

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu fenomena global, di mana kegiatan pariwisata sudah menjadi kebutuhan dasar yang melibatkan seluruh umat manusia, dan sudah sepantasnya berwisata menjadi hak asasi setiap umat manusia yang harus dihormati serta dilindungi. Pengertian serta definisi pariwisata berkembang dalam berbagai kesamaan dan perbedaan. Kesamaannya terletak pada keinginan manusia untuk melakukan perjalanan dari tempat tinggalnya ke tempat lain yang didorong oleh rasa ingin tahu untuk merasakan atau mengalami sendiri keindahan suatu objek wisata. Sedangkan, perbedaannya terletak pada faktor pengutamaan bagian tertentu dari definisi tersebut berdasarkan sudut pandang atau kepentingannya melakukan pariwisata. (Wibowo, 2008)

Menurut (Yoeti, 2008), pariwisata harus memenuhi empat kriteria, yang pertama di mana perjalanan dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain, atau dengan kata lain perjalanan dilakukan di luar tempat kediaman di mana orang itu biasanya tinggal. Yang kedua adalah tujuan perjalanan dilakukan semata-mata untuk bersenang-senang, tanpa mencari nafkah di negara, kota atau tempat yang dikunjungi. Yang ketiga bahwa uang yang dibelanjakan wisatawan tersebut dibawa dari negara asalnya, di mana dia bisa tinggal atau berdiam, dan bukan diperoleh karena hasil usaha selama dalam perjalanan wisata yang dilakukan, dan yang keempat ialah perjalanan dilakukan minimal

24 jam atau lebih. Sehingga dalam kesimpulannya kepariwisataan terdapat empat faktor yang harus ada dalam batasan suatu definisi pariwisata. Faktor-faktor tersebut adalah perjalanan itu dilakukan dari satu tempat ke tempat lain, perjalanan itu harus dikaitkan dengan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata semata-mata sebagai pengunjung tempat wisata tersebut.

Kegiatan pariwisata yang dilakukan oleh wisatawan memiliki tujuan yang beragam diantaranya *bussines tourism* yaitu kegiatan wisata untuk tujuan dinas, usaha dan dagang, atau kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta dapat berupa suatu kegiatan MICE (*meeting, insentif, convention and exhibition*). Yang berikut *vacational tourism* yaitu orang yang melakukan kegiatan wisata dengan tujuan berlibur atau sedang memanfaatkan waktu luang, serta *educational tourism* yaitu orang yang melakukan kegiatan wisata untuk tujuan ilmu pengetahuan, dan lain sebagainya. Dengan demikian pariwisata memiliki banyak jenis kegiatan yang terkandung didalamnya.

Salah satu kegiatan pariwisata yang cukup populer dan menarik perhatian banyak orang adalah MICE. Menurut (Kesrul, 2004) MICE sebagai suatu kegiatan kepariwisataan yang aktivitasnya merupakan perpaduan antara *leisure* dan *business*, biasanya melibatkan sekelompok orang secara bersama-sama, dengan melakukan serangkaian kegiatannya dalam bentuk *meetings, incentive travels, conventions, congresses, conference* dan *exhibition*.

Menurut (CIC, 2011), *Conferences* merupakan salah satu kegiatan dari wisata MICE yang dapat diartikan sebagai suatu pertemuan partisipatif yang dirancang terutama untuk tujuan diskusi, mencari dan berbagi informasi, memecahkan masalah dan konsultasi. *Conferences* biasanya memiliki

keterbatasan waktu dan memiliki tujuan khusus. *Conference* mirip dengan *meeting* di mana suatu acara *conference* melibatkan 10 orang atau lebih selama minimal empat jam dalam satu hari atau lebih dan kegiatan *conference* diadakan di luar perusahaan itu sendiri.

Menurut (Montgomery & Strick, 1995), istilah *exhibition* digunakan untuk menggambarkan acara maupun kegiatan yang dirancang untuk mempertemukan pemasok produk, peralatan industri dan jasa di suatu tempat di mana para peserta dapat mendemonstrasikan dan mempromosikan produk dan jasa yang mereka tawarkan.

industri kepariwisataan di Indonesia sendiri tentunya tidak terlepas dari mata rantai sektor usaha jasa yaitu MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions*). Pada era globalisasi serta semakin eksisnya Revolusi Industri 4.0 menyebabkan kemajuan pada bidang teknologi, pengetahuan dan persaingan bisnis serta lain-lain menjadi semakin berkembang, hal tersebut membuat banyaknya berbagai kegiatan maupun pertemuan diadakan atau dilakukan, baik dalam skala nasional maupun internasional, sehingga prospek industri MICE semakin berkembang dengan pesat. Kegiatan MICE selalu melibatkan banyak sektor dan banyak pihak sehingga menimbulkan pengaruh ekonomi ganda yang menguntungkan banyak pihak. Beberapa pihak potensial yang banyak mendapatkan keuntungan dari sektor MICE yaitu *event organizer* (EO), *professional conference organizer* (PCO), percetakan, perusahaan souvenir, perhotelan, biro perjalanan wisata, transportasi, usaha kecil dan menengah (UKM). Oleh sebab itu di Indonesia

sendiri, industri MICE begitu cepat berkembang dan sangat populer sehingga berpotensi sebagai penyumbang devisa bagi negara.

Kegiatan MICE sering dikaitkan dan diadakan dalam suatu hotel, karena hotel memiliki beragam fungsi dalam hal menunjang operasional suatu acara maupun kegiatan yang akan dilangsungkan. Hotel dapat menawarkan banyak fasilitas penunjang kepada sebuah kegiatan, serta hotel memiliki banyak produk serta penawaran yang bisa dijual. Produk-produk yang ditawarkan oleh sebuah hotel antara lain kamar, ruangan serbaguna/*ballroom*, makanan dan minuman, taksi, fasilitas antar-jemput, *loun*dry dan layanan 24 jam yang tersedia serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya yang ditawarkan oleh hotel. Oleh sebab itu pemilihan pelaksanaan kegiatan MICE pada sebuah hotel memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keefesiensi dan keefektifan pada kegiatan yang akan digelar.

MICE memiliki banyak kegiatan yang beragam, oleh sebab itu kemungkinan bayaknya permintaan yang beragam serta kebutuhan akan suatu barang yang juga beragam sangatlah besar, untuk itulah dalam rangka memenuhi kualitas servis yang baik, sebuah hotel dituntut untuk mampu mempersiapkan semua kebutuhan yang diminta oleh pihak penyelenggara kegiatan MICE tersebut.

Dewasa ini, banyak hotel lebih memfokuskan pendapatan terbesar lewat penjualan ruang serbaguna/*ballroom* dibanding penjualan produk hotel lainnya. Salah satu contoh hotel dengan fokus pendapatan terbesar lewat penjualan ruang serbaguna serta kegiatan MICE ialah Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang. Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang merupakan hotel bintang

tiga yang berada di kota Kupang serta merupakan sebuah hotel dengan *brand* internasional yang dikelola langsung oleh Swiss-Bel Hotel International dengan berkantor pusat di Hong Kong. Hingga kini selain Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang, Swiss-Bel Hotel International juga sudah mengelolah banyak hotel di daerah Asia Pasifik dan Timur Tengah, hotel-hotel tersebut antara lain berada di China, Vietnam, Filipina, Malaysia, Indonesia, Australia, Irak, Kuwait, Oman, Qatar dan Arab Saudi.

Untuk berbagai acara dan keperluan kegiatan MICE, Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang juga menjadi salah satu pilihan andalan pembisnis, pejabat negara atau bahkan masyarakat di kota Kupang untuk keperluan bisnis, rapat, dan pameran, serta kegiatan-kegiatan MICE lainnya. Bahkan kegiatan-kegiatan di luar MICE seperti acara pernikahan maupun acara ulang tahun atau *event-event* lain sering sekali digelar di Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang. Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang menjadi minat utama warga kota Kupang dalam menggelar sebuah acara maupun kegiatan dikarenakan beberapa faktor pendukung lainnya seperti lokasi yang strategis di jantung daerah kawasan Kota Baru, kota Kupang, berjarak hanya 15 menit dari Bandara Internasional El Tari Kupang dan berada dalam kawasan ibu kota Provinsi NTT yaitu kota Kupang serta berada tidak jauh dengan beberapa tempat wisata dan monumen-monumen penting lainnya di kota Kupang.

Dengan tingkat permintaan dan *turnover* yang tinggi dalam hal penjualan ruangan serbaguna/*ballroom*, Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang diharapkan mampu memenuhi setiap permintaan yang ada baik dalam hal fasilitas maupun barang-barang penunjang kegiatan dengan tujuan terciptanya

operasional kegiatan yang baik di mata penyelenggara kegiatan serta tamu yang berkunjung.

Lewat penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana kesiapan aset tetap milik Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang dalam menghadapi banyaknya ketersediaan ruangan serbaguna/*ballroom* dan banyaknya permintaan kegiatan MICE, serta bagaimana cara hotel menghadapi kegiatan yang berlangsung jika terjadi kekurangan alat dan barang-barang penunjang kegiatan di dalamnya.

## **B. Tujuan Magang**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk keperluan penulisan laporan magang sebagai bentuk tugas akhir dalam memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Universitas Pelita Harapan – Tangerang, Banten. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan magang ini ialah :

Tujuan umum :

1. Untuk mengenal dan mengetahui secara langsung dunia kerja nyata dalam sebuah industri perhotelan.
2. Untuk melatih penulis bagaimana mengimplementasikan pembelajaran yang diperoleh pada masa perkuliahan kedalam dunia kerja nyata.

Tujuan khusus :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses kerja yang terjadi didalam Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang, serta mengetahui permasalahan yang sering terjadi didalam Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang.

2. Untuk mengenal serta memperluas pengetahuan tentang Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang beserta produk dan properti-properti yang berada di bawah naungan Swiss-Bel Hotel International.
3. Untuk mengimplementasikan pembelajaran yang telah didapat pada masa perkuliahan kepada instansi tempat magang yaitu Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang, agar sekiranya penulis dapat bermanfaat untuk instansi tempat magang.

### **C. Manfaat Magang**

Adapun manfaat pelaksanaan kegiatan magang ini adalah :

1. Manfaat Magang bagi Peserta Magang

Dengan kegiatan magang ini mahasiswa dapat mempraktekan apa yang telah dipelajari pada perkuliahan kedalam dunia kerja, serta lewat kegiatan magang ini mahasiswa dapat mempelajari banyak hal mengenai kondisi dunia kerja serta persaingan-persaingan dalam dunia kerja.

2. Manfaat Magang bagi Program Studi

Diharapkan kegiatan magang ini dapat memberikan ide-ide yang bisa digunakan sebagai pedoman belajar bagi program studi, serta diharapkan lewat kegiatan magang ini dapat dibangun kerjasama antara Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang dengan Program Studi.

3. Manfaat Magang bagi Instansi Tempat Magang

Diharapkan kegiatan magang ini dapat dijadikan sarana pertukaran informasi antara instansi tempat magang dan program studi, serta diharapkan tenaga kerja magang bisa berguna dan dapat membantu memberikan kontribusi kepada instansi tempat magang.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Berikut ini merupakan sistematika penulisan tugas akhir laporan magang bertujuan untuk memudahkan para pembaca dalam memahami keseluruhan isi laporan:

1. Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang dari masalah yang dibahas oleh penulis terhadap praktek kerja lapangan yang dilakukan, serta berisi tujuan dilakukannya magang, manfaat magang dan sistematika penulisan laporan magang.

2. Bab II : Dasar Pemikiran

Bab ini berisi tentang dasar pemikiran pemilihan lokasi magang dan dasar pikiran pemilihan bidang magang.

3. Bab III : Gambaran Umum Hotel Swiss-Belinn Kristal Kupang

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, profil instansi tempat dilakukannya kegiatan magang, aktivitas magang, metode pelaksanaan magang, dan bentuk-bentuk dukungan serta kendala-kendala yang dialami.

4. Bab IV : Hasil Pembahasan

Bab ini berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

5. Bab V : Refleksi Diri

Bab ini berisi tentang hal-hal yang didapat selama masa magang dan juga rencana perbaikan serta pengembangan diri dari penulis.



6. Bab VI : Simpulan

Bab ini berisi tentang simpulan hasil laporan magang sesuai dengan analisis permasalahan.

