

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Magang

Dunia pariwisata merupakan salah satu cabang industri yang terus berkembang. Industri ini berkembang dengan sangat pesat, terutama di bidang kuliner. Bidang kuliner dapat dikatakan sebagai salah satu cabang industri yang tidak ada habisnya. Hal ini tentunya berpengaruh pada kebutuhan tenaga kerja dan kesiapan para tenaga kerja untuk langsung terjun ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Untuk itu, salah satu kontribusi dari bidang pendidikan adalah dengan mengadakan program Magang atau *Internship* kepada setiap mahasiswanya. Kegiatan magang ini juga menjadi salah satu syarat kelulusan. Magang merupakan suatu program belajar sekaligus bekerja secara langsung dalam sebuah instansi atau perusahaan. Program ini diadakan sehingga para mahasiswa dapat mengaplikasikan secara langsung keahlian dan juga keterampilan yang telah dipelajari sebelumnya di bangku perkuliahan.

Dengan adanya program magang ini, mahasiswa akan memperoleh pengalaman-pengalaman dan juga ilmu-ilmu baru yang sebelumnya tidak didapatkan di bangku perkuliahan. Hal ini akan membantu mahasiswa untuk lebih mudah beradaptasi di dunia kerja nantinya. Program magang ini juga membuka dan menambah wawasan para mahasiswa mengenai kemampuan apa saja yang diperlukan nantinya untuk bekerja di suatu perusahaan atau instansi.

Dalam bidang pariwisata, terutama di bidang *Food and Beverage* kegiatan magang merupakan suatu bentuk pembelajaran dan pengaplikasian dalam proses produksi dalam bidang pembuatan produk makanan dan minuman. Harapan kedepannya adalah agar para peserta magang dapat memahami konsep dasar tentang penerapan prinsip-prinsip di dapur dalam dunia kerja.

1.2 Profil Mitra Magang

1.2.1 Profil

Samabe Bali Suites and Villas adalah salah satu *resort* mewah yang berada di Kawasan Nusa Dua Bali. Lebih tepatnya berada di Jalan Pura Barong-Barong Sawangan, Bali, Indonesia.

Resort ini berdiri pada tahun 2013 dan telah menawarkan pengalaman menginap yang eksklusif dengan pemandangan spektakuler dan layanan yang sangat baik kepada para tamu yang sedang berlibur serta mengunjungi Pulau Bali. Lokasi resort ini juga hanya berjarak 30 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali.

Samabe Bali Suites and Villas ini memiliki 42 vila mewah, yang terdiri dari 35 *suite* dan juga 7 *penthouses*. Sebagian besarnya memiliki pemandangan langsung menuju laut. Selain itu, arsitekturnya memadukan gaya kontemporer dan juga klasik yang dapat dilihat dari perpaduan yang harmonis antara perabot yang ada di ruang tamu, kamar tidur, serta kamar mandi.

Terdapat beberapa tipe vila yaitu *Garden Pool Villa*, *Ocean View Pool Villa* dan juga *Penthouse Ocean View Pool Villa* yang memiliki ruang tamu terpisah dan juga memiliki teras yang lebih besar untuk berjemur dan bersantai.

Makanan yang ditawarkan pun sangat beragam dan menggunakan bahan-bahan yang berkualitas. Resort ini juga memiliki beberapa restaurant dan bar dengan makanan yang berbeda. Restaurant yang pertama adalah *Rempah-Rempah*. Restaurant ini menawarkan makanan yang lebih bercita rasa Indonesia. Kemudian yang kedua adalah *Crystal Blue Ocean Grill Restaurant*, yang menawarkan berbagai makanan *Western*, makanan laut dan juga steak. Selanjutnya adalah *Ring of Fire Pool Bar* sebagai tempat untuk menikmati kudapan dan juga *cocktail* sebelum makan malam. Dan yang terakhir adalah *Te.Ja.Co Lounge and Bar* yang menyajikan berbagai pilihan minuman dari yang tradisional, herbal, kopi, *wine*, *sampanye* dan lain sebagainya.

Selain itu, *Samabe* juga menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan selama 24 jam. Dan untuk hari Senin diadakan pertunjukan *Fire Dance* dan di hari Kamis diadakan pertunjukan *Tari Legong* yang keduanya bertempat di Restaurant Rempah-

Rempah. Pertunjukan ini dapat dinikmati oleh setiap pengunjung yang berada disana.

1.2.2 Visi dan Misi

Samabe Bali Suites and Villas ini tentunya memiliki visi dan misinya sendiri, yaitu:

Visi:

Untuk menjadi resort kelas atas premium dan termewah serta resort *all-inclusive* termewah di Asia Tenggara, memberikan pengalaman yang tak terlupakan yang dimana para tamu akan datang sebagai teman dan kembali sebagai anggota keluarga.

Misi:

- Untuk menetapkan tolok ukur kemewahan *all-inclusive* di Asia Tenggara.
- Untuk memperlakukan tamu sebagai anggota keluarga dan memberikan perasaan bahwa kami sudah merindukanmu setelah kamu *check-out*.
- Untuk memastikan karyawan dan pemilik kami memperoleh pendapatan yang sehat yang memungkinkan pertumbuhan dan kesejahteraan masa depan.
- Bekerja sebagai sebuah tim

1.2.3 Struktur Organisasi

a. **Manajemen Eksekutif:**

- **General Manager (GM):**

- Bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan operasional dan strategi bisnis.
- Memastikan kelancaran operasional sehari-hari di berbagai departemen.
- Menjaga standar layanan dan kualitas sesuai dengan ekspektasi tamu.

- Mengembangkan strategi bisnis jangka pendek dan panjang.
 - Memantau pendapatan, pengeluaran, dan pelaporan keuangan.
 - Mengelola kebijakan SDM, termasuk perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
 - Memberikan arahan dan dukungan kepada staf untuk mencapai tujuan bersama.
 - Menjaga hubungan positif dengan tamu.
 - Menangani keluhan atau masalah tamu dengan responsif.
- **Assistant General Manager (AGM):**
 - Mendukung GM dalam tugas-tugas harian dan pengambilan keputusan.
 - Memantau kelancaran operasional di berbagai departemen.
 - Berkoordinasi dengan manajemen dan staf untuk memastikan pelaksanaan kebijakan dan prosedur.
 - Membantu dalam menyusun laporan keuangan dan operasional
 - Memberikan dukungan kepemimpinan kepada staf.
 - Membantu dalam menjaga semangat kerja positif.
 - Menangani proyek-proyek kecil sesuai petunjuk manajemen.
 - Memastikan proyek-proyek selesai tepat waktu dan sesuai anggaran.
 - Melakukan tugas manajerial dasar jika Manajer Umum tidak hadir.

b. Departemen Utama:

1. Operasional:

a. Front Office Manager:

- Bertanggung jawab atas kegiatan resepsionis dan layanan tamu.
- Menerima dan mengelola pemesanan kamar melalui berbagai saluran (telepon, email, situs web, dll.).
- Menyusun jadwal ketersediaan kamar dan mengoptimalkan penggunaan inventaris kamar.
- Memberikan informasi tentang fasilitas hotel, layanan, dan atraksi lokal kepada tamu.
- Menjawab dan meneruskan panggilan telepon dengan baik.
- Menyediakan informasi yang diperlukan dan membantu tamu dengan pertanyaan mereka.
- Berkomunikasi secara efektif dengan departemen lain, terutama Housekeeping, untuk memastikan ketersediaan kamar yang bersih dan terawat.
- Menangani situasi konflik atau keluhan tamu dengan kepala dingin dan solutif.

b. Housekeeping Manager:

- Mengelola kebersihan dan perawatan kamar serta area umum.
- Berkomunikasi dengan Front Office untuk mengkoordinasikan jadwal pembersihan kamar.
- Bekerja sama dengan Manajemen Restoran dan Departemen Teknik untuk memastikan kebersihan dan keteraturan area bersama.
- Mengidentifikasi dan melaporkan perbaikan atau pemeliharaan yang diperlukan dalam kamar tamu dan area umum.

- Memastikan bahwa peralatan pembersih dan mesin-mesin housekeeping berfungsi dengan baik.

c. Food and Beverage Manager:

- Bertanggung jawab atas operasional restoran, bar, dan layanan makanan dan minuman.
- Merancang dan mengembangkan menu makanan dan minuman.
- Memastikan variasi, kreativitas, dan sesuai dengan preferensi pelanggan.
- Memantau operasional harian restoran, kafe, bar, atau area makan lainnya.
- Menjamin kualitas layanan dan kebersihan di seluruh outlet F&B.
- Memastikan semua kegiatan dan proses mematuhi standar keamanan dan kesehatan makanan.
- Melaksanakan kebijakan keamanan pangan dan peraturan terkait.
- Membantu menciptakan inisiatif untuk meningkatkan penjualan dan daya tarik pelanggan.

d. Executive Chef:

- Mengelola dapur dan menu makanan.
- Merencanakan dan mengelola menu untuk acara-acara khusus atau fungsi catering.
- Menyusun tim yang diperlukan untuk memastikan kelancaran penyelenggaraan acara.
- Berkoordinasi dengan staf dapur dan departemen lain, seperti Front Office dan Food and Beverage, untuk memastikan kelancaran operasional.
- Mengembangkan ide kreatif untuk inovasi kuliner dan menyajikan hidangan unik.
- Terus memantau tren kuliner global untuk meningkatkan daya saing restoran

2. Pemasaran dan Penjualan:

a. Marketing Manager

- Mengembangkan strategi pemasaran dan promosi.
- Mengembangkan rencana pemasaran yang mencakup tujuan, target pasar, strategi promosi, dan alokasi anggaran.
- Menyusun strategi pemasaran jangka pendek dan jangka panjang.
- Mengelola strategi pemasaran digital, termasuk media sosial, kampanye iklan online, dan pemasaran konten.
- Memantau kinerja online dan mengoptimalkan strategi berdasarkan data analitik.
- Menyusun laporan anggaran dan memberikan laporan kinerja secara berkala.

b. Sales Manager

- Bertanggung jawab atas penjualan dan kerjasama dengan agen perjalanan.
- Melacak dan mengevaluasi kinerja penjualan tim.
- Menyusun laporan berkala tentang pencapaian target, tantangan yang dihadapi, dan rekomendasi perbaikan.
- Merekrut, melatih, dan mengawasi tim penjualan.
- Memberikan dukungan dan arahan kepada anggota tim untuk mencapai sasaran individu dan kelompok.
- Menentukan segmen pasar yang potensial dan mengarahkan tim untuk fokus pada peluang tersebut

3. Sumber Daya Manusia (SDM):

a. Human Resources Manager

- Mengelola kebijakan SDM, perekrutan, dan pengembangan karyawan.

- Menjaga hubungan yang baik antara manajemen dan serikat pekerja.
- Menangani perundingan kontrak dan masalah hubungan industrial.
- Menangani proses pemutusan hubungan kerja.
- Menyusun rencana dan dukungan bagi karyawan yang mengundurkan diri.
- Menyusun program inklusi untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil dan ramah.

4. Keuangan:

a. Finance Manager

- Bertanggung jawab atas keuangan, anggaran, dan pelaporan keuangan
- Mengembangkan dan menyusun rencana keuangan jangka pendek dan jangka panjang.
- Menentukan alokasi dana untuk berbagai keperluan perusahaan.
- Mengelola siklus pembayaran dan piutang perusahaan.
- Menjaga hubungan dengan pihak-pihak eksternal terkait keuangan.
- Melatih dan mengembangkan staf departemen keuangan.
- Mendorong peningkatan kompetensi dan pemahaman keuangan di seluruh organisasi.
- Menindaklanjuti temuan dan merekomendasikan perbaikan jika diperlukan.

c. Departemen Dukungan:

1. IT Manager

- Bertanggung jawab atas kebutuhan teknologi informasi.

- Memastikan keandalan dan ketersediaan infrastruktur TI perusahaan.
- Mengelola jaringan, server, dan perangkat keras serta perangkat lunak yang diperlukan.
- Melakukan pemeliharaan rutin dan pemantauan kinerja sistem TI.
- Mengidentifikasi dan mengatasi masalah kinerja serta meningkatkan efisiensi.
- Merekrut, melatih, dan mengelola staf IT

2. Maintenance Manager

- Menangani pemeliharaan dan perbaikan fasilitas.
- Menyusun laporan pemeliharaan reguler.
- Membuat dan mengelola dokumentasi terkait pemeliharaan, termasuk riwayat pemeliharaan dan inventaris peralatan.
- Mencari cara-cara inovatif untuk meningkatkan efisiensi dalam kegiatan pemeliharaan.

3. Security Manager

- Menjaga keamanan dan keselamatan di properti.
- Membuat dan memimpin tim respons krisis.
- Merancang dan mengimplementasikan rencana keamanan untuk mengatasi situasi kritis.
- Membuat dan melatih staf dalam merespon kejadian darurat, seperti kebakaran atau serangan.
- Menyusun rencana evakuasi dan mengkoordinasikan latihan keamanan rutin.

d. Departemen Tambahan:

1. Rekreasi dan Hiburan: Mengelola kegiatan rekreasi dan hiburan untuk tamu.
2. Hubungan Masyarakat (PR) Manager: Bertanggung jawab atas hubungan dengan media dan komunikasi eksternal.

e. Divisi Karyawan dan Staff Pendukung:

Terdiri dari berbagai level staff dan karyawan di setiap departemen, termasuk resepsionis, koki, pelayan, housekeeping, dan lainnya.

1.2.4 Strategi Bisnis

Strategi bisnis yang ditawarkan disini adalah dengan tetap menjaga keeksistensiannya dari segala sisi. *Samabe* fokus pada memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada setiap tamu yang menginap. Mereka sangat memprioritaskan kepuasan tamu dan juga bekerja secara professional.

Adanya konsep “*All-Inclusive*”, konsep ini menawarkan paket yang telah mencakup berbagai kegiatan dan sejumlah aktivitas tanpa adanya biaya tambahan selama menginap. Hal ini tentunya sangat menarik bagi para wisatawan yang sedang berlibur.

Selain itu, *Samabe* juga melakukan berbagai promosi melalui sosial media dan juga memberikan banyak diskon, sehingga para wisatawan lebih tertarik untuk menginap.

1.3 Tujuan Magang

Tujuan dari program magang yang dilakukan, yaitu:

- a. Mendapatkan pengalaman dan keterampilan kerja dari dunia kerja yang sesungguhnya.
- b. Menerapkan ilmu yang telah didapat dari perkuliahan sebelumnya.
- c. Melatih diri untuk menjadi lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja.
- d. Mempersiapkan diri sebagai Sumber Daya Manusia yang kompeten dan dibutuhkan di dunia kerja.

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Manfaat untuk Mahasiswa

Manfaat program magang ini bagi mahasiswa, yaitu:

- a. Mahasiswa diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman kerja yang praktis dan dapat mengenal teori yang diperoleh dari jauh.
- b. Mengetahui sistem kerja yang ada dengan melihat langsung ke dalam dunia kerja.
- c. Mampu mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja yang nyata
- d. Sebagai sarana untuk melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam menjalankan suatu pekerjaan.
- e. Mahasiswa diharapkan bisa mengasah, memperdalam dan meningkatkan kemampuan, keterampilan serta kreativitas diri.

1.4.2 Manfaat untuk Mitra Magang

Manfaat bagi mitra magang, yaitu:

- a. Menjalinkan kerjasama antara instansi dengan lembaga pendidikan di perguruan tinggi.
- b. Mendapatkan tenaga kerja sukarela yang siap membantu untuk melaksanakan tugas-tugas produksi.
- c. Sebagai bentuk tanggung jawab sosial instansi yang memberikan kesempatan bagi pihak yang berkepentingan (mahasiswa) untuk mendapatkan pengalaman yang nyata

1.4.3 Manfaat untuk Institusi

Manfaat bagi institusi, yaitu:

- a. Universitas dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja magang.
- b. Melatih kompetensi pratikan dalam dunia kerja.
- c. Membina dan meningkatkan hubungan yang baik antara Akademi Sages dengan pihak Samabe Bali Suites and Villas.

- d. Membuka peluang saling bekerja sama antara Akademi Sages dan Samabe Bali suites and Villas untuk pelaksanaan program magang pada periode berikutnya
- e. Sebagai alat penilaian untuk penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja sehingga lulusan yang dikeluarkan adalah lulusan yang kompeten dan mampu bersaing di dunia kerja

1.5 Waktu Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan program magang dilakukan di Samabe Bali Suites and Resort dan ditempatkan di bagian produksi atau kitchen. Berikut adalah data tempat pelaksanaan magang:

- Nama Instansi : Samabe Bali Suites and Villas
- Alamat : Jl. Pura Barong-Barong, Sawangan, Bali
- Waktu magang : 6 Bulan (3 July 2023 – 3 Januari 2024)
- Penempatan : *Kitchen* / Produksi