



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata di Indonesia berkontribusi pada total perekonomian sebesar kurang lebih 4% dan pemerintah menargetkan untuk melipatgandakannya menjadi 8% di tahun 2019. Dalam hal ini berarti pemerintah harus memperbaiki infrastruktur untuk menarik wisatawan asing baik yang untuk berlibur atau memiliki keperluan bisnis untuk datang ke Indonesia. Pemerintah di Indonesia juga merevisi kebijakan mengenai akses visa gratis di tahun 2015. Berikut statistik wisatawan asing yang datang ke Indonesia dari tahun 2013 ke 2015 (“Industri Pariwisata Indonesia”, 2016).

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Asing di Indonesia, 2013 – 2015

Bulan	Tourist Arrivals 2013	Tourist Arrivals 2014	Tourist Arrivals 2015	Tourist Arrivals 2016
Januari	614,328	753,079	723,039	740,570
Februari	678,415	702,666	786,653	
Maret	725,316	765,607	789,596	
April	646,117	726,332	749,882	
Mei	700,708	752,363	793,499	
Juni	789,594	851,475	815,148	
Juli	717,784	777,210	814,233	
Agustus	771,009	826,821	850,542	
September	770,878	791,296	869,179	
Oktober	719,900	808,767	825,818	
November	807,422	764,461	777,976	
Desember	766,966	915,334	913,828	
Total	8,802,129	9,435,411	9,729,350	

Sumber :

<http://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/industri-sektor/pariwisata/item6051>

Tabel di atas menunjukkan pertumbuhan kunjungan wisatawan asing ke Indonesia selama tiga tahun terakhir, yaitu dari tahun 2013 sampai 2015.

Pertumbuhan dalam tiga tahun terakhir dapat dikatakan stabil dimana tiap tahunnya selalu terjadi peningkatan kunjungan wisatawan asing. Hal ini dapat dikarenakan kebijakan pemerintah mengenai visa gratis yang telah disebutkan sebelumnya.

Sepanjang tahun 2015 sampai 2016, industri perhotelan di Indonesia mengalami kelebihan pasokan dimana pertumbuhan industri tidak diikuti oleh pertumbuhan permintaan. Hal tersebut dikatakan oleh Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), Hariyadi Sukamdani dengan jumlah kamar hotel di Indonesia mencapai 270.500 unit, dan akan bertambah 58.000 pada tahun depan dengan jumlah wisatawan asing yang masuk ke Indonesia pada tahun lalu sekitar 9 juta orang. Sedangkan Negara Asia Tenggara lainnya yaitu Thailand dan Malaysia yang hanya memiliki 200.000 kamar dengan rata-rata 25 juta pengunjung wisata (“Hotel 2016: Pasokan Menanjak Permintaan Menurun”, 2016). Berdasarkan data dinas pariwisata, jumlah hotel besar yang ada di Banten mencapai 60 hotel dan bila digabungkan dengan hotel skala kecil maka jumlah hotel di Banten mencapai 300-an hotel. Gubernur Banten, Rano Karno, mengatakan pertumbuhan industri perhotelan pada tahun 2012 mencapai 3.2 persen dan sekarang pertumbuhannya sudah mencapai 3.6 persen dan pertumbuhan tersebut akan terus meningkat mengingat masih akan ada banyak hotel yang akan dibangun. (“Rano: Pertumbuhan Hotel di Banten Meningkat Pesat”, 2014).

Salah satu pemicu yang mendorong para operator untuk mempertimbangkan pengembangan hotel bintang 3 dan 4 adalah adanya permintaan aktivitas *Meeting, Incentive, Convention* dan *Exhibition/Event* (MICE) (Hotel 2016: Pasokan Menanjak Permintaan Menurun, 2016). Industri MICE (*Meeting, Incentive, Convention* dan *Exhibition/Event*) di Indonesia memberikan kontribusi 40% dari total jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia. Sedikitnya 282.000 orang mengikuti acara MICE pada tahun itu yang menghasilkan Rp 19,9 triliun dan menciptakan 262.000 pekerjaan. MICE memiliki kontribusi yang besar di industri pariwisata di Indonesia. Pengeluaran wisatawan untuk MICE tiga kali lebih besar dibandingkan dengan pengeluaran kegiatan pariwisata lainnya (Industri MICE dan Gairah Pariwisata, 2015). Maka dari itu PT. Indonesia International Expo (IIE) mendirikan gedung Indonesia Convention Exhibition (ICE) yang memfasilitasi *Meeting, Incentive, Convention* dan *Exhibition/Event*

(MICE) terbesar di Indonesia dimana tidak hanya *event* nasional saja namun juga *event* internasional yang melibatkan banyak Negara (IIE Operasikan MICE Terbesar, 2014). Dengan begitu PT. IIE melakukan kerjasama dengan PT. Santika Mitra Samaya dengan membangun Hotel Santika Premiere ICE BSD-City dengan sasaran pengunjung atau tamu hotel adalah pebisnis MICE yang mengadakan acara di ICE dan juga orang-orang yang ingin berlibur di kawasan BSD City karena letak hotel yang strategis dengan pusat pembelanjaan seperti AEON Mall, The Breeze dan Teras Kota (Hotel Santika Premiere ICE BSD City Resmi Dibuka, 2015).

Dengan sasaran pengunjung yang memiliki keperluan bisnis tersebut, maka kualitas pelayanan dari Hotel Santika Premiere ICE BSD-City harus dapat memberikan pelayanan yang baik. Jika pelayanan dari Hotel Santika Premiere ICE BSD-City tidak memuaskan maka tidak menutup kemungkinan tamu hotel akan memilih di tempat penginapan lain yang notabene adalah kompetitor dari Hotel Santika Premiere ICE BSD-City itu sendiri. Maka dari itu diperlukanlah sebuah divisi yaitu *Human Resource Department* di Hotel Santika Premiere ICE BSD-City yang mengelola karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Dengan begitu tamu hotel akan memilih Hotel Santika di mana saja sebagai tempat penginapannya jika mereka ingin menginap.

Salah satu fungsi *Human Resource Management* adalah merekrut karyawan. *Human Resource Department* akan melakukan proses *recruitment* dan *selection* untuk mendapatkan karyawan yang *fit-in* dengan perusahaan. Menurut Susan E. Jackson dalam bukunya yang berjudul *Managing Human Resources*, *recruitment* adalah proses pencarian dan mendapatkan calon karyawan yang memenuhi kriteria untuk perusahaan ketika adanya lowongan pekerjaan di perusahaan tersebut sedangkan *selection* adalah proses mendapatkan dengan menggunakan informasi yang ada mengenai calon karyawan untuk menentukan siapa yang seharusnya dipekerjakan dalam jangka waktu yang lama atau sebentar. Seperti yang dilakukan oleh Hotel Santika Premiere ICE BSD-City, mereka akan melakukan proses *recruitment* dan *selection* dalam mencari anak sekolah yang ingin praktek kerja lapangan. Hotel Santika Premiere ICE BSD-City bekerja sama dengan beberapa sekolah menengah kejuruan dengan jurusan pariwisata dan tata boga dimana murid

tersebut akan melakukan praktek kerja lapangan dan ditempatkan di divisi yang sesuai dengan mereka seperti *Front Office, Food and Beverages* dan *Housekeeping*.

Selama praktek kerja lapangan, siswa tersebut akan dianggap sebagai bagian dari perusahaan. Untuk menciptakan karyawan yang bertalenta agar dapat memberikan pelayanan terbaik, maka dari itu *Human Resource Department* akan melaksanakan kegiatan *training*. *Training* merupakan proses pengajaran kepada karyawan baru atau karyawan yang sudah bekerja tentang keahlian-keahlian yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka (Dessler, 2015). Setelah mengikuti *training*, performa karyawan yang bersangkutan diharapkan dapat meningkat. Dengan mengikuti *training*, siswa yang sedang praktek kerja lapangan dapat berkembang baik dalam *hard skill* dan *soft skill* mereka.

Penulis diberikan tanggung jawab dalam memberikan *training* setiap bulannya kepada siswa yang sedang praktek kerja lapangan dalam *trainee gathering*. *Trainee gathering* merupakan berkumpulnya semua siswa yang sedang melaksanakan praktek kerja lapangan dengan tujuan mereka diberikan *training* dan menampung apa yang ingin mereka sampaikan selama mereka melaksanakan praktek kerja lapangan. *Training* yang sudah penulis berikan kepada siswa praktek kerja lapangan antara lain *standard grooming*, motivasi dan tes kepribadian.

Selama proses *recruitment, selection* dan *training*, Hotel Santika Premiere ICE BSD-City diharapkan dapat menemukan dan menciptakan *talent* yang berkualitas. Dengan begitu maka karyawan di Hotel Santika Premiere ICE BSD-City baik karyawan tetap ataupun *school trainee* memiliki keahlian yang mumpuni sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Maka dari itu proses *recruitment, selection* dan *training* sangat penting dalam menciptakan *talent* yang berkualitas.

Pada laporan magang ini penulis akan membahas mengenai proses *recruitment, selection* dan *training* terhadap *school trainee* dimana selama kerja magang penulis menjadi *coordinator school trainee* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Maka dari itu judul dari laporan magang ini adalah **“Proses *recruitment, selection* dan *training* terhadap *school trainee* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City”**.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Magang

Program kerja magang merupakan salah satu syarat kelulusan di Universitas multimedia Nusantara dan tujuan dari program kerja magang adalah :

1. Meningkatkan pengetahuan dan keahlian dalam bidang *Human Resource Management*.
2. Mempersiapkan diri sebelum terjun ke dalam dunia kerja.
3. Menerapkan teori yang sudah dipelajari selama di perkuliahan dalam program kerja magang, khususnya di bagian *training*.

Adapun manfaat program kerja magang adalah :

1. Memperoleh pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan di bidang *Human Resource Management*.
2. Menjadi pribadi yang bertanggung jawab dan disiplin dalam mengerjakan suatu pekerjaan.
3. Meningkatkan kemampuan kerjasama tim dalam berkomunikasi sehingga pekerjaan dapat terselesaikan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Kerja Magang

Program kerja magang ini dilakukan sesuai dengan ketentuan dari Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, yaitu minimal 60 hari kerja.

Pelaksanaan kerja magang sebagai berikut :

- Nama Perusahaan : Hotel Santika Premiere ICE BSD-City
Alamat : Jl. BSD Grand Boulevard, BSD City, Serpong
Tangerang - Banten
Waktu Pelaksanaan : 18 Juli 2016 s/d 31 Desember 2016
Waktu Operasional : Senin s/d Jum'at, pukul 08.00 – 16.00 WIB
Sabtu pukul 08.00 – 16.00 WIB
Posisi Magang : Human Resource Department

1.3.2 Prosedur Kerja Magang

Berikut prosedur yang dilalui oleh penulis :

- 1) Melakukan pencarian lowongan magang dari email yang dikirimkan melalui email UMN.
- 2) Mengirimkan CV dan *cover letter* melalui email kepada pihak Hotel Santika Premiere ICE BSD-City.
- 3) Melakukan *interview* pada tanggal 4 Juni 2016.
- 4) Melakukan presentasi mengenai telepon kartesi pada tanggal 11 Juni 2016.
- 5) Mengikuti orientasi bagi karyawan baru pada tanggal 27 Juli sampai 28 Juli 2016 dari pukul 09.00 s/d 15.00
- 6) Mengajukan surat pengantar magang kepada pihak kampus yang ditujukan kepada perusahaan disertai dengan tanda tangan ketua prodi Manajemen
- 7) Memberikan surat pengantar magang kepada perusahaan dan menerima surat balasan dari perusahaan yang menyatakan penulis diterima di perusahaan tersebut.
- 8) Melakukan *medical checkup* sebagai salah satu syarat untuk magang di perusahaan.
- 9) Efektif bekerja pada tanggal 18 Juli 2016.
- 10) Melaksanakan program kerja magang selama periode yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu 18 Juli 2016 s/d 17 November 2016.
- 11) Melakukan bimbingan laporan magang dengan dosen yang telah ditentukan dari pihak universitas.
- 12) Menyusun laporan magang.
- 13) Melaksanakan sidang magang sebagai salah satu syarat kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara.