

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Magang

Kuliah merupakan jenjang pendidikan yang mengutamakan pengembangan kemampuan peserta didik untuk dapat bekerja pada bidang tertentu, menggunakan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja, melihat peluang kerja dan dapat mengembangkan diri di Era Globalisasi.

Perkuliahan menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan di berbagai Program Keahlian yang disesuaikan dengan lapangan kerja. Program Keahlian tersebut dikelompokkan menjadi bidang keahlian sesuai dengan kelompok bidang industri / bidang usaha / asosiasi profesi. Jenis bidang dan program keahlian ditetapkan oleh direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Substansi atau materi yang diajarkan di kuliah disajikan sesuai dengan Kurikulum yang telah ditetapkan berdasarkan Standar Pendidikan Nasional Pusat, dan dilaksanakan dalam berbagai jenis kompetensi yang dinilai penting dan perlu bagi peserta didik dalam menjalani kehidupan sesuai dengan zamannya.

Kompetensi dimaksud meliputi Kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan untuk menjadi kader bangsa yang cerdas dan pekerja yang berkompeten, sesuai dengan Standar Kompetensi yang ada dalam Dunia Usaha/Dunia Industri/Asosiasi Profesi, Pendidikan di Kuliah dapat menerapkan berbagai pola penyelenggaraan pendidikan yang dapat dilaksanakan secara terpadu, seperti: Pola Pendidikan Sistem Ganda (PSG) yaitu Praktik Kerja Lapangan (PKL)/On The Job Training (OJT), dan pendidikan jarak jauh.

OJT atau On The Job Training adalah program praktik kerja yang termasuk dalam kurikulum dan dilaksanakan di lembaga/instansi yang berkaitan dengan jurusan yang diambil mahasiswa/i dalam yang bertujuan agar mahasiswa/i mendapatkan pengalaman dan mengetahui kondisi dunia kerja sesungguhnya. Agar dapat memahami dan memecahkan setiap permasalahan yang muncul di lembaga pendidikan yang bersangkutan, mahasiswa/i bisa memanfaatkan ilmu dan pengalaman yang telah diperoleh selama pembelajaran di lembaga pendidikan dan masa OJT untuk melanjutkan di dunia kerja yang memerlukan pengetahuan, keterampilan atau skill dan pengalaman di bidang yang sesuai.

Maka dari itu, mahasiswa/i memerlukan pengalaman dengan cara ikut langsung berperan aktif untuk memahami permasalahan yang akan muncul di dunia kerja.

Penulis diarahkan untuk melakukan kegiatan OJT di Grand Mercure Malang Mirama – Malang. Selain karena merupakan Hotel Bintang 5, hotel ini juga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi pariwisata dan penulis berharap akan mendapatkan banyak ilmu jasa boga, perhotelan dan pariwisata yang akan didapatkan oleh penulis nantinya. Selama melaksanakan OJT di Grand Mercure Malang Mirama, yang merupakan suatu lembaga yang bergerak di bidang akomodasi perhotelan, penulis mengambil departemen sesuai jurusan yaitu Seni Kuliner.

Di departemen Food and Beverage Product, penulis belajar tentang masakan-masakan western, Indonesia, Timur Tengah, Jepang, Chinese, dan lain-lain. Penulis akan meng-handle breakfast dengan berjaga stall, live cooking, atau me-refill makanan yang disediakan. Penulis juga menyiapkan dan meng-handle a la carte, meng-handle lunch dan dinner, menyiapkan kondimen event dan breakfast besoknya, juga terkadang menyiapkan stok sambal, saus, bumbu, atau keperluan lainnya. Dan pada departemen Food and Beverages Service, penulis diminta untuk membantu juga. Seperti menangani breakfast, lunch dan dinner, mempersiapkan meja dengan beragam model atau set up-an, dan lain sebagainya.

1.2 Profil Mitra Magang

1.2.1 Profil

Grand Mercure Malang Mirama telah berdiri sejak 10 Oktober 2021. Grand Mercure terdiri dari 264 kamar (202 Deluxe room, 38 Executive room, 11 Junior Suite room, 11 Junior Executive room, dan 2 President Suite room), kolam renang, spa, gym, 3 restoran, 1 cafe, 1 premium café/lounge, Grand Ballroom, 6 ruang meeting, 5 partial meeting room. Dikarenakan Grand Mercure mengangkat konsep budaya lokal sekitar, maka Grand Mercure Malang Mirama menggunakan konsep tersebut dalam pembangunan dan interiornya. Contohnya pada Lobby Grand Mercure Malang Mirama yang terdapat batu-batu besar, pepohonan, dan lantai yang bergambar seperti batu di sungai yang menggambarkan suasana Malang yang dingin, rindang karena pepohonan dan terdapat banyak sungai.

Selain itu pada Ballroom yang dibangun lebih tinggi daripada Lobby melambangkan gunung-gunung yang mengelilingi kota Malang.

Pemilik/Developer : PT. Mirama Wisata

Nama Hotel : Grand Mercure Malang Mirama

Alamat : Jl. Raden Panji Suroso no. 7 Blimbing, Malang.

Telepon : +62-341-3300000

E-mail : reservation@grandmercure-malang.com

Gambar 1.1 Lobby hotel



Lobby milik hotel Grand Mercure Malang Mirama mendeskripsikan kota Malang yang merupakan kota bunga, kota yang asri dan sejuk. Hal ini dapat dilihat dari ornamen yang terdapat disana, seperti bebatuan, pohon, rantai yang bermotif batu dalam sungai, dan juga pilar di bagian Receptionist yang berbentuk seperti bunga mawar. Lobby ini merupakan pusat informasi bagi para tamu pada saat proses check in maupun check out

F&B Outlet (Restaurant, Lounge, Café)

Gambar 1.2 Restoran Trimurti



Restoran Trimurti merupakan main restaurant di Grand Mercure Malang Mirama. Para tamu yang menginap dapat melakukan breakfast disini. Menu yang disajikan di Restoran Trimurti adalah menu Western dan Indonesia. Jam buka Restoran Trimurti:

- 1) Breakfast Weekday :06.00 WIB -10.30 WIB
- 2) Weekend : 06.00 WIB -11.00 WIB
- 3) A La Carte : 12.00 WIB - 23.00 WIB
- 4) Room Service : 24 jam

Gambar 1.3 Restoran Ebisu



Ebisu Restaurant merupakan restoran Jepang yang menawarkan hidangan prasmanan khas Jepang. Hidangan dibuat dari produk segar produksi lokal. Terdapat beberapa pilihan bagi tamu yaitu Teppanyaki dan menu A La Carte. Jam buka restoran Ebisu : 10.00 WIB – 15.00 WIB : 18.00 WIB – 22.00 WIB.

Gambar 1.4 Restoran Lan Hua



Restoran Lan Hua adalah restoran hidangan Tionghoa modern yang menyajikan hampir semua hidangan Tionghoa. Mulai dari makanan rumahan, sampai makanan pada acara-acara tertentu. Jam buka Restoran Lan Hua:10.00 WIB - 15.00 WIB : 18.00 WIB - 22.00 WIB.

Gambar 1.5 Coffee Café



Coffee Cafe adalah tempat yang terletak tepat disamping lobby hotel. Coffee Cafe merupakan tempat untuk bersantai. Tamu bisa menikmati berbagai macam minuman, makanan pastry dan ice cream. Terdapat tempat indoor non smoking, indoor smoking, dan outdoor. Jam buka Coffee Café : 06.00 WIB – 22.00 WIB.

Gambar 1.6 Sky Lounge



Sky Lounge merupakan salah satu tempat bar yang terletak di lantai 19 yang merupakan lantai tertinggi di hotel. Sky Lounge memiliki berbagai macam minum alkohol dan non alkohol. Menu yang ditawarkan adalah menu Western. Tamu yang datang dapat menikmati pemandangan Kota Malang.

Ballroom dan Meeting Room

Gambar 1.7 Ballroom



Hotel Grand Mercure memiliki 3 ballroom yang apabila dijadikan satu menjadi Grand Ballroom. Grand Ballroom dapat menampung hingga 2.100 pax. Ballroom digunakan oleh para tamu untuk melakukan kegiatan atau acara besar seperti wedding, graduation, meeting dan beberapa event lainnya.

Gambar 1.8 Meeting Room



Meeting Room di Hotel Grand Mercure merupakan tempat yang digunakan sebagai tempat rapat dalam jumlah tamu yang sedikit. Di setiap ruangan meeting memiliki nama-nama yang berbeda yaitu Amsterdam, Berlin, Moscow, Abu Dhabi, Dubai, Beijing, Seoul, Osaka, Malang, Manila, Milan. Nama yang digunakan adalah nama negara yang mempunyai cabang hotel Accor.

Sport and Recreation

Gambar 1.9 Kolam renang



Kolam renang di desain tidak terlalu dalam dengan tinggi kedalaman adalah 1,2m . Terdapat 2 tempat yaitu untuk anak-anak dan untuk orang dewasa. Para tamu yang ingin menikmati waktunya untuk berenang akan mendapatkan towel dan tamu bisa memesan makanan.

Gambar 1.10 Playground



Playground di hotel terdapat 2 tempat yaitu indoor dan outdoor. Untuk playground indoor bisa digunakan oleh anak umur 7 tahun kebawah dan untuk playground outdoor bisa digunakan untuk anak umur 7-12 tahun. Setiap hari Sabtu dan Minggu hotel menyediakan fasilitas untuk anak-anak yaitu seperti cooking class, mewarnai baju/payung dan dengan harga mulai dari Rp 50.000 - Rp 75.000.

Gambar 1.11 Muse Spa



Muse Spa memadukan perawatan untuk kecantikan dan kesehatan. Terdapat macam-macam pilihan bagi para tamu yang ingin melakukan spa. Terletak di lantai 1 dan tidak jauh dari kolam renang.

Gambar 1.12 Gym



Menawarkan banyak sekali olahraga seperti gym ball, cardio dance, zumba, yoga dan lainnya. Fasilitas yang didapatkan juga sangat lengkap. Terdapat di lantai 1 dan tamu yang sedang melakukan olahraga dapat menikmati pemandangan kolam renang.

Room

Gambar 1.13 Twin Bedroom



Gambar 1.14 King Bedroom



Gambar 1.15 Fasilitas Bathtub



Gambar 1.16 Bathroom



Fasilitas yang disediakan di dalam kamar sangatlah beragam. Fasilitas yang didapatkan antara lain (perbedaan tipe kamar memungkinkan perbedaan fasilitas yang di dapat):

- 1) AC
- 2) LCD TV 55'
- 3) Mini bar
- 4) Towel
- 5) Slippers
- 6) WI-FI
- 7) Shower
- 8) Bathub (di beberapa tipe kamar)
- 9) Amenity Kit
- 10) Dan lain-lain.

1.2.2 Visi dan Misi

Visi :

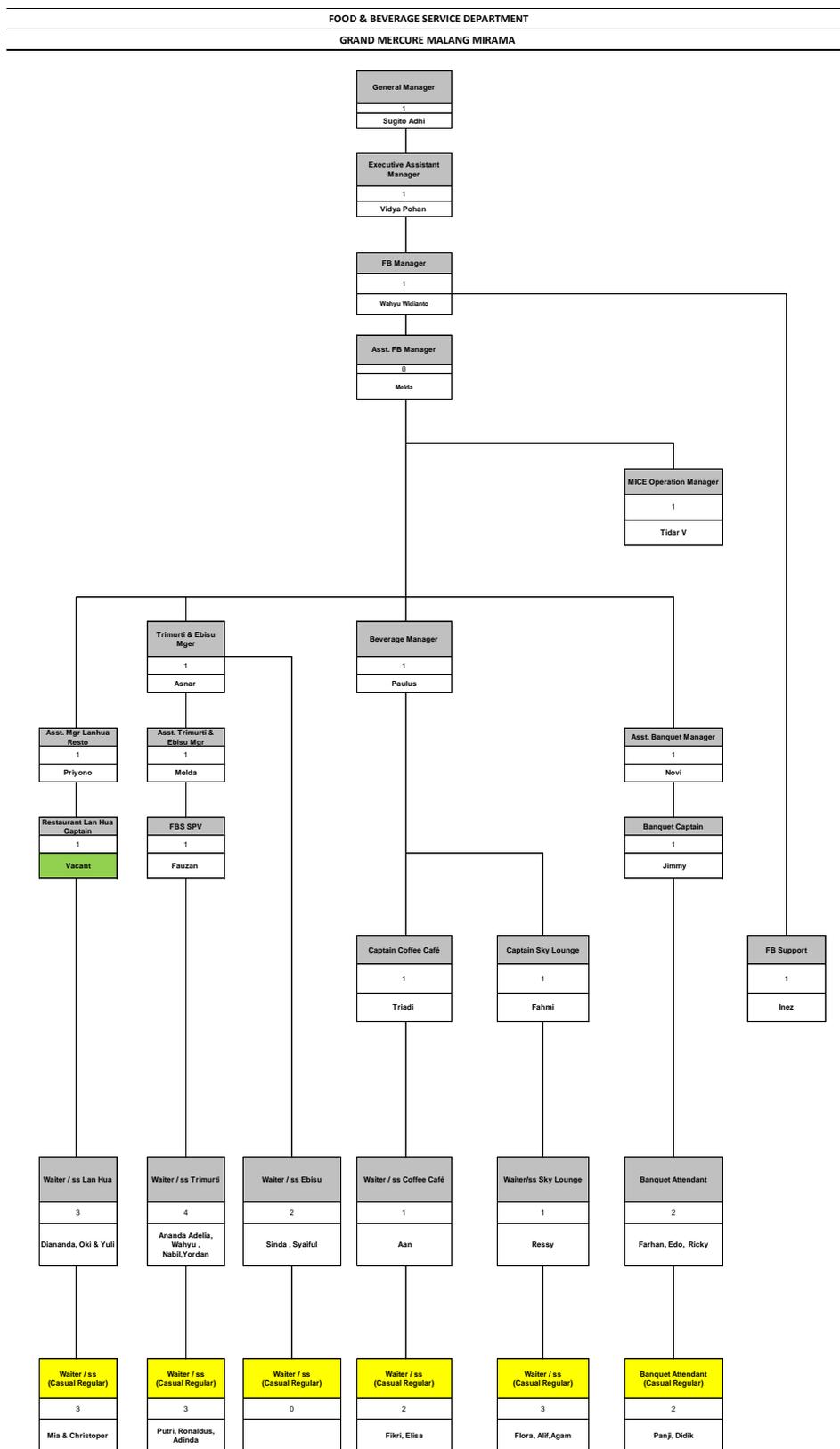
“Memberikan layanan terbaik untuk para tamu, menjadi tempat kerja Terbaik untuk para talent, dan memberikan pengembalian investasi yang terbaik untuk pemilik”

Misi :

“Untuk menjadi pemimpin hotel bintang 5 di Malang Raya, kembangkan perusahaan dan talenta berkualitas untuk menciptakan hubungan jangka panjang dan pada saat yang sama menjadi mitra bagi pelanggan dengan menjalankan nilai-nilai dan budaya perusahaan yang terdiri dari hasrat tamu, rasa hormat, inovasi, kepercayaan, kinerja berkelanjutan & semangat penaklukan”

1.2.3 Struktur organisasi

Gambar 1.17 Struktur Organisasi Food and Beverage Departement



1.2.4 Strategi Bisnis

Pertumbuhan pesat industri perhotelan menuntut adanya strategi bisnis yang inovatif dan efektif untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan suatu hotel. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, strategi bisnis menjadi landasan utama bagi hotel untuk membedakan diri, mengidentifikasi pasar sasaran, dan memberikan pengalaman yang unik kepada tamu.

Hotel Grand Mercure Mirama menerapkan berbagai strategi bisnis demi memenuhi kebutuhan pelanggan di berbagai aspek. Salah satu strategi yang diimplementasikan adalah melalui program pengumpulan poin Accor, yang memberikan kesempatan kepada tamu untuk meraih poin setiap kali menginap di hotel yang terafiliasi dengan Accor Group. Pengumpulan poin ini dapat meningkatkan tingkat keanggotaan, termasuk mencapai Gold Accor Live Limitless yang memberikan sejumlah keuntungan, seperti jaminan pemesanan kamar tiga hari sebelum kedatangan, fasilitas check-in lebih awal, check-out lebih lambat, dan peningkatan kelas kamar sesuai ketersediaan.

Gambar 1.18 Kartu Member Accor Group

HOW IS YOUR STATUS DETERMINED?

On joining the programme, you will be automatically awarded Classic status.

Depending on your **ELIGIBLE EXPENSES** OR **THE NUMBER OF NIGHTS**

You progress to the next Status level by completing stays at hotels that have enrolled to participate in the ALL programme.

You unlock new benefits each time you progress to a new Status level!

THE MAIN BENEFITS ASSOCIATED WITH EACH STATUS

Status	Requirement	Benefits
CLASSIC	When you join the programme, you will be automatically awarded Classic status.	• Members' rate up to 30% extra off** • Advance access to private sales on all.accor.com • Online check-in, fast check-out
SILVER	When you spend €800* on stays and services or stay at least 10 nights	All of the previous benefits, as well as: • Priority Welcome • Late check-out • Welcome drink
GOLD	When you spend €2,800* on stays and services or stay at least 30 nights	All of the previous benefits, as well as: • Guaranteed room up to 5 days before arrival • Early check-in or Late check-out • Upgrade to a next room category subject to availability
PLATINUM	When you spend €5,600* on stays and services or stay at least 60 nights	All of the previous benefits, as well as: • Guaranteed room up to 2 days before arrival • Access to the Executive Lounge if existing • Upgrade to a suite for one night with the Suite Night Upgrade Conditions apply
DIAMOND	When you spend €10,400* on stays and services	All of the previous benefits, as well as: • Complimentary breakfast on weekends • Four Dining & Spa Rewards worth €25 each • Gift the person of your choice with Gold Status

Restoran Trimurti menghadirkan promo menarik setiap hari Sabtu, khususnya untuk menu lalapan Mbok Mi, dengan diskon 5% bagi pemilik member All Accor dan 10% untuk member Accor Plus. Bagi pengunjung yang belum memiliki poin Accor, tarif tetap ditetapkan sebesar Rp. 175.000 nett per orang. Selain itu, hotel menyajikan pengalaman kelas memasak langsung bersama eksekutif hotel dengan biaya Rp. 165.000 per orang, termasuk pilihan menu buffet untuk main course dan dessert.

Tak hanya di Restoran Trimurti, namun juga terdapat promo menarik di restoran Jepang, Ebisu. Setiap hari Jumat, terdapat promo untuk menu Ramen All You Can Eat dengan biaya Rp. 180.000 per orang, yang hanya berlaku pada jam 18.00 hingga tutup.

Acara Saturday Night menjadi sorotan utama dengan biaya Rp. 250.000 per orang. Diskon sebesar 5% diberikan kepada pemilik member All Accor, sementara pemilik member Accor Plus mendapatkan diskon 10%. Pengunjung dapat menikmati buffet makanan Barat, Indonesia BBQ, live cooking, berbagai dessert, dan tentu saja, live music di Restoran Trimurti. Strategi beragam ini didesain untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan tak terlupakan bagi setiap tamu hotel.

Gambar 1.19 Saturday Night



Gambar 1.20 Kelas memasak



Gambar 1.21 Lapapan Mbok Mi

GRAND MERCURE
MALANG MIRAMA

Lalapan
MBOK MI
EVERY SATURDAY

12.00- 15.00 WIB

5%
All
ACCOR PLUS

10%
ACCOR PLUS

IDR 175K /nett

For more information & reservation
+62 819-5507-459 (Asnar)
+62 896-0120-8901 (Jordan)

TRIMATI
ACCOR - LIVE LIMITLESS

Gambar 1.22 Promo Ebisu

GRAND MERCURE
MALANG MIRAMA

SUMO BASHO

RAMEN ALL YOU CAN EAT | LIVE MUSIC

IDR 188.000/nett/pax
START FROM 6 PM | EVERY FRIDAY

ebisu
For more information & reservation :
+62 881-0367-60499 (Fauzan)

ACCOR - LIVE LIMITLESS

1.3 Tujuan Magang

Program magang ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Dapat memahami dan memiliki gambaran umum tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Mendapatkan informasi “publishable” yang dibutuhkan siswa/i dalam menyusun Laporan On The Job Training.
3. Membentuk dan mewujudkan etos kerja dalam membentuk mental di dunia kerja.
4. Mengasah dan menambah pengalaman dunia kerja sesuai jurusan yang diambil.
5. Dapat mengerjakan pekerjaan sejenis yang pernah dikerjakan selama On The Job Training.
6. Menambah wawasan/pengetahuan langsung tentang departemen Food and Beverages Service dan Food and Beverage Product.
7. Penerapan ilmu yang dimiliki mahasiswa/i langsung pada instansi Perhotelan.
8. Membangun relasi dan melihat peluang tentang informasi kesempatan kerja di tempat On The Job Training
9. Memperkokoh hubungan keterkaitan dan kesepadanan (Link and Match) antara Universitas dan Industri.

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Manfaat untuk Mahasiswa

1. Mahasiswa/i dapat mengetahui ilmu yang telah diterima di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan.
2. Mahasiswa/i dapat memperdalam dan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam lingkungan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki.
3. Mahasiswa/i dapat menyiapkan apa yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan kerjanya di masa mendatang.
4. Mahasiswa/i mendapat tambahan wawasan, pengetahuan dan pengalaman agar siap terjun langsung di masyarakat khususnya

di lingkungan kerjanya

1.4.2 Manfaat untuk Mitra Magang (Grand Mercure Malang Mirama)

1. Lembaga dapat mengetahui tingkat ilmu pengetahuan yang diperoleh mahasiswa/i dari lembaga melalui kegiatan praktikum.
2. Lembaga dapat mengevaluasi kurikulum yang telah diterapkan, serta menemukan penyesuaiannya dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
3. Lembaga dapat menjadikan kegiatan OJT ini sebagai tempat untuk penyediaan calon tenaga kerja perusahaan di departemen yang sesuai dengan bidang ilmu yang ditempuh.

1.4.3 Manfaat untuk Institusi (Sages Institute)

1. Perusahaan mendapatkan bantuan dari peserta OJT untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari di perusahaan.
2. Perusahaan dapat terbantu apabila pada suatu saat membutuhkan calon karyawan karena perusahaan telah mempunyai daftar biodata peserta magang dan mengetahui karakter, skill dan kualifikasi masing-masing peserta yang pernah OJT di perusahaannya.
3. Perusahaan diharapkan mendapat masukan yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.

1.5 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan On The Job Training/Magang dimulai pada tanggal 03 Juli 2023 sampai dengan 03 Januari 2024 di Hotel Grand Mercure Malang Mirama yang berada di jalan Raden Panji Suroso No.7, Purwodadi, Kec. Blimbing, Kota Malang.