

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perindustrian di Indonesia semakin pesat, salah satunya pada dunia Industri Perhotelan. Banyaknya tempat wisata di Indonesia yang dapat mendatangkan para wisatawan membuat banyak sekali pelaku usaha memilih untuk bergelut pada dunia perhotelan karena para wisatawan secara tidak langsung akan membutuhkan tempat tinggal sementara pada saat berkunjung dan tempat yang dituju adalah hotel. Selain dunia perindustrian Pendidikan di Indonesia juga sangat maju dan berkualitas. Oleh karena itu sangat diharapkan peranan dunia Pendidikan ikut serta mendukung segala aspek yang diperlukan dalam dunia perindustrian untuk memberikan pemikiran dan karya nyata dalam membangun bangsa dan negara. Oleh karena itu dalam hal ini dunia kerja menuntut untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif dalam persaingan dunia usaha. Untuk itu sangat penting diperlukan tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional yang tinggi untuk menghadapi perkembangan dan persaingan global baik pada masa kini maupun masa yang akan datang.

Salah satu kontribusi dunia Pendidikan terhadap dunia perindustrian adalah dengan adanya program magang yang diwajibkan di dunia pendidikan. Program magang merupakan salah satu mata kuliah yang wajib diikuti seluruh mahasiswa Akademi Sages yang sangat penting bagi kami agar dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh dan dapat melihat bagaimana relevansi yang terdapat di dunia kerja serta mendapatkan timbal balik dari perkembangan ilmu pengetahuan dengan mendalami bidang ilmu keahliannya.

Hotel Bumi Surabaya City Resort menjadi tempat pilihan penulis dalam melaksanakan program magang selama 6 bulan ini. Hotel Bumi Surabaya merupakan hotel bintang 5 yang berlokasi di pusat kota Surabaya, tepatnya di Jalan Basuki Rahmat.

Dengan melaksanakan Program Magang ini, yang bertujuan agar mahasiswa dapat mengetahui bagaimana dunia kerja yang sebenarnya, dapat mengaplikasikan seluruh ilmu yang sudah diterima di perkuliahan, dan juga dapat mengetahui sejauh mana perkembangan dunia kuliner dan cara kerja yang ada di sebuah perusahaan. Selain itu juga dapat menambah kemampuan untuk mengamati serta menilai antara teori dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas berpikir mahasiswa dalam mengamati permasalahan dan persoalan, baik dalam bentuk aplikasi teori maupun kenyataan yang sebenarnya. Selain itu mahasiswa diharapkan dapat menerapkan teori-teori yang sudah diajarkan sehingga dapat memecahkan permasalahan yang akan terjadi dan yang akan dihadapi di lingkungan kerja, sehingga dapat menambah daya pikir, kreativitas, dan wawasan mahasiswa.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan Umum:

1. Memperoleh pengalaman riil berupa praktik atau pelatihan kerja di Hotel Bumi Surabaya yang tidak terdapat dalam kegiatan perkuliahan.
2. Mempraktekkan pengetahuan yang sudah diperoleh dibangku perkuliahan ke dalam dunia kerja.
3. Menumbuhkan dan meningkatkan sikap profesional yang diperlukan untuk memasuki dunia kerja.
4. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan baik berupa *hard skill* maupun *soft skill* yang terkait dengan pelajaran pengambilan keputusan.
5. Mengembangkan dan menambah wawasan di bidang kuliner.
6. Memperluas relasi dan mengembangkan kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim yang biasa digunakan dalam dunia kerja.

1.3 Manfaat

1.3.1 Manfaat untuk Mahasiswa

1. Mahasiswa diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman kerja yang praktis dan dapat mengetahui pengetahuan teori yang diperoleh dari jauh.
2. Mahasiswa diharapkan bisa mengasah, memperdalam, dan meningkatkan kemampuan, keterampilan, serta kreativitas diri.
3. Mengetahui lebih jauh penerapan ilmu organisasi dalam dunia kerja.
4. Untuk dapat menguji kemampuan pengembangan karir dengan tujuan yang realistis dan dapat untuk mengembangkan kebiasaan bekerja secara profesional.
5. Memperoleh gambaran nyata mengenai lingkungan kerja.
6. Menumbuhkan mental dan rasa percaya diri dalam menghadapi dunia kerja yang nyata.

1.3.2 Manfaat untuk Mitra Magang

1. Sebagai sarana untuk meningkatkan atau mengimplementasikan kerjasama antara Hotel Bumi Surabaya dengan Akademi Sages untuk bekerjasama lebih lanjut baik yang sifatnya akademis maupun organisasi.
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi mitra magang dalam hal penilaian kualitas mahasiswa/i. Juga sebagai bahan evaluasi pada sistem kinerja yang sudah berjalan di dalam perusahaan tersebut yang dapat di kembangkan khususnya oleh Hotel Bumi Surabaya.
3. Memberikan gambaran mengenai calon tenaga kerja yang ada di Indonesia.

1.3.3 Manfaat untuk Institusi

1. Sebagai sarana untuk meningkatkan atau mengimplementasikan kerjasama antara Hotel Bumi Surabaya dengan Akademi Sages untuk bekerjasama lebih lanjut baik yang sifatnya akademis maupun organisasi.

2. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diberikan di dalam kegiatan perkuliahan
3. Mendapatkan evaluasi sebagai bahan penyempurnaan kurikulum / bahan ajar yang sesuai dengan kebutuhan industri.

1.4 Lokasi Unit Kerja

Hotel Bumi Surabaya merupakan hotel yang dipilih sebagai lokasi magang penulis selama 6 bulan. Dimulai sejak 12 Juli 2021 dan berakhir pada tanggal 12 Januari 2022. Hotel Bumi Surabaya merupakan hotel bintang 5.

Strategi yang berpengalaman dinilai penting dalam pemasaran yang dilakukan di Hotel Bumi karena strategi yang kreatif dan unik menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Berikut merupakan strategi yang dilakukan oleh Departemen Sales Marketing Hotel Bumi Surabaya untuk membangun loyalitas konsumen terhadap hotel adalah sebagai berikut:

1. Memaksimalkan penggunaan semua panca indera untuk melampaui harapan ekspektasi pelanggan, melalui tiga langkah sederhana yaitu, puaskan matanya yakni dengan cara menjaga kebersihan dan keindahan hotel, puaskan telinganya yakni seorang *sales* harus memahami kebutuhan konsumen dan dapat menjadi pendengar yang baik, dan puaskan lidahnya yakni dengan cara menjaga cita rasa makanan yang menjadi ciri khas hotel. Strategi ini merupakan strategi dasar yang telah ditetapkan oleh Manajemen Hotel Bumi Surabaya dan dijalankan oleh seluruh karyawan Hotel Bumi Surabaya.
2. Memberikan *brand promise* (janji merek) kepada pelanggan. *Brand promise* adalah *value* atau *experience* yang diharapkan konsumen dari sebuah perusahaan. Dalam hal ini, Hotel Bumi ingin setiap tamu yang menginap mendapatkan pengalaman yang menyenangkan melalui layanan perhotelan yang berkualitas melalui 3 hal. Yaitu, pelayanan, Hotel Bumi selalu memberikan kualitas layanan yang tulus dan menyenangkan, yang kedua, pengalaman, dengan menjunjung budaya lokal yang ramah, Hotel Bumi memastikan semua tamu akan merasakan keramahan sebagai budaya Indonesia yang tak terlupakan. Dan yang terakhir adalah Asli, Hotel Bumi selalu menghadirkan budaya asli Indonesia khususnya budaya Jawa melalui suasana, interior, eskterior, dan makanan hotel.

2.5 Aspek Manajemen

Industri perhotelan yang menjadi ujung tombak dari usaha jasa bidang pariwisata merupakan bisnis yang mengedepankan pelayanan dan keramahtamahan. Dengan berkembangnya teknologi, industri perhotelan harus memanfaatkan teknologi yang ada sebaik mungkin dalam melayani pelanggan.

Gambar 6.2 Penulis bersama Staff dan sesama Trainee



Gambar 6.3 Proses Penggorengan Kentang untuk Breakfast

Lampiran 3 Jurnal Kegiatan Harian (Log Book)



AKADEMI SAGES
A Noble and Excellent Academy

JURNAL KEGIATAN HARIAN (LOG BOOK)

Nama Mahasiswa : Selsetel Magia Kiranti
 NIM : 20110019
 Dosen Pembimbing Magang :
 Pembimbing Lapangan :
 Mitra Magang : Hotel Exara Sunterbagas
 Lokasi Magang : Arumsari, Bekasi - P.O. Bogorbagas
 Posisi/Tidang Kerja : Frontline

No.	Hari/Tanggal	Aktivitas Kegiatan	Lokasi Kegiatan	Paraf Pl.
1.	1 - 11 - 2022	Prepwork - Set Up Lunch - Take Welcome Order	ACK	
2.	2 - 11 - 2022	Prep Staff - Prepare Lunch - Set Up		
3.	3 - 11 - 2022	Prep Condiments - Lunch - Clean up Area - Prep		
4.	4 - 11 - 2022	Day Off		
5.	5 - 11 - 2022	Prepwork - Breakfast - Taking Order - Prep Breakfast	ACK	
6.	6 - 11 - 2022	Prep Staff - Prep Lunch - Help Breakfast		
7.	7 - 11 - 2022	Prep Water/Hot - Breakfast - Set Up		
8.	8 - 11 - 2022	Prepare @Commissary - Breakfast - Prepare		
9.	9 - 11 - 2022	Prep Staff - Taking Order - Prepare Lunch		
10.	10 - 11 - 2022	Breakfast - Prepare Condiments - Make Sauce		
11.	11 - 11 - 2022	Day Off		
12.	12 - 11 - 2022	Prep Staff - Prepare Staff's Commission - Help Breakfast	ACK	
13.	13 - 11 - 2022	Prepare Salad - Prepare Cold Cut - Breakfast - Help Breakfast		
14.	14 - 11 - 2022	Prep Breakfast - Take Commission's Order - Prep Breakfast		
15.	15 - 11 - 2022	Set Up Commission's Appointment - Prep Staff - Prep Breakfast		
16.	16 - 11 - 2022	Breakfast - Order by Email - Set Up - Prep Breakfast	ACK	
17.	17 - 11 - 2022	Make Soften Water B - Breakfast - Set Up Lunch		
18.	18 - 11 - 2022	Day Off		
19.	19 - 11 - 2022	Prep Staff - Prep Staff's Supply - Prep Breakfast		

Gambar 6.4 Logbook Halaman 1