

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Magang

Magang adalah proses untuk menerapkan keilmuan dan kompetensi di dunia kerja secara langsung yang diperoleh selama menjalani masa perkuliahan. Harapan melalui magang ini adalah untuk mempersiapkan diri dalam usaha berhadapan langsung dengan dunia kerja dan meningkatkan profesionalisme kerja. Dengan adanya magang ini mahasiswa akan mengetahui keterampilan dan pengetahuan apa saja yang perlu dipertahankan dan dikembangkan.

Industri perhotelan adalah industri yang bergerak di bidang jasa yang memberikan pelayanan penginapan, makan, minum dan beberapa fasilitas penunjang lainnya. Industri ini memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan terbaik dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama hotel untuk membangun citra yang baik.

Dubai adalah salah satu tujuan pariwisata paling populer di dunia. Banyak wisatawan asing dari berbagai macam negara datang ke Dubai untuk berlibur, berbisnis, ataupun bekerja. Banyak tempat wisata, landmark, pusat perbelanjaannya, pusat kesehatan, taman dan hotel tersedia di Dubai. Hal tersebut berpengaruh terhadap sektor *industry hospitality*. Menurut laporan dari KPMG United Arab Emirates, sektor industri *hospitality* di Dubai sangat berkembang dan menjadi salah satu pasar *hospitality* terkaya di dunia.

Kompleks World Trade Center Dubai adalah sebuah kompleks yang didirikan sebagai tempat konferensi dan acara bisnis di Dubai. Novotel World Trade Centre Dubai, Ibis World Trade Center, dan Ibis One Central adalah tiga hotel dibawah naungan Accor yang merupakan hotel bintang 4 dan hotel Bintang 3 yang termasuk ke bagian kompleks tersebut. Saat musim pameran datang banyak tamu-tamu dari negara lain memilih ketiga akomodasi ini karena lokasinya yang sangat dekat dengan tempat pameran.

Penulis memilih untuk melakukan program magang di Cluster hotel Novotel Dubai WTC, Ibis WTC, dan Ibis One Central sebagai tempat magang karena dapat menambah pengetahuan, pengalaman, memberi kesempatan

bekerja di lingkungan multikultural, mengembangkan keterampilan, dan membuka peluang karier. Selain itu dalam praktiknya penulis diberi kesempatan untuk melakukan *cross training* di setiap divisi dan ketiga hotel ini. Hal ini dapat menjadi peluang untuk mengetahui setiap perbedaan praktik kerja dari setiap hotel.

1.2. Profil Mitra Magang

Accor Group adalah sebuah perusahaan multinasional di bidang perhotelan yang didirikan pada tahun 1967 oleh Paul Dubrule dan Gérard Pélisson di Prancis. Pada tahun 1974, perusahaan ini mengeluarkan merek hotel pertamanya yaitu Novotel. Novotel menawarkan akomodasi bisnis berkualitas tinggi. Ide Novotel pun sukses dan mulai menjamur di seluruh Eropa. Pada dekade berikutnya, Accor melakukan ekspansi pasar internasional. Accor mengakuisisi beberapa merek terkenal, seperti Mercure pada tahun 1975 dan Ibis pada tahun 1977. Perusahaan ini juga memperluas jangkauannya dengan membuka hotel-hotel di luar Prancis, termasuk di Eropa, Amerika Utara, Asia, dan wilayah lainnya di seluruh dunia. Pada tahun 2023 hotel Accor terdapat di 121 negara dengan jumlah 5.551 hotel.

Novotel World Trade Centre Dubai didirikan pada 26 Juli 2003. Hotel bintang empat ini berada di kawasan strategis merupakan bagian dari Dubai Convention and Exhibition Centre. Hotel ini menawarkan akomodasi bagi tamu yang menghadiri acara dan kegiatan di area tersebut.



Gambar 1.1 Gedung Novotel World Trade Center Dubai

(Sumber: Perusahaan)

Ibis Hotel, yang dikenal dengan identitasnya yang khas berwarna merah, pertama kali didirikan pada tahun 1974 dengan membuka hotel pertamanya, Ibis Hotel Bordeaux, yang berlokasi di Perancis. Sejak itu, merek ini telah tumbuh dan menyebar ke seluruh dunia, menjadi salah satu jaringan hotel terkemuka di industri perhotelan. Ibis World Trade Center salah satunya, hotel ini dibangun pada tanggal 5 Agustus 2003



Gambar 1.2 Gedung Ibis World Trade Center Dubai
(Sumber: Perusahaan)

Ibis One Central adalah hotel Bintang 3 termasuk hotel ekonomi yang ramai dan terbuka untuk semua kalangan. Hotel Ibis One Central didirikan pada 20 Januari 2016. Hotel ini memiliki 588 kamar. Lokasi strategis hotel ini menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang ingin melakukan perjalanan bisnis dan mengeksplorasi Kota Dubai. Ibis One Central memiliki kenyamanan, harga terjangkau, dan aksesibilitas bagi pengunjung.



Gambar 1.3 Gedung Ibis One Central
(Sumber: Perusahaan)

1.2.1. Visi Misi

1. Visi
Untuk menjadi perusahaan perhotelan global terbaik
2. Misi
Untuk menciptakan pengalaman yang bermakna bagi wisatawan di seluruh dunia

1.2.2. Value

1. *Guest Passion*
Accor mengutamakan kepuasan pelanggan. Tamu menjadi pendorong keputusan dan tindakan.
2. Kinerja yang berkelanjutan
Accor percaya bahwa keramahan memiliki kekuatan untuk membuka masa depan yang lebih baik. Accor bertindak demi kebaikan untuk mendukung & memberdayakan komunitas tempat kami tinggal, dan melindungi planet yang Anda kunjungi.
3. Spirit of conquest
Tamu-tamu adalah penjelajah dunia, begitu pula Accor. Accor ingin berada di tempat yang mereka inginkan. Accor mengeksplorasi, memulai, dan mengembangkan. Accor ambisius untuk tamu, membuat hal yang tidak mungkin menjadi mungkin.
4. Inovasi
Accor merangkul inovasi untuk melakukan segala sesuatunya dengan lebih baik dan lebih cepat. Accor mengambil risiko, memimpikan hal yang tidak mungkin, dan mewujudkannya.
5. Rasa Hormat
Accor menikmati perpaduan budaya dan menghargai perbedaan.
6. Trust
Hospitality adalah olahraga tim, menjadi lebih kuat jika saling percaya dan mendukung satu sama lain. Accor percaya pada kebaikan alami, menghormati perbedaan dan menghargai semua suara. Accor bekerja sebagai satu tim, untuk mengatakan apa yang dilakukan, dan melakukan apa yang kami katakan.

1.2.3. Logo

Logo Novotel mencerminkan kualitas layanan, merek serta visi dan filosofi mereka yang memperhatikan estetika fungsional, modern, sederhana, dan satu kesatuan.



Gambar 1.4 Logo Hotel Novotel

(Sumber: Perusahaan)

Logo Ibis

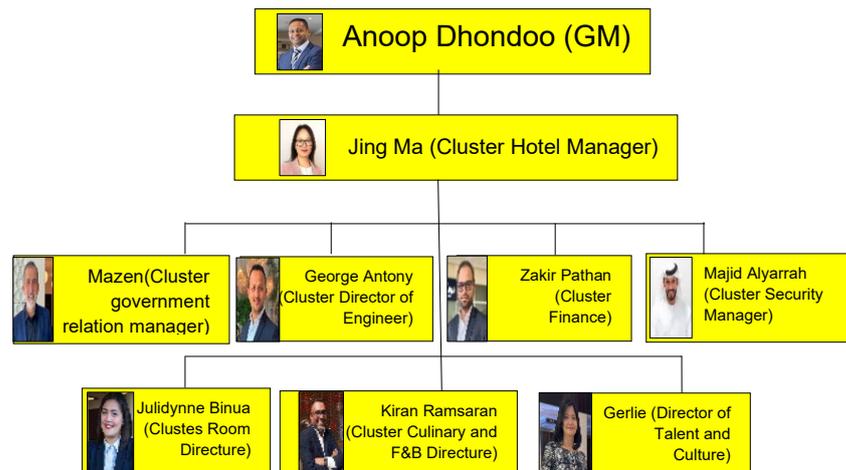


Gambar 1.5 Logo Hotel Ibis

(Sumber: Perusahaan)

1.2.4. Struktur organisasi

Berikut adalah struktur organisasi Cluster Hotel:



Gambar 1.6 Struktur Organisasi Novotel Dubai Trade Center Dubai

(Sumber: Perusahaan)

Sedangkan di bawah ini, penulis lampirkan stuktur organisasi dari departemen Kitchen yang merupakan tempat dimana penulis menjalankan praktik magang sebagai berikut:



Gambar 1.7 Struktur Organisasi Kitchen Departemen
(Sumber: Perusahaan)

1.2.5. Fasilitas

Sarana dan prasarana yang mendukung perkembangan hotel yang dimiliki oleh Hotel Novotel World Trade Center Dubai adalah sebagai berikut:

1. Jumlah kamar terdiri dari 412 kamar. Dengan tipe kamar yang terdiri dari 267 standar double rooms, 92 standar twing rooms, 132 connecting rooms, 32 executive room, 6 special needs rooms, dan 13 suite rooms.
2. Entre Nous Restaurant



Gambar 1.8 Restoran Entre-Nous
(Sumber: Perusahaan)

- a. Menyediakan menu internasional, Mediteranian, European
 - b. Menyediakan acara buffet untuk makan pagi, makan siang dan makan malam
 - c. Menyediakan ala carte
3. Blue Bar



Gambar 1.9 Blue Bar
(Sumber: Perusahaan)

Blue Bar adalah bar yang menyajikan minuman ditemanin dengan pertunjukan musik. Pada tahun 2014 mendapatkan penghargaan musik langsung terbaik.

4. Café Cream



Gambar 1.10 Café Cream
(Sumber: Perusahaan)

Cream Café adalah café yang menyajikan makanan cepat siap saji dan aneka kopi.

5. 8 Meeting room
6. Spa
7. Gym
8. Kolam renang
9. Wifi gratis
10. Parkir gratis

Sarana dan prasarana yang mendukung perkembangan hotel yang dimiliki oleh Hotel Ibis World Trade Center Dubai adalah sebagai berikut:

1. Jumlah kamar terdiri dari 210 kamar. Dengan tipe kamar yang terdiri dari 174 standar double rooms, 30 standar twin rooms, 3 family rooms, 3 special needs rooms
2. Twine Restoran



Gambar 1.11 Twine Restoran
(Sumber: Perusahaan)

Twine restaurant adalah restoran yang menyajikan hidangan Italia. Berbagai macam menu makanan seperti pizza, spaghetti, salad, maincourse khas Italia disajikan di restoran ini.

3. Planet Terra - outsource.



Gambar 1.12 Planet Terra
(Sumber: Perusahaan)

Restoran yang menyajikan makanan vegan dikelola dari pihak diluar hotel.

4. Headline - outsource.



Gambar 1.13 Headlines
(Sumber: Perusahaan)

Headlines adalah café yang menyajikan makanan India, internasional, dan Asian. Café ini dikelola dari pihak diluar hotel.

5. 4 Meeting rooms
6. 1 Smoking floor which is 5th floor
7. Safe box, Iron & Iron Board
8. Mini Bar

Sarana dan prasarana yang mendukung perkembangan hotel yang dimiliki oleh Hotel Ibis One Central Dubai adalah sebagai berikut:

1. Jumlah kamar terdiri dari 588 kamar. Dengan tipe kamar yang terdiri dari 382 standar double rooms, 200 standar twin rooms, 36 special needs rooms
2. Wok & Co Restoran



Gambar 1.14 Wok & Co
(Sumber: Perusahaan)

Wok & Co adalah restoran yang menawarkan berbagai hidangan Asia, seperti Sushi, Chinese food, asian curry, dll.

3. Gym
4. Free Wifi
5. 3 Meeting rooms

1.2.6. Strategi Bisnis

1. Portofolio Merek yang Beragam
Accor memiliki beragam merek hotel, mulai dari hotel mewah hingga hotel budget. Strategi ini memungkinkan perusahaan untuk menjangkau berbagai segmen pasar dari kelas menengah sampai atas.
2. Program Loyalitas Accor Live Limitless (ALL)
Program loyalitas ALL dapat membantu menarik pelanggan untuk kembali datang. ALL melalui platform Accor memberikan keuntungan dan manfaat eksklusif kepada anggota untuk memesan secara langsung.
3. Inovasi Teknologi dan Digitalisasi
Accor menyediakan konten dan layanan online yang lebih banyak dan inovatif. Accor mengembangkan situs web merek yang menarik, membuat aplikasi untuk ponsel, mengembangkan kemitraan yang kuat dengan agen perjalanan, dan meningkatkan *brand awareness* melalui media sosial.
4. Komitmen Lingkungan dan Keberlanjutan
Pengurangan dampak lingkungan dan kegiatan sosial yang positif menjadi bagian dari identitas merek Accor. Melalui program “Planet 21” yang dilaksanakan Accor meningkatkan fokus pada praktik berkelanjutan yang dapat membantu memenuhi harapan pelanggan dan tanggung jawab sosial perusahaan.

1.3. Tujuan Magang

- 1.) Untuk memberikan pengalaman nyata dan pembelajaran langsung di dalam industri perhotelan khususnya di departemen produksi
- 2.) Untuk mengetahui prosedur operasional, tugas dan tanggungjawab setiap divisi.
- 3.) Untuk menambah ketrampilan dan pengetahuan

- 4.) Untuk melatih kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi di lingkungan kerja.
- 5.) Untuk membangun relasi (*Networking*)

1.4. Manfaat Magang

1. Mahasiswa
 - 1.) Mampu mempraktekan ilmu yang didapat dari tempat pembelajaran
 - 2.) Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman di bidang kuliner
 - 3.) Mendapatkan kesempatan mengasah *soft skill* dalam tempat kerja
2. Institusi (Akademi Sages)
 - 1.) Menambah bahan kajian dalam bidang pengajaran
3. Mitra Magang
 - 1.) Mitra magang dapat memperoleh tenaga kerja baru sesuai kualifikasi dan kompetensi yang diharapkan
 - 2.) Mengetahui potensi tenaga kerja

1.5. Mitra Magang

Lokasi & Waktu

Novotel World Trade Center Dubai (25 Juli 2023 – 1 Oktober 2023)

Ibis World Trade Center Dubai (2 Oktober – 28 Oktober 2023)

Ibis One Central (29 Oktober 2023- 25 Januari 2024)