



### **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

Industri pariwisata Indonesia memiliki peluang besar untuk tumbuh dimasa depan seiring dengan meningkatnya minat masyarakat Indonesia menjelajah negeri sendiri dan makin menariknya Indonesia bagi wisatawan asing. Peluang ini tentunya harus ditangkap para pelaku usaha di industri pariwisata (sumber : <https://swa.co.id>, 2013). Industri pariwisata di Indonesia selalu meningkat setiap tahunnya. Hal itu dapat dilihat dari grafik sebagai berikut :



Sumber : <http://www.kemepar.go.id>

**Gambar 1. 1 Jumlah Wisatawan Mancanegara periode tahun 2012-2016**

Dari grafik diatas kita dapat melihat pertumbuhan jumlah wisatawan mancanegara dari tahun 2012-2016. Pada tahun 2012, jumlah wisatawan mancanegara yaitu sebanyak 8 juta, dan pada tahun 2016 jumlah wisatawan mancanegara yaitu sebanyak 11,5 juta, sehingga terjadi peningkatan wisatawan mancanegara sebesar 3,5 juta antara tahun 2012

sampai 2016. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa industri pariwisata di Indonesia mengalami perkembangan tiap tahunnya.

Dengan berkembangnya industri pariwisata, hal ini akan berdampak terhadap peningkatan beberapa industri, seperti industri perhubungan, kerajinan, kreatif, dan perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang terkena dampak secara langsung terhadap perkembangan industri pariwisata.

Industri perhotelan di Tangerang Selatan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan pergerakan perekonomian di kawasan ini, terutama bisnis konvensi. Wakil Ketua I Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Tangerang Selatan (Tangsel), Andre Sumanegara, mengatakan bahwa pendapatan asli daerah atau PAD hotel dan restoran menjadi yang tertinggi kedua di wilayah barat Ibu Kota tersebut. Kebutuhan hotel juga bertambah karena saat ini Tangerang Selatan memiliki Indonesia *Convention Exhibition* (ICE) di Bumi Serpong Damai. Sejumlah pameran dan pertemuan berskala nasional dan internasional kerap diadakan disana dan ikut mendorong permintaan hotel (sumber : <http://koran.bisnis.com>, 2016). Tangerang Selatan merupakan kota perdagangan dan jasa. Kebutuhan hotel yang tumbuh untuk profesional bukan pada hari libur atau akhir pekan, tetapi justru pada hari biasa. Kebutuhan hotel cenderung tinggi pada hari-hari biasa yakni hari Senin hingga Jumat. Peralnya, banyak profesional atau tenaga pemerintah mengadakan pertemuan kerja di hotel (sumber : <http://properti.kompas.com>, 2016).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa permintaan terhadap kebutuhan hotel di Tangerang Selatan meningkat. Hal ini akan menyebabkan adanya persaingan antara hotel-hotel yang berada di kawasan Tangerang Selatan dan sekitarnya.

Di tengah-tengah persaingan yang ada, hotel-hotel yang berada di kawasan Tangerang Selatan dan sekitarnya akan berupaya untuk mengoptimalkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu hotel (*guest*). Fasilitas-fasilitas yang ada dapat dioptimalkan dengan cara melakukan perawatan terhadap fasilitas-fasilitas tersebut, seperti *meeting room*, *swimming pool*, *fitness center*, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk meningkatkan pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan terhadap Sumber Daya Manusia

(SDM). Untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas di hotel tidak terlepas dari peran setiap karyawan hotel itu sendiri sehingga diperlukan karyawan yang juga berkualitas dan memiliki keahlian serta keterampilan untuk bisa mencapai hal tersebut. Karyawan dapat diartikan sebagai sumber daya manusia yang paling penting dalam perusahaan yang memiliki fungsi bekerja untuk mencapai kinerja suatu perusahaan.

Kunci utama menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan kompeten dalam dunia kerja terletak pada proses rekrutmen dan seleksi. Maka dari itu, diperlukan divisi *Human Resource Department*. Salah satu peran dari divisi *Human Resource Department* adalah melakukan proses rekrutmen dan seleksi. Proses rekrutmen dan seleksi yang baik berguna bagi perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria atau syarat yang diinginkan. Perusahaan berharap dengan adanya kedua proses tersebut, maka karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

Proses rekrutmen menurut Dessler (2013) adalah menemukan atau menarik calon kandidat untuk mengisi posisi yang sedang kosong di suatu perusahaan (p. 172). Sedangkan menurut Kinicki et, al. (2016) rekrutmen merupakan proses mencari dan menarik pelamar yang memenuhi syarat untuk posisi pekerjaan yang kosong di suatu organisasi. (p. 266)

Kemudian, menurut Kinicki et, al. (2016) seleksi adalah penyaringan pelamar kerja untuk merekrut kandidat terbaik (p. 268). Sedangkan menurut John R. Schermerhorn (2010) seleksi adalah menentukan individu untuk dipekerjakan dari kumpulan pelamar kerja yang berkualitas. (p. 304)

Proses rekrutmen dan seleksi merupakan salah satu proses yang penting bagi hotel, karena karyawan tersebut yang nantinya akan berhadapan langsung dengan tamu hotel. Proses rekrutmen dan seleksi dilakukan untuk mendapatkan karyawan yang tepat dalam posisi yang tepat pula. Apabila perusahaan melakukan kesalahan dalam merekrut dan menyeleksi karyawan seperti halnya tidak tepat atau tidak sesuai, maka akan berdampak buruk bagi pertumbuhan perusahaan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, proses rekrutmen dan seleksi harus dilaksanakan secara selektif dan sesuai dengan kriteria atau syarat yang sudah ditentukan oleh perusahaan sehingga kedua proses tersebut dapat berjalan secara efektif dan maksimal.

Grand Zuri Hotel BSD City merupakan salah satu pelaku industri perhotelan di Indonesia, khususnya di kawasan Tangerang Selatan. Dengan *tagline* “*We know how to please you*”, Grand Zuri Hotel BSD City ingin menyenangkan atau memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu dimana pelayanan memang menjadi fokus utama bagi setiap hotel. Grand Zuri Hotel BSD City merupakan hotel bintang empat yang berlokasi ideal di jantung Kota Bumi Serpong Damai, dan dekat dengan jalan tol Jakarta-Banten, pusat bisnis, hiburan, dan juga pusat perbelanjaan (sumber : <http://www.zhmhotels.com>). Hotel yang bernaung dibawah *Zuri Hospitality Management* (ZHM) ini memiliki visi yaitu menjadi *Hotel Chain Plus* nasional yang membanggakan dengan kualitas Internasional. (sumber : Data Perusahaan)

Sebagai salah satu pelaku industri perhotelan, Grand Zuri Hotel BSD City dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang juga berkompeten agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Proses rekrutmen harus dilakukan secara tepat karena tujuan dari rekrutmen bukanlah sekadar menghasilkan sejumlah orang tertentu. Lebih dari itu, tujuan rekrutmen adalah untuk memikat para calon karyawan yang kompeten bagi perusahaan. Tetapi, proses seleksi juga harus dilakukan secara tepat agar perusahaan dapat memperoleh karyawan yang sesuai dengan kualifikasi dan berkompeten dimana mereka yang nantinya akan melaksanakan seluruh pekerjaan yang ada di dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan penting dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Peran dan fungsi sumber daya manusia sangatlah penting untuk meningkatkan produktivitas dalam menunjang perusahaan lebih kompetitif. Dalam upaya memperoleh sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, dibutuhkan proses rekrutmen dan seleksi yang tepat. Oleh sebab itu, untuk membahas dan mengetahui lebih jelas lagi mengenai rekrutmen dan seleksi, penulis mengambil judul “**Proses Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi pada Grand Zuri Hotel BSD City**” sebagai bahan dalam pembuatan laporan kerja magang yang telah penulis lakukan selama waktu kerja magang berlangsung. Judul tersebut dipilih oleh penulis, karena rekrutmen dan seleksi merupakan jenis pekerjaan yang memang rutin dilakukan oleh penulis selama penulis melakukan praktik kerja magang

di Grand Zuri Hotel BSD City terhitung mulai tanggal 17 Juli 2017 sampai dengan 3 November 2017.

## 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. Menambah wawasan dan keterampilan serta memperoleh pengalaman kerja selama mengikuti kegiatan magang di Grand Zuri Hotel BSD City.
2. Meningkatkan pengetahuan dan keahlian dalam bidang *Human Resource Management*.
3. Mengaplikasikan teori-teori ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan ke dalam bentuk praktik yang nyata di dunia kerja.
4. Meningkatkan kemampuan dalam menghadapi dan mengatasi masalah-masalah baru yang muncul dalam dunia kerja sehari-hari.

Adapun manfaat program kerja magang, yaitu:

1. Menambah pengalaman dan wawasan tentang dunia kerja.
2. Membangun jiwa disiplin, etika kerja, serta perilaku sopan santun dengan semua pegawai di tempat kerja, dan mengikuti segala aturan yang berlaku di tempat magang.
3. Meningkatkan keterampilan kerjasama dalam tim dan kemampuan komunikasi dengan rekan kerja.
4. Meningkatkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan tempat kerja.
5. Menambah dan memperluas jaringan dengan seluruh pegawai yang ada di perusahaan tersebut.

## 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 : Grand Zuri Hotel BSD City

Bidang Usaha : Perhotelan

Alamat : Jalan Pahlawan Seribu Kavling Ocean Walk Blok CBD Lot 6, BSD City, Serpong, Lengkong Gudang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15322, Indonesia

Waktu Pelaksanaan : 17 Juli 2017 s/d 3 November 2017

Waktu Operasional : Senin s/d Jumat, pukul 08.00 - 17.00 WIB

Sabtu, pukul 07.00 – 12.00 WIB

Posisi Magang : *Human Resource Department (HR Trainee)*

### 1.3.2 Prosedur Kerja Magang

Berikut adalah beberapa prosedur kerja magang yang dilakukan oleh penulis dimulai dari pencarian kerja magang sampai dengan penulis diterima untuk melakukan praktik kerja magang, yaitu :

#### 1. Tahap Pengajuan

- a. Penulis mendapatkan informasi dari kakak senior yang mengatakan bahwa Grand Zuri Hotel BSD City sedang membutuhkan anak magang di bagian *Human Resources (word of mouth)*.
- b. Penulis mengirimkan *Curriculum Vitae (CV)*, *cover letter* dan transkrip nilai dengan cara menitipkannya ke bagian resepsionis hotel pada tanggal 13 Juli 2017.

## 2. Tahap Rekrutmen

- a. Perusahaan mengundang penulis untuk melakukan wawancara di kantor Grand Zuri Hotel BSD City pada tanggal 14 Juli 2017.
- b. Penulis dinyatakan diterima bekerja oleh Grand Zuri Hotel BSD City pada hari dimana penulis melakukan wawancara, yaitu pada tanggal 14 Juli 2017 dengan periode magang selama minimal 60 hari kerja yang mulai terhitung dari tanggal 17 Juli 2017.

## 3. Tahap Final Penyusunan Berkas

- a. Mengajukan surat pengantar pelaksanaan praktik kerja magang dari pihak Universitas Multimedia Nusantara yang ditujukan untuk Grand Zuri Hotel BSD City disertai dengan tanda tangan ketua prodi Manajemen.
- b. Memberikan surat keterangan bahwa penulis diterima magang dari Grand Zuri Hotel BSD City yang ditujukan untuk pihak kampus.

## 4. Tahap Praktik Kerja

- a. Melaksanakan praktik kerja magang pada tanggal 17 Juli 2017 – 3 November 2017.
- b. Melakukan bimbingan magang dengan dosen pembimbing yang telah ditentukan oleh pihak kampus.
- c. Menyusun laporan magang.
- d. Melaksanakan sidang magang yang merupakan salah satu syarat kelulusan program Strata 1 (S1) di Universitas Multimedia Nusantara.



## **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memahami lebih jelas mengenai laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan magang ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, tujuan dan manfaat kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang, dan sistematika penulisan.

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

Bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan secara umum, sejarah singkat perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan yang dijadikan penulis sebagai tempat magang. Selain itu, bab ini juga berisikan teori-teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku-buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan magang ini.

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

Bab ini berisikan rangkuman tugas-tugas yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan praktik kerja magang di Grand Zuri Hotel BSD City. Tugas-tugas tersebut dibagi menjadi dua jenis pekerjaan, yaitu tugas utama dan tugas tambahan beserta uraiannya.

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

Bab ini berisi kesimpulan yaitu uraian beberapa hasil utama yang diperoleh selama melaksanakan praktik kerja magang terutama mengenai tugas utama. Tidak hanya itu, bab ini juga berisi saran-saran tentang perbaikan mengenai pelaksanaan magang.