



### **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

Menurut orang nomor satu di Indonesia, Bapak Presiden Joko Widodo dalam (Widodo, 2017) menyatakan bahwa dalam kurun waktu dua tahun kedepan industri pariwisata diproyeksikan akan menjadi penghasil devisa terbesar di Indonesia, melampaui sektor migas, batubara, dan kelapa sawit. Oleh karena itu pemerintah melakukan pembangunan pariwisata di Indonesia demi mencapai target 20 juta wisatawan mancanegara hingga tahun 2019. Perusahaan BUMN di bidang pariwisata sedang bersinergi untuk mewujudkan aktivitas marketing bersama salah satunya dalam bidang perhotelan.



Sumber : <https://swa.co.id/wicf/news/menjadikan-pariwisata-sebagai-core-business-indonesia>

**Figure 1.1. Grafik Penerimaan Devisa Indonesia**

Perhotelan di Indonesia cukup memiliki potensi yang begitu tinggi mengingat Indonesia memiliki bisnis pariwisata yang begitu banyak, yang disebabkan oleh keindahan alam, keragaman, keunikan budaya, dan lain sebagainya. Hotel mulai dikenal sejak permulaan abad masehi, dengan adanya usaha penyewaan kamar untuk orang yang melakukan perjalanan. Hotel sebagaimana jenis akomodasi lain berasal dari kata “Inn” yang dapat diartikan sebagai usaha menyewakan sebagian dari rumahnya kepada orang lain yang memerlukan kamar untuk menginap. Pada umumnya kamar yang disewakan dihuni oleh beberapa orang secara bersama-sama (Ni Wayan Suwithi, 2008 ).

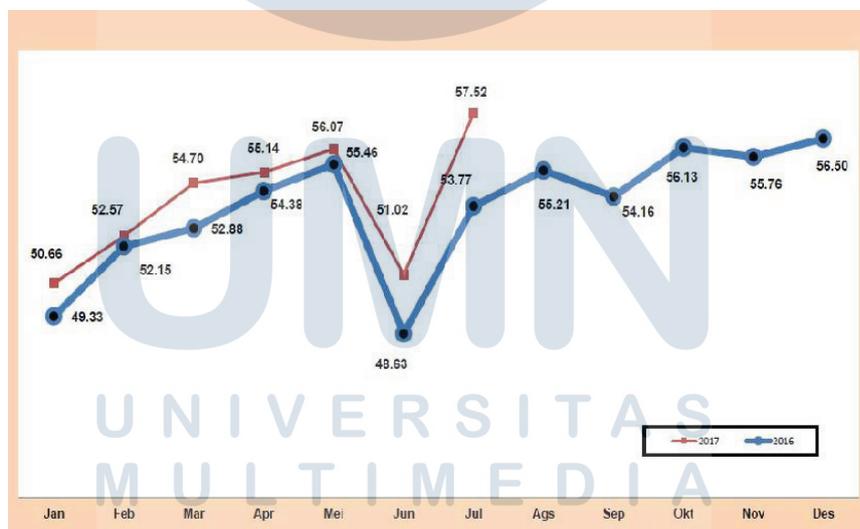
Kemudian peradaban semakin maju maka terdapat berbagai peningkatan dengan menambahkan fasilitas penyediaan bak air untuk mandi yang kemudian disusul dengan penyediaan makanan dan minuman walaupun masih dalam tahap yang sangat sederhana. Pada abad ke enam masehi, mulai diperkenalkan uang sebagai alat penukar yang sah, maka jenis usaha penginapan ini semakin berkembang dan mencapai puncaknya pada masa Revolusi Industri di Inggris pada tahun 1750 hingga tahun 1790 (Ni Wayan Suwithi, 2008 ).

Pada tahun 1829 dibangun Hotel dengan nama ”The Tremont House” yang kemudian oleh sebagian para ahli dianggap sebagai cikal bakalnya Perhotelan Modern. Hotel tersebutlah yang pertama kali memperkenalkan jenis-jenis kamar Single dan Double, yang pada setiap kamar dilengkapi kunci masing-masing, air minum di setiap kamar, pelayanan oleh Bellboy serta memperkenalkan masakan Perancis ke dunia perhotelan. Hotel inipun menjadi sangat terkenal dan menjadi tempat persinggahan yang sangat ramai. Yang terpenting mulai disadari bahwa Industri hotel adalah industri penjualan jasa (Ni Wayan Suwithi, 2008 ).

Di Indonesia sendiri di zaman penjajahan Belanda dan pada masa sebelum kemerdekaan di tahun 1945 telah banyak didirikan hotel besar berskala internasional, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Medan, Semarang, Yogyakarta, dan lain-lainnya. Tercatat Hotel Des Indes di Jakarta dan

Hotel Savoy Homann di Bandung, Hotel Bali Beach di Bali sering digunakan untuk menerima tamu-tamu kenegaraan. Perkembangan hotel-hotel bersejarah di Indonesia dapat di catat setelah Indonesia Merdeka tahun 1945, Presiden pertama Indonesia Ir. Sukarno yang lebih akrab dipanggil bung Karno mulai membangun beberapa Hotel atas kepemilikan Pemerintah yang belakangan menjadi Hotel dibawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN ). Hotel tersebut antara lain: Hotel Indonesia di Jakarta, Bali Beach di Bali, dan Samudra Beach Hotel, di Yogyakarta (Ni Wayan Suwithi, 2008 ).

Saat ini di Indonesia ada kecenderungan terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, pada saat banjir sebagian masyarakat pindah ke Hotel. Pada saat libur seperti liburan lebaran, natal, dan tahun baru, sebagian anggota masyarakat memilih tinggal di Hotel. Dewasa ini telah banyak bermunculan berbagai tipe hotel dari yang berbintang lima, diamond, apartemen sampai hotel melati atau losmen, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berikut merupakan grafik dari perkembangan hotel bintang lima di Indonesia dari tahun 2016 – 2017:



Sumber: Badan Pusat Statistik, (2017).

**Figure 1.2. Tingkat Perkembangan Hotel Berbintang Lima 2016-2017**

The Park Lane Jakarta Hotel adalah hotel berbintang lima yang merupakan cabang dari The Park Lane Hong Kong yang berbasis di Hong Kong. The Park Lane hotel Jakarta terletak di lingkungan Kuningan *Business District* tepatnya di Jalan Casablanca Kavling 18, Menteng Dalam, Tebet, Jakarta Selatan. The Park Lane Hotel Jakarta dilengkapi dengan fasilitas seperti tiga outlet *food and beverage* yang terdiri dari dua restoran, dan satu casual club, hotel ini terdiri dari 280 kamar yang nyaman. Para tamu disambut di *lobby* dengan keamanan hotel 24 jam menggunakan CCTV, fasilitas penukaran uang, salon rambut, *Wifi* di semua kamar dan di tempat umum serta layanan Limusin. Fasilitas lainnya termasuk tempat makan, fasilitas pertemuan, tempat parkir yang aman, penyewaan mobil, pusat bisnis, layanan kamar dan layanan laundry. Lokasi hotel The Park Lane sangat strategis karena berdekatan dengan Park Lane Shopping Mall, Bioskop Windsor, Mal Ambassador dan Sogo Department Store.

The Park Lane Hotel Jakarta selalu berusaha untuk memberikan layanan terbaik bagi para konsumen dan memiliki para staff yang ramah sehingga membuat konsumen merasa nyaman. The Park Lane Hotel Jakarta menerima Green Hotel Award 2015 dari Kementerian Pariwisata Indonesia sebagai top 10 Best Green Hotel yang bersaing dengan banyak hotel & resort lainnya di Indonesia. Dievaluasi dan dinilai oleh 7 juri profesional yang ditunjuk oleh Kementerian Pariwisata, sebagai Hotel Eco, The Park Lane Jakarta telah melakukan program Eco yang luar biasa untuk melestarikan lingkungan yang mencakup manajemen energi, air, limbah dan keselamatan. Mengoptimalkan konsumsi air dan energi, meminimalkan hasil limbah dan memenuhi keamanan tamu.

Menurut Bapak Darrel Cartwright selaku General Manager dari The Park Lane Hotel Jakarta, pencapaian tersebut tentu saja karena dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, produktif, cerdas, dan pekerja keras. Sumber daya manusia menjadi inti sebagai penggerak utama dari segala kegiatan yang berlangsung di dalam suatu organisasi. Manusia merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasaran serta

kemampuan menghadapi tantangan, baik yang sifatnya eksternal maupun internal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelolah sumber daya manusia secara tepat.

Jika perusahaan tidak memiliki sumber daya manusia maka perusahaan tersebut tidak akan berjalan sesuai dengan visi misi organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah sebuah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, dan keamanan, dan masalah keadilan (Dessler, 2013). Karyawan memiliki peran aktif dalam memberikan kontribusi untuk performa perusahaan.

Oleh karena itu, *department* Sumber Daya Manusia The Park Lane Hotel Jakarta harus lebih cermat dan teliti dalam merekrut sumber daya manusia, sehingga setiap divisi perusahaan bisa memberikan *outcome* yang maksimal bagi perusahaan. Salah satu cara mendapatkan sumber daya manusia yaitu dengan membuat perencanaan kebutuhan tenaga kerja yaitu dengan menganalisis tenaga kerja pada saat ini dan kebutuhan tenaga kerja dimasa yang akan datang (Dessler, 2013). Kebutuhan tenaga kerja disebabkan karena diperlukannya sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengisi posisi yang kosong di perusahaan yang diakibatkan oleh karyawan yang resign atau karena adanya pemecatan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan.

Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yaitu dengan melakukan *recruitment* dan *selection*. Hal yang perlu diperhatikan dari rekrutmen yaitu menarik pelamar yang berkualitas. Maksudnya, pelamar yang ditarik yaitu pelamar yang telah memenuhi syarat yang sesuai dengan posisi yang ditawarkan oleh perusahaan serta kesesuaian kompetensi dengan strategi dan budaya perusahaan tersebut. Proses rekrutmen dibagi menjadi dua sumber, yaitu sumber internal dimana karyawan yang ditarik berasal dari orang dalam perusahaan (Griffin & Ebert, 2006). Sedangkan sumber eksternal adalah menarik pelamar dari luar perusahaan dengan cara memasang lowongan di beberapa media yang berupa cetak ataupun digital (Kinicki & Brian K, 2009).

Setelah proses rekrutmen dilakukan, tahap selanjutnya yaitu proses seleksi calon karyawan baru. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh karyawan yang memiliki *skills, knowledge, & attitude* yang diperlukan oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan dengan optimal serta dapat memastikan bahwa orang tersebut tepat ditempatkan pada posisi yang dibutuhkan (IndHRI, 2017). Adapun tahapan seleksi karyawan, yaitu seleksi daftar riwayat hidup, tes seleksi (berupa tes PFA, faktor *sales person*, dan *competencie ability test*), wawancara, cek referensi, pemeriksaan kesehatan, dan penawaran pekerjaan (IndHRI, 2017).

Kebutuhan terhadap tenaga kerja di The Park Lane Hotel Jakarta dipenuhi oleh adanya program *on-the-job training* (OJT). OJT adalah suatu upaya terencana untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan, keterampilan, dan perilaku oleh karyawan (Dessler, 2013). *Training* didefinisikan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan pada pekerjaan yang saat ini dipegang atau yang terkait dengannya. Ini biasanya berarti perubahan dalam pengetahuan, keterampilan, sikap, atau perilaku tertentu. Agar efektif, pelatihan harus melibatkan pengalaman belajar, jadilah aktivitas organisasi yang terencana, dan dirancang untuk menanggapi kebutuhan yang teridentifikasi. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *on-the-job training* merupakan pelatihan dengan cara pekerja atau calon pekerja ditempatkan dalam kondisi sesungguhnya dan dibimbing serta diawasi oleh *supervisor* lapangan.

Tujuan *on-the-job training* yaitu untuk memperoleh pengalaman langsung dalam mengenal jenis pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, mengamati secara langsung apa yang menjadi tanggung jawab, melihat apa yang harus dikerjakan, meningkatkan kemampuan dan keterampilan dengan jelas. Alasan beberapa perusahaan memiliki program *on-the-job training* yaitu untuk mengurangi biaya pengeluaran perusahaan. Di The Park Lane Hotel Jakarta sendiri peserta *on-the-job training* adalah siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dari sekolah perhotelan dan mahasiswa tingkat akhir yang diwajibkan untuk mengikuti praktik

kerja magang, baik yang mengambil ilmu perhotelan, bisnis, *design grafik*, dan lain sebagainya.

Penulis menjadi salah satu peserta dari program *on-the-job training* dari The Park Lane Hotel Jakarta. Penulis menjalankan program *on-the-job training* di *Departement Human Resources*. Dimana salah satu tugas penulis yaitu membantu proses rekrutmen dan seleksi baik itu menjadi karyawan tetap, kontrak, atau calon peserta *on-the-job training* dari mulai memanggil sampai interview. Selain membantu proses rekrutmen penulis juga diberikan kesempatan untuk menghitung upah pekerja harian (*daily worker*) dan *trainee payment* dari penghitungan absensi hingga perhitungan bayaran sesuai dengan absensi yang diberikan oleh masing-masing department. The Park Lane Hotel Jakarta juga memiliki budaya seperti adanya hari keluarga (*family day*) dimana penulis turut serta membantu jalannya acara tersebut dari mulai pendaftaran, pembagian atribut yang diberikan kantor, sampai acara selesai.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menyusun laporan magang dengan judul **Proses Recruitment & Selection Pada The Park Lane Hotel Jakarta**. Dimana penulis akan memaparkan tugas baik rutin maupun tambahan yang akan lebih mengacu pada proses HRD terutama pada proses rekrutmen dan seleksi.

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

Manfaat dan tujuan dari kerja magang ini adalah :

1. Menerapkan teori yang sudah di pelajari selama masa perkuliahan, *link, & match* dalam program kerja magang terutama di bidang Sumber Daya Manusia yaitu *recruitment & selection*.
2. Memperluas jaringan networking di dalam dan atau di luar The Park Lane Jakarta.
3. Meningkatkan soft skill, pengetahuan, pengalaman kerja dan keahlian dalam bidang *Human Resources Management* terutama pada bidang *Recruitment, Selection, dan On-The-Job Training*.

4. Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Multimedia Nusantara.

### **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 : The Park Lane Hotel Jakarta

Alamat : Jalan Casalanca Kav.18, Menteng Dalam, Jakarta.

Periode Kerja Magang : 18 Juli 2017 s/d 18 Januari 2018

Hari Kerja Magang : Senin s/d Jumat

Jam Kerja Magang : 08.00 – 17.00 WIB

Posisi Magang : Human Resources Departement Intern

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

Berikut merupakan prosedur yang dilalui oleh penulis :

1. Melakukan pencarian lowongan magang dari *Career Development Center* di Universitas Multimedia Nusantara gedung C lantai 2.
2. Mendapatkan rekomendasi dari Pak Audrey Halim (CDC UMN).
3. Mengirimkan CV melalui email kepada pihak CDC.
4. Mendapatkan panggilan untuk interview dan test psikotest di The Park Lane Hotel Jakarta melalui email dan telepon pada tanggal 5 Juli 2017.

5. Pada tanggal 10 Juli 2017 melakukan *Medical Check-Up* (MCU) ke The Park Lane Hotel Jakarta dan mendapat rujukan ke Klinik Bersama Dr.Murni pada tanggal 13 Juli 2017.
6. Setelah hasil MCU keluar pada tanggal 17 Juli 2017, penulis mendapatkan panggilan untuk mulai program kerja magang pada tanggal 18 Juli 2017.
7. Efektif bekerja pada tanggal 18 Juli 2017.
8. Melaksanakan program kerja magang sesuai dengan periode yang ditentukan.
9. Melakukan bimbingan laporan magang dengan dosen yang telah di tentukan oleh kampus.
10. Menyusun laporan magang.
11. Menyerahkan laporan magang ke pihak kampus untuk di tanda tangani oleh pihak perusahaan.
12. Melaksanakan sidang magang sebagai salah satu syarat kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara.

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

Sistematika penulisan dalam laporan magang adalah sebagai berikut :

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

Dalam bab ini penulis membahas mengenai latar belakang topik yang ingin diteliti, manfaat dan tujuan praktek kerja magang, waktu kerja magang dan prosedur pelaksanaan kerja magang, dan sistematika penulisan laporan kerja magang.

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi beserta budaya perusahaan dari The Park Lane Hotel Jakarta, peran *Human Resources*, tinjauan pustaka yang di peroleh dari buku, artikel, dan literatur lainnya.

## **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Pada bab ini akan membahas tentang pelaksanaan program kerja magang, yang menjelaskan posisi atau jabatan penulis selama di perusahaan, mekanisme tugas – tugas atau pekerjaan yang dilakukan, dan kendala – kendala yang dihadapi oleh penulis selama melakukan program kerja magang, solusi dalam menghadapi setiap kendala yang dihadapi tersebut, serta pandangan penulis selama melaksanakan program kerja magang di The Park Lane Hotel Jakarta.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis akan menyimpulkan apa saja yang di peroleh selama melakukan program kerja magang di The Park Lane Hotel Jakarta, terkait dengan teori yang telah di pelajari selama kegiatan perkuliahan dengan kondisi yang sesungguhnya pada saat melakukan program kerja magang

