

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Program Magang

Dalam upaya mewujudkan visi sekolah sebagai lembaga pendidikan yang menghasilkan lulusan berpengetahuan tinggi, berkompentensi profesional, dan mampu mengaplikasikan pengetahuan secara teoritis maupun praktis, penting untuk menyelenggarakan kegiatan magang sebagai bagian integral dari kurikulum akademik. Kegiatan magang ini melibatkan siswa dalam penelitian dan praktik lapangan selama periode tertentu, dengan pendekatan pembelajaran berkelanjutan yang memberikan manfaat langsung bagi peserta didik. Magang bertujuan mendidik dan mempersiapkan siswa sebagai tenaga profesional dengan pengalaman kerja yang sesuai dengan bidang keahlian mereka, menggabungkan wawasan teoritis dan praktik kerja di lapangan dengan fokus pada pengembangan kompetensi personal, sosial, profesional, dan layanan.

Menghadapi tantangan global saat ini, siswa perlu memiliki keterampilan yang relevan dan berkompeten di bidang spesifik mereka. Kegiatan magang dianggap sebagai pendekatan integratif yang menggabungkan aspek pendidikan formal dan pengalaman lapangan. Magang bukan hanya sebagai pengalaman lapangan, tetapi sebagai konsep yang mengintegrasikan teori, praktik, dan penelitian, memberikan manfaat yang signifikan bagi siswa dalam menghadapi persaingan global.

Melalui kegiatan magang, diharapkan siswa dapat menggali manfaat dan memahami pentingnya keahlian dan profesionalisme dalam konteks dunia kerja yang terus berubah. Keterlibatan dalam magang juga dianggap sebagai nilai tambah yang memungkinkan siswa bersaing lebih baik di ranah profesional.

Dengan latar belakang tersebut, sebagai mahasiswa Akademi Sages Surabaya, penulis memilih Mandapa, A Ritz Carlton Reserve sebagai tempat magang. Mandapa, A Ritz Carlton Reserve diakui memiliki kualitas yang unggul dan profesionalisme yang tinggi di industri ini

sehingga diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan kerja yang konkret melalui pengalaman magang ini. Penulis berencana untuk terlibat secara langsung dalam kegiatan lapangan, menggabungkan pengetahuan dari perguruan tinggi dan pengalaman praktikum sebelumnya.

1.2 Profil Mitra Magang

1.2.1 Sejarah The Ritz Carlton

The Ritz Carlton adalah salah satu *luxury property* hotel di bawah naungan Marriott *International Brands* dengan total 70 properti yang tersebar luas di 23 negara di seluruh dunia. Pada tahun 1983, Merek The Ritz-Carlton dikelola oleh Ritz- Carlton Hotel *Company*, sebuah anak perusahaan dari Marriott *International*. Dalam waktu dua tahun, merek tersebut telah membuka lima hotel, termasuk The Ritz- Carlton, Buckhead, The Ritz-Carlton, Atlanta, The Ritz-Carlton, Laguna Niguel dan The Ritz-Carlton, Naples. Ekspansi yang cepat ini berlanjut, dan pada akhir tahun 1992, The Ritz-Carlton telah berkembang menjadi 23 hotel mewah yang luar biasa, mendapatkan Penghargaan Kualitas Nasional *Malcolm Baldrige* yang pertama. Pada tahun 1998, keberhasilan The Ritz-Carlton Hotel *Company* telah menarik perhatian industri perhotelan, dan merek tersebut dibeli oleh Marriott *International*. Sejak pembelian ini, The Ritz-Carlton terus berkembang,

Keberhasilan dan terbentuknya Ritz-Carlton *company* diawali dengan lahirnya seorang pemuda di keluarga petani bukit di Swiss pada pertengahan abad 1800 Namanya adalah Cesar Ritz. Cesar tumbuh dan pada umur dua puluh tahun dia memulai pekerjaan pertamanya sebagai pelayan magang di sebuah hotel di Paris. Melalui kerja keras, dedikasi, dan semangat, Cesar meniti karir dari asisten pelayan hingga kepala pelayan dan kemudian menjadi manajer.. *Client* yang dia layani dan untuk mempelajari rahasia dalam seni memasak. Kemudian dia bertemu dengan *chef* terkenal di Perancis dia bernama August Escoffier dan mereka segera menjadi mitra bisnis dan teman.

Cesar sebagai pengelola hotel, dia menciptakan standar baru untuk kebersihan dan pencahayaan. Dia merancang hotel pertama di dunia yang memiliki kamar mandi

di setiap kamar. Ketika Cesar menjadi *manager* dari Savoy Hotel, sebuah hotel terkenal di London, dia lalu mengembangkan lebih lanjut filosofi layanannya. Cesar merubah hotel menjadi karya seni dimana para tamu yang selalu menjadi di pusat perhatian. Pengalaman yang sekarang kita sebut Ritz-Carlton *mystique*.

Dengan sentuhan Cesar yang memperhatikan detail, Savoy Hotel menjadi hotel mewah di antara semua hotel. Cesar ritz diberi julukan sebagai *the hoteliers* and *the hoteliers of kings* yang diberikan oleh raja Edward ke VII (7). Setelah bertahun-tahun akhirnya suatu kesempatan datang ke cesar untuk merancang hotelnya sendiri. Cesar lalu menemui teman lamanya yaitu *Chef* Escoffier dan bersama-sama mereka mendirikan hotel pertamanya yang diberi nama The Ritz, Paris.

The Ritz dibuka pada tahun 1898 dan pada saat yang sama Cesar terlibat dengan pengembangan hotel Carlton di London. Akhirnya dua nama bergabung menjadi satu hingga terbentuklah Ritz-Carlton. Cesar yang merancang logo Ritz-Carlton yang telah diakui di seluruh dunia dan masih digunakan hingga saat ini. 7 Logo ini adalah kombinasi dari segel kerajaan inggris (mahkota) dan logo dari pendukung keuangan (singa).

Dimulai pada tahun 1910, dengan izin dari Cesar Ritz dan keluarganya, beberapa hotel Ritz-Carlton didirikan di Amerika Serikat tapi masing-masing beroperasi secara independen dengan investor pemilik yang berbeda-beda dan bukan bagian dari sebuah perusahaan tunggal. Meski begitu keberhasilan hotel ini didirikan dengan nama Ritz-Carlton dibenak publik.

Pada tahun 1983, ada sekelompok *executive hotel* termasuk Horst Schulze dan Herve Humbler bekerja dengan *investor* William B Johnson. Bersama-sama mereka memiliki mimpi untuk membuat hotel baru yang mewah. Mereka telah banyak melihat perusahaan hotel yang naik ke atas tetapi hanya berada di atas selama beberapa tahun. Mimpi mereka adalah untuk menciptakan sebuah perusahaan yang akan naik ke atas dan tetap berada di atas.

Mereka sangat dekat dengan membuka hotel pertama mereka di Buckhead, Atlanta untuk menanggung nama perusahaan mereka “Monarch Hotel”, ketika kesempatan baru datang, mereka bisa membeli Ritz Carlton hotel yang berada di

Amerika Serikat di Boston, Massachusetts, dan dengan itu, hak eksklusif untuk nama Ritz-Carlton, logo dan warisan.

Untuk pertama kalinya Ritz-Carlton hotel akan dijalankan oleh satu perusahaan dengan filosofi umum. Mereka mengakui bahwa dengan nama Ritz-Carlton, mereka membeli identitas yang didirikan dan reputasi di benak publik. Mereka memutuskan bahwa penting untuk menjaga tradisional yang di definisikan Ritz-Carlton untuk umum. Beberapa contohnya termasuk logo diakui, *the cobalt blue glasses* yang selalu digunakan di The Ritz-Carlton Boston, sekarang warna resmi Ritz-Carlton yang mewah dan lingkungan yang mewah di seluruh *property*.

Dari awal para pendiri perusahaan menghabiskan banyak waktu menciptakan standar emas. Mr. Schulze sendiri yang menciptakan motto, "*we are ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen*". Adalah titik 8 awal. Dari sana mereka mendefinisikan *credo, three step of service*. Kemudian, nilai-nilai layanan dan janji karyawan ditambahkan.



Gambar 1.1 Logo The Ritz-Carlton

1.2.2 Sejarah The Ritz-Carlton *Reserve*

The Ritz-Carlton *Reserve* sendiri adalah salah satu properti yang paling mewah dan megah. Yang membuat *Reserve* menjadi lebih istimewa daripada hotel Ritz-Carlton yang biasa adalah hanya terdapat 5 Ritz-Carlton *Reserve* di seluruh dunia, yaitu di Dorado Beach, Puerto Rico; Higashiyama Niseko *Village*, Japan; Los Cabos, Mexico; Phulay Bay, Thailand; dan Mandapa Bali, Indonesia.

Pada tanggal 28 Agustus 2015 Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* mengumumkan debut resmi di Ubud, Bali sebagai *resort* ketiga di Ritz-Carlton *Company*. Mandapa terletak di sepanjang Sungai Ayung di dekat hutan yang subur di Ubud, jantung budaya dan spiritual di Bali. Menawarkan secara individual dilengkapi dengan perhatian *fulltime* pribadi dari patih khusus atau *butler*. Mandapa a, Ritz-Carlton *Reserve* dirancang untuk menjadi tempat perlindungan yang membuat santai para wisatawan.



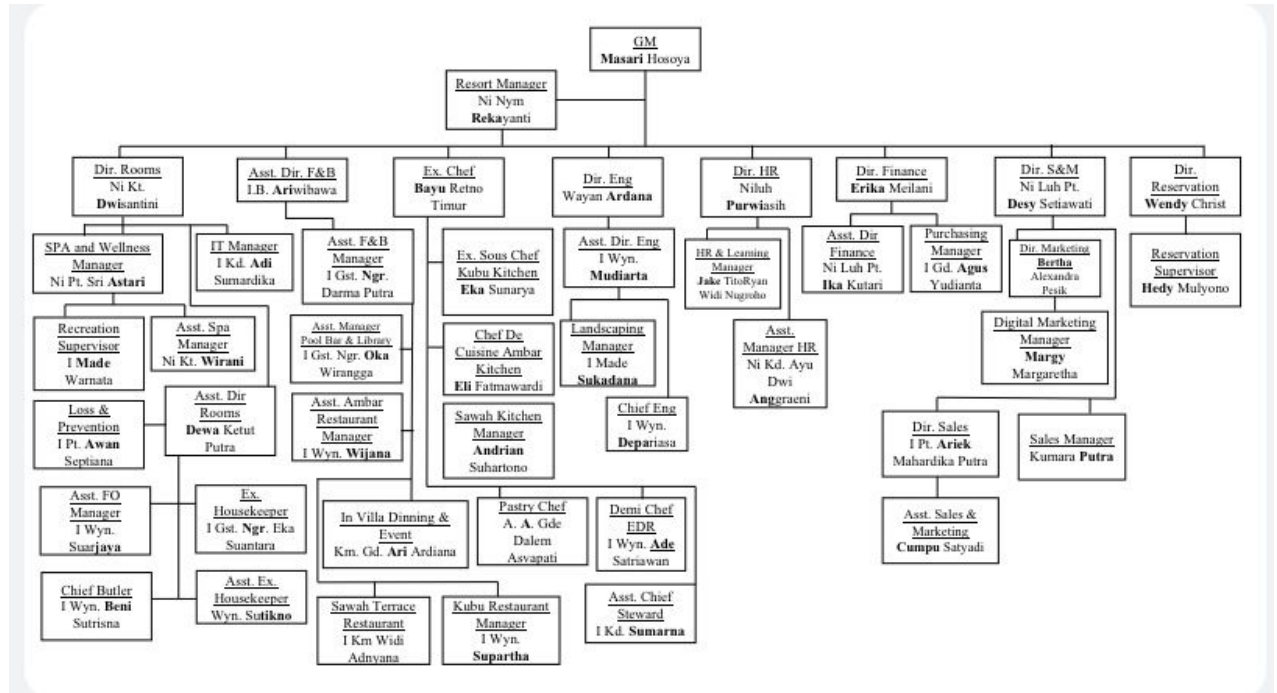
Gambar 1.2 Logo Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*

1.2.3 Struktur Organisasi

Secara umum, struktur organisasi adalah suatu sistem yang berguna untuk memberikan informasi terkait hierarki dalam suatu organisasi. Informasi tersebut nantinya akan menjelaskan kepada setiap anggota pada suatu organisasi terkait tugas dan fungsi dari setiap anggota. Penerapan struktur tersebut di dalam suatu organisasi dipercaya dapat menjadi sebuah upaya untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuan utamanya.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga termasuk ke dalam sebuah hotel yang dipercaya memerlukan adanya penerapan struktur organisasi di dalamnya. Struktur

organisasi yang merupakan hal penting yang perlu dimiliki oleh suatu hotel dan merupakan hal yang saat ini juga sering sekali digunakan pada suatu hotel lainnya membuat hotel Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve juga melakukan penerapan terkait struktur organisasi tersebut. Berikut adalah beberapa struktur organisasi yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.



Gambar 1.3 Struktur organisasi Culinary 2023

1.1 Tujuan

1.1.1 Tujuan Umum

Agar mahasiswa dapat memperluas pengetahuan mereka dalam ilmu pengetahuan dan teknologi melalui partisipasi langsung dalam kegiatan industri atau perusahaan yang mereka jalani. Selain itu, mereka juga dapat mengeksplorasi aspek-aspek kewirausahaan yang berkaitan dengan industri tempat mereka berada, sehingga dapat menerapkan pengalaman praktik industri tersebut dalam pekerjaan mereka setelah menyelesaikan studi.

1.1.2 Tujuan Khusus

Program magang dilaksanakan untuk mencapai beberapa tujuan berikut:

- 1) Mengetahui manajemen industri dan kompetensi tenaga kerja yang dipersyaratkan industri, sesuai dengan industri atau perusahaan yang ditempati.
- 2) Membuka wawasan tentang dunia kerja bagi mahasiswa sebagai upaya untuk mengembangkan diri.
- 3) Melatih mahasiswa untuk bekerja mandiri dengan didampingi oleh pembimbing di lapangan dan sekaligus melatih mahasiswa untuk dapat menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan pekerjaan.
- 4) Menjalin hubungan kemitraan antara dunia pendidikan dengan dunia industri.
- 5) Meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* dari tiap mahasiswa.
- 6) Menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas terutama dalam bidang kuliner

1.2 Manfaat

1.2.1 Manfaat Untuk Mahasiswa

Manfaat dilakukannya program magang untuk mahasiswa adalah sebagai berikut :

- 1) Mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan menyelesaikan masalah yang terkait dengan disiplin ilmunya.
- 2) Membekali mahasiswa dengan keterampilan untuk menerapkan dan mengembangkan temuan penelitian mereka dalam lingkungan masyarakat
- 3) Melatih dan memperluas pemahaman mahasiswa dalam mengidentifikasi serta mengatasi tantangan yang muncul dalam disiplin ilmunya.

1.2.2 Manfaat Untuk Mitra

Sedangkan manfaat yang diperoleh mitra magang dengan berlangsungnya program magang ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kesempatan untuk memperluas kerjasama dengan lembaga, baik dalam konteks akademis maupun di luar ranah akademis.
- 2) Potensi untuk mengamati individu yang berpotensi sebagai anggota tenaga kerja di antara mahasiswa.

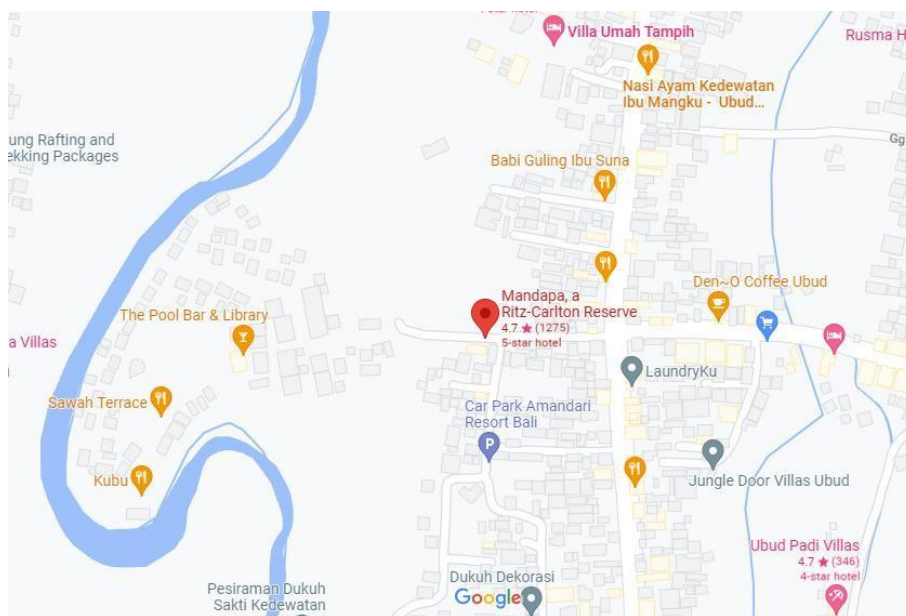
1.2.3 Manfaat Institut

Manfaat yang didapatkan oleh institut yaitu:

- 1) Meningkatkan kerjasama antara Akademi Sages Surabaya dengan instansi terkait.
- 2) Membuka akses kemitraan dan komunikasi timbal balik antara Akademi Sages Surabaya dengan masyarakat yang berguna bagi pengembangan Akademi Sages Surabaya.

1.3 Waktu Pelaksanaan Magang

Penulis melaksanakan kegiatan magang ini dalam waktu enam bulan dimulai dari tanggal 3 Juli 2023 hingga 2 Januari 2024. Kegiatan magang ini berlokasi di Mandapa, A Ritz Carlton Reserve, Bali. Penulis memilih lokasi tersebut karena Mandapa, A Ritz Carlton Reserve merupakan salah satu hotel dan resort bintang 5 terbaik di Bali. Serta memiliki fasilitas, dan pelayanan yang sangat bagus.



Gambar 1.4 Lokasi Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve