

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Leisure economy*, atau ekonomi rekreasi, telah menjadi salah satu faktor penting dalam pertumbuhan ekonomi global. Seiring perubahan gaya hidup dan preferensi konsumen, masyarakat semakin mengalihkan pengeluaran mereka untuk mencari pengalaman dan aktivitas hiburan (Kompas.com, 2020). Kontribusi *leisure economy* terhadap perekonomian sangat signifikan, baik sebelum maupun setelah pandemi COVID-19 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2021). Sebelum pandemi, *leisure economy* memberikan dampak positif pada sektor-sektor ekonomi seperti pariwisata, perhotelan, hiburan, dan rekreasi. Industri pariwisata menjadi salah satu sektor dengan pertumbuhan yang pesat, menghasilkan pendapatan dari wisatawan lokal dan mancanegara. Selain itu, sektor perhotelan juga berkembang dengan pesat untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan yang semakin meningkat (BPS, 2019). Namun, pandemi COVID-19 menghantam industri *leisure economy* dengan keras. Pembatasan perjalanan, penutupan tempat hiburan, dan pengurangan aktivitas rekreasi mengakibatkan penurunan drastis dalam sektor ini. Banyak hotel dan tempat hiburan terpaksa mengalami penurunan pendapatan yang signifikan. Di Bali, per April 2020, jumlah wisatawan yang berkunjung anjok hingga 90 persen (Kompas.com, 2020). Seiring dengan pulihnya industri setelah pandemi, *leisure economy* diharapkan akan berkontribusi dalam pemulihan ekonomi. Dengan adopsi protokol kesehatan yang ketat dan penyesuaian dalam menyediakan pengalaman yang aman bagi pelanggan, industri *leisure economy*, termasuk perhotelan, dapat beradaptasi dan mengembangkan strategi baru untuk memenuhi kebutuhan konsumen pasca pandemi. Seperti halnya penerapan protokol kesehatan yang ketat dilakukan di hotel-hotel berbintang dengan menerapkan pengecekan melalui aplikasi PeduliLindungi (Kontan.co.id, 2021).

Kategori *leisure economy* terbagi menjadi beberapa bagian, yakni industri *traveling*, perhotelan, kuliner, film, dan konser musik. Dalam kategori *leisure economy*, industri perhotelan memainkan peran penting. Hotel-hotel menjadi tempat penting bagi wisatawan, pebisnis, dan pelancong untuk menginap. Mereka menyediakan akomodasi, pelayanan, dan pengalaman kepada tamu mereka (Dewi & Suseno, 2020). Dalam industri perhotelan, terdapat berbagai jenis hotel, termasuk *chain hotel* dan *local chain hotel*. *Chain hotel* adalah hotel yang merupakan bagian dari jaringan atau grup hotel yang memiliki merek yang sama di berbagai lokasi. Mereka memiliki keuntungan dalam hal pengenalan merek, standar layanan yang konsisten, dan manfaat dari manajemen sentral (Priyandhini, 2015). Contoh dari *chain hotel* terkenal adalah AccorHotels, Marriott International, dan Hilton Worldwide. Di sisi lain, *local chain hotel* adalah hotel yang memiliki beberapa cabang atau properti yang beroperasi di lokasi yang terbatas. Mereka mungkin tidak memiliki jangkauan global seperti *chain hotel* besar, tetapi sering kali menawarkan pengalaman yang unik dan lokal kepada tamu mereka. *Local chain hotel* ini dapat menjadi identitas kota atau wilayah tertentu. Salah satu contoh *local chain hotel* yang terkemuka adalah Hotel Santika Indonesia (Hotelier.id, 2023). Hotel Santika Indonesia adalah jaringan hotel Indonesia yang memiliki sejumlah properti di berbagai kota di Indonesia. Merek ini dikenal karena kombinasi antara pelayanan yang ramah, fasilitas yang nyaman, dan nilai-nilai lokal yang diwujudkan dalam desain dan pengalaman tamu. Hotel Santika terus berkembang dan berkontribusi dalam industri perhotelan di Indonesia (MySantika, 2023).

Hotel Santika merupakan salah satu hotel terkemuka di Indonesia dengan reputasi yang baik dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu. Penulis tertarik untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam bekerja di industri perhotelan yang memiliki standar tinggi seperti Hotel Santika. Hotel Santika Premiere ICE - BSD City terletak di lokasi strategis di BSD City, sebuah area yang berkembang pesat dan memiliki potensi pariwisata yang menjanjikan. Penulis melihat ini sebagai kesempatan untuk mempelajari bagaimana hotel beroperasi dalam konteks yang kompetitif dan dinamis. Selain itu, fasilitas dan fasilitas

modern yang ditawarkan oleh Hotel Santika Premiere ICE - BSD City juga menjadi daya tarik bagi penulis untuk mengenal praktik-praktik terbaru dalam industri perhotelan. Dengan demikian, melalui magang di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City, penulis berharap dapat memperluas pengetahuan dan keterampilan dalam industri perhotelan, serta mendapatkan wawasan praktis yang berharga untuk membangun karir di bidang ini.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

### **1.2.1. Maksud Kerja Magang**

Praktik kerja magang dijalankan sebagai bagian dari syarat kelulusan Sarjana (S1) program studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Dalam praktik ini, mahasiswa mengambil beberapa mata kuliah *Professional Business Ethics, Industry Experience, Industry Model Validation, dan Evaluation and Reporting*. Keseluruhan mata kuliah ini memiliki total 20 sks. Praktik kerja magang juga memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam bekerja di perusahaan serta menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah di dunia kerja.

### **1.2.2. Tujuan Kerja Magang**

Penulis menjalani praktik kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City dengan tujuan sebagai berikut:

1. Memenuhi syarat kelulusan Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara melalui program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).
2. Memperoleh pengalaman secara langsung dalam mengaplikasikan pengetahuan akademis ke dalam praktik kerja magang di perusahaan.
3. Membangun hubungan dan jaringan profesional dengan orang yang berpengalaman, serta memperluas lingkaran kontak yang dapat bermanfaat untuk masa depan.

4. Memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang proses kerja, tugas, dan tanggung jawab di departemen *Sales & Marketing* Hotel Santika Premiere ICE - BSD City

### **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1. Waktu Kerja Magang**

Pelaksanaan kegiatan praktik kerja magang dilakukan selama 6 bulan atau 800 jam kerja, dimulai pada hari Senin, 2 Januari 2023 dan berakhir pada Sabtu, 1 Juli 2023. Kegiatan praktik kerja magang dilakukan dari hari Senin - Jumat, diberikan izin setiap hari Kamis untuk mengikuti perkuliahan. Praktik kerja magang berlangsung dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 17.00 WIB (8 jam kerja dengan 1 jam istirahat).

Nama Perusahaan	: Hotel Santika Premiere ICE - BSD City
Bidang Usaha	: <i>Hospitality</i>
Waktu Pelaksanaan	: 2 Januari 2023 – 1 Juli 2023
Hari Kerja	: Senin - Jumat
Waktu Kerja	: 08.00 - 17.00
Posisi Magang	: <i>Sales &amp; Marketing Intern</i>
Alamat Perusahaan	: Indonesia Convention Exhibition (ICE), Jalan BSD Grand Boulevard, Kecamatan Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15339

#### **1.3.2. Prosedur Kerja Magang**

Pelaksanaan praktik kerja magang mengikuti pedoman yang tercantum dalam buku Panduan MBKM Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Terdapat tiga tahap dalam prosedur pelaksanaan praktik kerja magang, yaitu:

1. Awal
  - a. Mengajukan Surat Pengantar Magang dengan melakukan registrasi pada website [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id).

- b. Mempersiapkan CV dan Surat Pengantar Magang untuk diberikan kepada Bapak Muhayar selaku *Human Resource Manager* Hotel Santika Premiere ICE - BSD City
  - c. Melakukan *interview* dengan Bapak Muhayar (*Human Resource Manager* Hotel Santika Premiere ICE - BSD City) secara langsung di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City.
  - d. Penulis diterima menjadi OJT (*On the Job Trainee*) pada departemen *Sales & Marketing* di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City.
  - e. Melengkapi dokumen hasil *Rapid Test Antigen, Medical Check Up*, surat kesepakatan OJT, dan sertifikat vaksin sebagai persyaratan menjadi OJT di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City.
  - f. Mengisi informasi perusahaan tempat penulis melakukan praktik kerja magang pada *complete registration* di website [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id).
2. Pelaksanaan
- a. Menyerahkan surat keterangan diterima magang dari Hotel Santika Premiere ICE - BSD City kepada pihak Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara melalui website [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id).
  - b. Menjalani sesi orientasi di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City dengan diberikan informasi mengenai aturan, kebijakan, tugas, dan tanggung jawab yang harus dilakukan selama praktik kerja magang berlangsung.
  - c. Menjalani praktik kerja magang sesuai tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh Hotel Santika Premiere ICE - BSD City.

- d. Mengisi *daily task* pada website merdeka.umn.ac.id mengenai pekerjaan yang dilakukan sehari-hari selama praktik kerja magang berlangsung.
  - e. Penulis mendapat dosen pembimbing yang telah ditetapkan oleh program Studi Manajemen dan diberikan pembekalan untuk pembuatan laporan praktik kerja magang oleh dosen pembimbing.
3. Akhir
- a. Menyusun laporan praktik kerja magang sesuai dengan format yang telah diberikan oleh dosen pembimbing.
  - b. Mendapatkan bimbingan mengenai praktik kerja magang dan penulisan laporan praktik kerja magang.
  - c. Tahap pengesahan laporan praktik kerja magang oleh dosen pembimbing dan penanggung jawab dari Hotel Santika Premiere ICE - BSD City selama penulis melakukan praktik kerja magang.
  - d. Melakukan sidang praktik kerja magang.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan kerja magang yang berjudul **“PERAN DEPARTEMEN SALES DAN MARKETING PADA AKTIVITAS BISNIS HOTEL SANTIKA PREMIERE ICE - BSD CITY”**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan informasi seputar garis besar dari laporan magang mulai dari latar belakang industri perusahaan yang dipilih, maksud dan tujuan praktik kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang serta sistematika dari penulisan laporan kerja magang yang dilaksanakan di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City.

##### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini memaparkan segala informasi yang terkait oleh perusahaan secara luas mulai dari menjelaskan sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi tempat penulis menjalankan praktik kerja magang.

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA MAGANG**

Pada bab ini menjelaskan tentang pelaksanaan praktik kerja magang yang dimulai dari posisi kedudukan struktur organisasi dalam perusahaan, proses saat pelaksanaan praktik kerja magang, maupun kendala dan solusi apa saja yang penulis alami selama dilaksanakannya praktik kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City.

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari hasil praktik kerja magang yang sudah dilakukan oleh penulis mulai dari pokok permasalahan yang diambil dalam laporan ini serta kesesuaian teori yang telah diajarkan melalui praktik kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City. Selain itu, bab ini juga menjelaskan mengenai saran yang telah dibuat oleh penulis tentang kendala yang ditemukan penulis saat menjalani praktik kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE - BSD City.