal 1 Juli 2025 hingga 30 November 2025. Selama magang tersebut, penulis menjalani jam kerja dimulai pada pukul 08.00 sampai pukul 16.00 sore. jika dijumlahkan terdapat 8 jam kerja perhari. Jadwal kerja di Traveloky Tour & Organizer sendiri menerapkan 5 hari kerja dari senin sampai jum'at dan 2 hari libur yaitu pada sabtu minggu kecuali ada trip pada hari hari libur. Untuk pakaian bebas asalkan rapi dan sangat diwajibkan agar selalu wangi dan tampil menawan sepanjang waktu. berikut adalah lampiran jadwal kerja sebagai informasi tambahan:

Tabel 1. 1 Waktu Jam Kerja Magang

NO	HARI	JAM KERJA	PAKAIAN
1.	Senin	08.00 – 16.00	Bebas Rapi
2.	Selasa	08.00 – 16.00	Bebas Rapi
3.	Rabu	08.00 – 16.00	Bebas Rapi
4.	Kamis	08.00 – 16.00	Bebas Rapi
5.	Jum'at	08.00 – 16.00	Bebas Rapi

1.4 Metode Pelaksanaan

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan empat metode pengumpulan data, yaitu observasi, demonstrasi dan wawancara. Langkah pertama yang diambil penulis adalah melakukan observasi atau pengamatan langsung terhadap aktivitas para kru di Traveloky Tour & Organizer. Metode ini memungkinkan penulis untuk memperoleh pemahaman yang jelas mengenai tugas dan rutinitas kerja karyawan. Selanjutnya, metode demonstrasi diterapkan dengan cara penulis terlibat secara aktif dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan dan penanggung jawab admin operasional seperti tugas pembuatan proposal. serta terlibat dalam proses tanya jawab mengenai hal yang berkaitan dengan perusahaan. berikutnya adalah wawancara, di mana penulis mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf admin dan direktur untuk mengumpulkan data yang diperlukan seperti menanyakan visi misi, pekerjaan setiap admin dan keseharian yang dilakukan pada saat jam kerja. Untuk yang terakhir adalah metode Dokumentasi, pada metode ini tujuan dari dokumentasi adalah untuk menjadi bukti penulis bekerja dan sebagai bahan untuk pengisian data.