



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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia mempunyai peran yang penting dalam meningkatkan kontribusinya pada produk domestik bruto (PDB) karena PDB akan memicu kepada pendapatan devisa (karena setiap turis asing menghabiskan rata-rata antara 1.100 dollar AS sampai 1.200 dollar AS per kunjungan) dan juga bisa menyediakan lapangan kerja untuk masyarakat Indonesia (bedasarkan data terakhir dari Badan Pusat Statistik, tingkat pengangguran di negara Indonesia mencapai 5,81% di Februari 2015). Diperkirakan bahwa hampir 9% dari total angkatan kerja nasional diperkerjakan di sektor pariwisata.

Sektor pariwisata di Indonesia juga berkontribusi sebanyak 4% dari total perekonomian. Pada tahun 2019, Pemerintah Indonesia juga ingin meningkatkan angka 4% dua kali lipat menjadi 8% dari PDB. Dengan keinginan untuk meningkatkan angka 4% menjadi 8% Pemerintah akan berfokus kepada memperbaiki infrastruktur Indonesia, akses kesehatan & kebersihan dan juga meningkatkan kampanye promosi online di luar negeri sehingga akan bisa lebih menarik turis asing (“Industri Pariwisata Indonesia”, 2016).

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Wisatawan Asing (dalam juta)	5.51	6.23	6.32	7.00	7.65	8.04	8.80	9.44	9.73

Tabel 1.1: Kunjungan Wisata Asing di Indonesia, 2007-2015

Sumber: www.bps.go.id

Bedasarkan pada Tabel 1.1 bisa dilihat bahwa kunjungan wisata asing di Indonesia meningkat stabil dari tahun 2007-2015. Jumlah wisata asing dari tahun 2007 sampai 2015 meningkat sampai 4.22 juta wisata asing. Dengan adanya kenaikan kunjungan wisata asing, Indonesia juga mengalami kenaikan tingkat

hunian dalam perhotelan sebesar 2,5 persen menjadi 56,3 persen selama Februari 2016. Kenaikan tingkat hunian hotel didorong dengan adanya peningkatan permintaan sebesar 8,2 persen. Jika dibandingkan periode yang sama pada tahun 2015, kinerja perhotelan tumbuh tipis 0,3 persen menjadi 64,2 persen (“Indonesia Catat Pertumbuhan Tingkat Hunian Hotel 2,5 Persen”, 2016).

Industri hotel di Jakarta menjadi peran penting bagi kunjungan wisata asing di Indonesia. Karena diperkirakan dalam beberapa tahun mendatang, jumlah hotel baru di wilayah DKI Jakarta akan melonjak dan menambah pasokan kamar baru ke berbagai daerah di kawasan ibukota Republik Indonesia. Diperkirakan bahwa pada akhir 2015, pasokan total kamar dari hotel berbintang di wilayah DKI Jakarta adalah 37.648 kamar di 179 hotel (“Jumlah Hotel Baru di Jakarta Bakal Melonjak”, 2016). Dengan mempertimbangkan hal-hal diatas daerah kawasan Tangerang Selatan, Banten berlokasi dekat dengan wilayah ibukota Republik Indonesia, Jakarta. Maka bisa di simpulkan bahwa perkembangan bisnis hotel di kawasan Tangerang Selatan juga akan makin bergairah. Sejumlah hotel berbintang dibangun di Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang, dan Kabupaten Tangerang selama dua tahun terakhir ini. Sebagian hotel ini dibangun di daerah kawasan bisnis dan dekat dengan perumahan yang elit.

Salah satu pendorong pengembangan hotel bintang 3 dan 4 adalah permintaan aktivitas *Meeting, Incentive, Convention* dan *Exhibition/Event* (MICE). Industri jasa MICE diyakini memiliki peran yang signifikan dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Di banyak negara lain, sektor ini telah menjadi pemicu dan pemacu bagi tumbuh-kembangnya sektor ekonomi lainnya. Sehingga sektor MICE merupakan indikator kuat dari kemajuan perekonomian negara. (“Industri Jasa MICE Diyakini Punya Peran Sentral Pertumbuhan Ekonomi”, 2013). Selama 20 tahun terakhir Indonesia hanya punya 2 gedung pameran khususnya di Jakarta yaitu JCC, Senayan dan Jl Expo, Kemayoran dan setiap tahun penuh, sehingga membuat pameran tidak bisa buka karena tidak ada tempat yang dapat menampung pameran tersebut. Dengan ini PT. Indonesia International Expo (IIE) membuat gedung Indonesia Convention Exhibition (ICE) yang terletak di kawasan Bumi Serpong Damai (BSD) yang membuat pertumbuhan industri bisa menaik menjadi 3 persen

dengan adanya didukung oleh gedung Indonesia Convention Exhibition ini. (“Industri MICE Kekurangan Pasokan Ruang”, 2015).

Dengan itu PT. IIE melakukan kerja sama dengan PT. Santika Mitra Samaya dengan membangun Hotel Santika Premiere ICE BSD City dengan sasaran pengunjung mereka adalah pembisnis MICE yang mengadakan acara di ICE dan juga orang-orang yang ingin berlibur di kawasan BSD City dikarenakan letak hotel yang sangat strategis dengan adanya pusat pembelanjaan seperti AEON Mall, The Breeze, Teras Kota, Summarecon Mall Serpong dan lainnya (“Hotel Santika Premiere ICE BSD City Resmi Dibuka”, 2015). Dengan adanya pengunjung dari luar negeri atau pembisnis luar, maka kualitas pelayanan dari Hotel Santika Premiere ICE BSD City harus dapat memberikan pelayan yang baik. Jika pelayanan dari hotel tidak baik maka pengunjung akan lebih memilih tempat penginapan di hotel lain. Maka itu diperlukanlah sebuah divisi *Human Resource Department* di dalam Hotel Santika Premiere ICE BSD City untuk mengelola karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga akan berdampak kepada kepuasan karyawan. Dengan adanya kepuasan karyawan, tamu hotel akan memilih untuk menginap di Hotel Santika mana saja sebagai tempat penginapannya jika mereka ingin menginap.

Salah satu fungsi *Human Resource Management* adalah merekrut karyawan seleksi dan memberikan training kepada karyawan. Bagian *Human Resource* akan melakukan proses *talent management* dan melakukan *talent aquisition* dan *talent development* untuk mendapatkan karyawan yang cocok dengan perusahaan. *Talent aquisition* atau *recruiting* adalah mencari atau menantraksi calon karyawan terhadap posisi yang terbuka di dalam perusahaan tersebut (Dessler, 2015, hal.161). *Selection* adalah proses menseleksi karyawan dari sekian banyak karyawan dengan menggunakan informasi yang ada mengenai calon karyawan dan menentukan siapa yang paling cocok untuk memenuhi posisi kosong yang ada di dalam perusahaan tersebut. Hotel Santika Premiere ICE BSD City melakukan proses *talent aquisition* dan *selection* terhadap anak sekolah yang ingin kerja praktek di lapangan. Hotel Santika Premiere ICE BSD City juga melakukan kerja sama dengan beberapa sekolah menengah kejuruan sekitar Tangerang dengan jurusan pariwisata dan tata boga dimana murid tersebut akan melakukan praktek kerja lapangan dan

ditempatkan sesuai dengan divisi yang mereka mau bisa dari *Front Office, Food and Beverage, Housekeeping, Engineering, Human Resource Department, Sales And Marketing, Accounting.*

Dengan selama praktek kerja lapangan Hotel Santika Premiere ICE BSD City juga akan memberikan pelatihan yang bisa disebut sebagai *talent development* kepada siswa yang melakukan praktek kerja lapangan maka itu dari *Human Resource Department* akan melaksanakan kegiatan pelatihan atau program *development. Training* atau *development* adalah proses pengajaran kepada karyawan baru atau karyawan yang sudah bekerja tentang keahlian-keahlian yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka (Dessler, 2015, hal.254). Setelah mengikuti pelatihan siswa yang sedang praktek kerja lapangan dapat berkembang dari segi *hardskill* maupun *softskill* mereka.

Penulis diberikan tanggung jawab dari supervisor dalam memberikan pelatihan setiap bulannya kepada siswa yang sedang melakukan praktek kerja lapangan dalam bentuk *trainee gathering*. *Trainee gathering* merupakan pelatihan antara kumpulan anak siswa yang melakukan praktek kerja lapangan dan bertujuan untuk memberikan pelatihan dan menampung apa yang ingin mereka sampaikan selama mereka melakukan praktek kerja lapangan serta juga memperkenalkan mereka lebih dekat dengan sesama siswa melewati *games* yang dibuat dan lainnya. Pelatihan yang sudah diberikan oleh penulis kepada siswa praktek kerja lapangan antara lain adalah *standar grooming*, jalur komunikasi, *teamwork* dan permainan dalam pelatihan.

Dengan adanya proses *talent management* yang berfokus kepada *talent aquisition*, dan *talent development*, Hotel Santika Premiere ICE BSD City bisa mendapatkan dan menemukan calon karyawan yang berkualitas. Dengan begitu maka karyawan di Hotel Santika Premiere ICE BSD City baik karyawan tetap, *daily worker* ataupun *school trainee* dapat memiliki keahlian yang mumpuni sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Sehingga proses *talent management* yang berfokus kepada *talent aquisition* dan *talent development* merupakan faktor yang sangat penting dalam perusahaan untuk mencari calon karyawan yang berkualitas.

Pada laporan magang ini penulis akan membahas mengenai proses *talent management* yang berfokus kepada *talent aquisition* dan *talent development* terhadap murid yang melaksanakan praktek kerja lapangan dimana selama kerja magang penulis menjadi koordinator *school trainee* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Maka dari itu judul dari laporan magang ini adalah “**Proses *talent management* yang fokus pada *talent aquisition* dan *people development* 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 perkuliahan dalam program kerja magang, khususnya di bagian *training*.
4. Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman di dalam dunia kerja.
5. Memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Adapun manfaat program kerja magang yaitu adalah:

1. Memperoleh pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan di bidang *Human Resource Management*.
2. Membentuk kepribadian yang bertanggung jawab dan disiplin dalam mengerjakan suatu pekerjaan.
3. Meningkatkan skill kerja sama tim dan komunikasi dengan rekan kerja
4. Memberikan pengetahuan dan pengalaman di dalam dunia kerja.

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: 28 Januari 2017 s/d 15 Juni 2017

Waktu Operasional: Senin s/d Jumat, pukul 08.00 - 17.00 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 wawancara pada tanggal 20 Januari 2017.
4. Mengajukan surat pengantar magang kepada pihak kampus yang ditujukan kepada perusahaan disertai dengan tanda tangan ketua prodi Manajemen.
5. Memberikan surat pengantar magang kepada perusahaan dan menerima surat balasan dari perusahaan yang menyatakan penulis diterima di perusahaan tersebut
6. Mulai melaksanakan kerja magang pada tanggal 28 Januari 2017.
7. Melaksanakan program kerja magang selama periode yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu 28 Januari 2017 s/d 15 Juni 2017
8. Melakukan bimbingan laporan magang dengan dosen yang telah ditentukan dari pihak universitas.
9. Menyusun laporan magang.
10. Melaksanakan sidang magang sebagai salah satu syarat kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara.