



### **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.

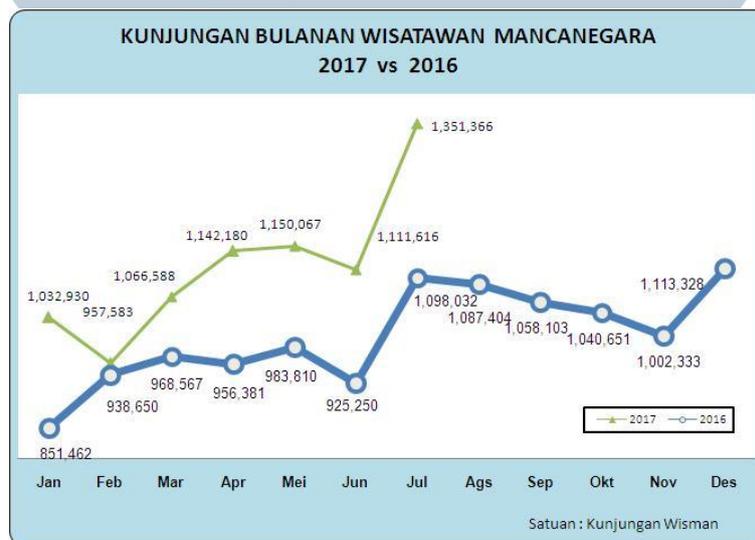
## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Menurut *United Nation World Tourism Organization (UNWTO)* tahun 2017, definisi tamu mancanegara adalah setiap orang yang mengunjungi suatu negara di luar tempat tinggalnya, didorong oleh satu atau beberapa keperluan tanpa bermaksud memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi dan lamanya kunjungan tersebut tidak lebih dari dua belas bulan.

Dalam catatan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017, secara kumulatif pada Januari-Mei 2017, jumlah kunjungan wisata mancanegara ke Indonesia mencapai 5,36 juta kunjungan atau naik 20,85% dibanding jumlah kunjungan wisata mancanegara pada periode yang sama tahun sebelumnya. Tahun 2016 hanya sebanyak 4,43 juta kunjungan.



Sumber : Website Kemenpar, 2017

Gambar 1.1 Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara

Wisata di Indonesia memang memiliki prospek yang sangat menjanjikan. Hal ini terlihat dari data yang diinfokan oleh BPS bahwa tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia pada bulan Juli 2017 rata-rata mencapai 57,52%. Hal ini mengindikasikan terjadinya kenaikan sebesar 3,75 poin apabila dibandingkan dengan tingkat penghunian kamar di Juli 2016 yang hanya sebesar 53,77%. Sementara itu, untuk data berapa lama rata-

rata waktu menginap tamu di hotel berbintang Indonesia adalah 1,89 hari selama Juli 2017. Angka ini apabila dibandingkan dengan bulan yang sama tahun 2016 terdapat kenaikan sebesar 0,08 poin. Apabila melihat kategori tamu domestik dan tamu non domestik/asing yang menginap, rata-rata lama menginap tamu non domestik/asing lebih tinggi dibandingkan tamu domestik yakni, 2,99 hari untuk tamu asing dan 1,7 hari untuk tamu domestik. (Tripmediapro, 2017).

Berdasarkan informasi dari Banten Bps (2017), bahwa Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang Banten pada Juni 2017 mencapai 51,41% atau turun 3,07 poin dibanding bulan sebelumnya yaitu 54,48%. Penurunan ini utamanya disebabkan oleh penurunan TPK hotel bintang 2 dan bintang 4, yang masing-masing mengalami penurunan sebesar 0,92 poin dan 13,61 poin. Dibanding bulan yang sama tahun lalu, TPK Juni 2017 mengalami penurunan 2,38 poin dari sebelumnya yaitu sebesar 53,79%. Penurunan TPK tahun ini disebabkan oleh penurunan TPK hotel bintang 2 dan bintang 3 yang masing-masing mengalami penurunan sebesar 3,36 poin dan 11,78 poin dibandingkan Juni 2017.

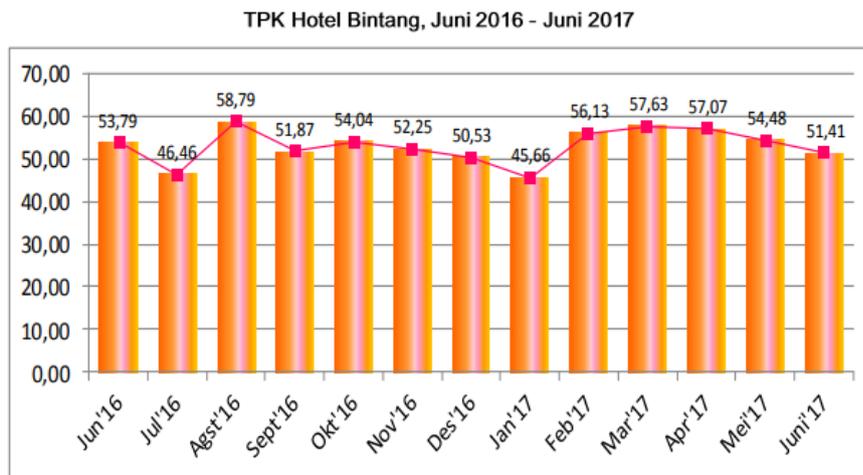
**TPK Hotel Bintang Menurut Klasifikasi Hotel, Juni 2017**

Klasifikasi Hotel	TPK			Perubahan Juni'17 thd Juni'16 (poin)	Perubahan Juni'17 thd Mei'17(poin)
	Juni'16	Mei'17	Juni'17		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bintang 1	53,90	64,05	64,84	10,94	0,79
Bintang 2	60,14	57,70	56,78	-3,36	-0,92
Bintang 3	62,59	48,39	50,81	-11,78	2,42
Bintang 4	48,82	63,40	49,79	0,97	-13,61
Bintang 5	34,15	36,71	38,29	4,14	1,58
<b>Total</b>	<b>53,79</b>	<b>54,48</b>	<b>51,41</b>	<b>-2,38</b>	<b>-3,07</b>

Sumber : Website BPS, 2017

Gambar 1.2 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang

Berdasarkan informasi dari *website* Banten Bps, Perkembangan TPK selama setahun terakhir memperlihatkan kondisi yang masih fluktuatif dan mengalami penurunan sejak April 2017. Penyebab TPK pada bulan Juni yang turun ini diduga karena jumlah kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) dibulan Juni 2017 yang berkurang menjelang Hari Raya Idul Fitri 2017.



Sumber : Website BPS, 2017

Gambar 1.3 TPK Hotel Bintang Juni 2016- Juni 2017

Menurut informasi dari BPS (2013) menyatakan bahwa, selama sepuluh tahun ke depan Indonesia akan disesaki 100.000 kamar dari 700 sampai 800 hotel baru. Dengan demikian, hingga 2023 mendatang, negara kepulauan terbesar di dunia ini akan memiliki sebanyak 256.000 unit kamar dari total 2.400 hotel. Peranan hotel dalam industri pariwisata memang sangat penting, karena dapat membantu para wisatawan untuk menginap sementara ditempat yang sedang dikunjungi. Definisi hotel menurut Endar Sri (2015) pengertian hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya serta jasa pencucian pakaian.

Pesatnya pertumbuhan sektor properti di kota Tangerang terlihat dari maraknya pembangunan hotel, apartemen dan perumahan. Menurut artikel Jakarta bisnis (2014), jumlah keseluruhan hotel yang telah ada di kota dengan luas 184,24 kilometer persegi dan diisi oleh 1,9 juta jiwa, berdasarkan data Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (BPLH) kota Tangerang jumlah total hotel yang telah berdiri di wilayah ini tidak kurang dari 1.569 unit yang terdiri dari berbagai macam kelas. Hotel kelas melati memiliki pertumbuhan paling besar dengan mencapai 694 unit, kemudian disusul oleh hotel bintang tiga sejumlah 467 unit, bintang lima 233 unit, bintang empat 140 unit, dan bintang dua sejumlah 35 unit. Klasifikasi hotel di Indonesia dilakukan dengan peninjauan setiap tiga tahun sekali oleh PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) dengan mempertimbangkan beberapa aspek,

yaitu jumlah kamar, fasilitas dan peralatan yang disediakan, model sistem pengelolaan, serta *bermotto* pelayanan.

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi terdapat pada peraturan pemerintah, yaitu SK: Kep-22/U/VI/78 oleh Dirjen Pariwisata. Hotel berbintang empat merupakan hotel yang cukup berkelas dengan para karyawan dan *staff* yang *professional* dibidangnya dalam melayani tamu yang datang. Karyawan dan *staff* hotel berbintang empat dibekali dengan informasi pariwisata yang ada di sekitar hotel. Hotel ini biasanya akan mempunyai bangunan yang cukup besar dan disertai dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran, dan hiburan lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh hotel berbintang empat akan berada di atas rata-rata sehingga tamu akan puas bila menginap di hotel tersebut.

Pada sumber yang telah di dapat dari data perusahaan, PT. Grahawita Santika mempunyai bisnis usaha yang bernaung pada Kompas Gramedia, yaitu bernama Santika Indonesia Hotels & Resorts. Hotel yang menyediakan pelayanan yang kental dengan keramah-tamahan khas Indonesia. Terverifikasi oleh standar internasional ISO 9001/2008, Santika Indonesia Hotels & Resorts menyajikan kenyamanan, pelayanan dan keamanan terbaik. Berlandaskan pada visi perusahaan untuk menjadi jaringan hotel pilihan utama, Santika Indonesia Hotels & Resorts akan terus meningkatkan nilai lebih kepada seluruh pemangku kepentingan dengan mengkombinasikan kualitas *profesionalisme* dan pelayanan dari hati. Nilai-nilai yang dibentuk pada *brand* Santika Indonesia Hotels & Resorts menekankan pada citra '*Indonesian Home*', yaitu suatu cerminan pelayanan kepada semua tamu benuansa Indonesia.

Hotel Santika Hotels & Resorts mempunyai klasifikasi hotel berbintang yang terdiri dari : pertama, Amaris Hotel yang terdiri dari 57 unit dengan konsep *smart* hotel, yakni cermat dan efisien dari segi biaya, tanpa mengurangi kualitas pada kelasnya. Kedua, Hotel Santika yang menawarkan suasana hotel kategori bintang 3 ini memiliki 23 unit, fasilitas ataupun perlengkapan pendukung lainnya disesuaikan dengan kebutuhan para pelaku bisnis dengan menawarkan rangkaian akomodasi yang sangat beragam. Ketiga, Hotel Santika Premiere merupakan hotel kategori bintang 4 dengan memakai gaya konstruksi dan interior dengan sentuhan yang luwes dan disesuaikan dengan tren yang ada. Keempat, The Anvaya adalah brand hotel berbintang 5. Hotel dengan desain eksterior, interior dan fasilitas yang identik dengan kemewahan. The Anvaya tampil khas, unik dan mempesona, serta benuansa Indonesia sesuai dengan daerah dimana hotel tersebut berlokasi, yaitu di Bali.

Dari waktu ke waktu Hotel Santika Premiere ICE BSD City selalu mencari individu-individu berbakat yang ingin memiliki jalur karir di industri perhotelan. Melalui program pelatihan yang inovatif untuk semua tingkatan pendidikan dan pengalaman serta tren *hospitality*, Hotel Santika Premiere ICE BSD City terus berinvestasi dalam mengembangkan sumber daya manusia. Saat ini, hotel yang berdiri sejak tahun 2015 ini telah memiliki karyawan sebanyak 140 orang yang terbagi ke berbagai macam divisi. Karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City dipilih berdasarkan *personality* yang berkualitas dan mampu menjadi pribadi *hotelier* yang handal di bidangnya, serta mampu mempunyai visi misi yang sama dengan Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Keberagaman karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City dari berbagai macam usia, *gender*, dan *position* membuat setiap pribadi karyawan harus mampu beradaptasi dengan pekerjaan dan lingkungan disekitarnya. *Human Resource Development* (HRD) di Hotel Santika Premiere ICE BSD City tidak hanya mencari karyawan yang berkualitas dibidangnya, tetapi juga membantu karyawan untuk dapat bekerja dengan performa yang tinggi, sehingga dapat memuaskan tamu yang menginap maupun dalam menarik tamu yang akan menginap.

Hotel Santika Premiere ICE BSD City juga mendapatkan kesempatan untuk dapat bekerja sama dengan sekolah-sekolah dan kampus-kampus yang berada disekitar daerah Tangerang, seperti sekolah SMK Pariwisata Puspa Wisata PGRI Serpong dan SMK Yadika Serpong, serta kampus Universitas Multimedia Nusantara dan sekolah tinggi Pariwisata Trisakti. Program *on job training* yang dijalankan oleh siswa/i dan mahasiswa/i di Hotel Santika Premiere ICE BSD City adalah selama minimal 4 bulan dan maksimal 6 bulan. Program *on job training* akan ditempatkan di salah satu *department* yang ada di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. *On job training* akan melalui tahap *recruiting* oleh HRD, serta mendapatkan *training* yang berguna untuk memotivasi para *on job training* selama masa bekerja di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Penulis diberikan kesempatan oleh *supervisor* HRD untuk dapat bertanggung jawab kepada semua *trainee* terhadap absensi setiap bulan, *grooming*, *training* yang dilakukan pada setiap akhir bulan, komunikasi antar *trainee*, dan *teamwork* yang diterapkan.

Hotel Santika Premiere ICE BSD City merupakan hotel berbintang empat yang masih termasuk dalam *group* Kompas Gramedia, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan kerja magang terutama pada divisi HRD, divisi HRD di Hotel Santika Premiere ICE BSD City merupakan divisi generalis, sehingga semua kepentingan karyawan yang ada di Hotel Santika Premiere ICE BSD City merupakan tanggung jawab pihak HRD, Hotel Santika

Premiere ICE BSD City menjadikan penulis tertantang untuk belajar lebih banyak mengenai pekerjaan pada divisi HRD di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, seperti mengetahui cara mengecek legalitas perusahaan, cara melakukan *training* dengan benar, mendaftarkan BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan, dll. Selain itu, keuntungan lain yang didapat penulis ketika kerja magang di perusahaan tersebut adalah menambah ilmu dari karyawan lain di department yang berbeda. Karena dengan melakukan program kerja magang dapat memahami dan menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama di perkuliahan. Penulis juga dapat diberikan kesempatan oleh *manager* serta *supervisor* HRD Hotel Santika Premiere ICE BSD City untuk dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepada penulis.

Pada laporan magang ini, penulis akan membahas mengenai proses mentoring yang diterapkan Hotel Santika Premiere ICE BSD City untuk *school trainee*, Maka dengan demikian judul dari laporan magang penulis adalah **“PROSES PELAKSANAAN KEGIATAN DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN *SCHOOL TRAINEE* DI HOTEL SANTIKA PREMIERE ICE BSD CITY”**.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Magang

Tujuan dari dilakukannya program kerja magang ini adalah untuk melihat dan memahami dunia kerja secara langsung kemudian dikaitkannya oleh teori-teori yang telah dipelajari oleh penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara. Selain itu, penulis juga ingin belajar dan mengetahui lebih dalam mengenai dunia kerja pada *division Human Resource Development* yang diterapkan pada perusahaan perhotelan.

Tujuan dari Kerja Magang :

1. Mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja.
2. Mengasah potensi diri dalam mengembangkan pengalaman di dalam dunia kerja.
3. Memperoleh pengetahuan dan keahlian pada bidang *Human Resource Management*.

Manfaat dari Kerja Magang :

1. Meningkatkan pengetahuan mengenai *Human Resource Management*.
2. Meningkatkan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan suatu masalah.

### 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program kerja magang ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dari Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, yaitu minimal 60 hari kerja. Pelaksanaan kerja magang sebagai berikut:

#### 1.3.1 Waktu Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan : 10 Februari 2017 sampai 26 Juli 2017.

Waktu Kerja : Senin-Jumat pukul 08.00 hingga pukul 17.00.

Lokasi : Hotel Santika Premiere ICE BSD.

Alamat Perusahaan : Jl. BSD Grand Boulevard, BSD City, Serpong Tangerang  
– Banten.

Posisi Kerja Magang : Department HRD.

#### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Tahap prosedur yang dilalui oleh penulis dalam melaksanakan kerja magang adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan informasi mengenai lowongan kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE BSD City dari teman.
2. Mengirimkan CV melalui *email* yang di tujukan pada HRD Hotel Santika Premiere.
3. Pihak Hotel Santika Premiere ICE BSD City menghubungi penulis untuk melakukan tahap wawancara pada tanggal 4 Februari 2017 pukul 10.00
4. Kemudian penulis memulai praktek kerja magang pada tanggal 10 february 2017.
5. Pelaksanaan program kerja magang sesuai dengan ketentuan pihak perusahaan di lakukan pada periode 10 Februari 2017-9 Juni 2017.
6. Penyusunan laporan kerja magang.
7. Melaksanakan sidang yang merupakan syarat kelulusan dari Universitas Multimedia Nusantara.

## 1.4 Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

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

Bab ini penulis membahas mengenai profil perusahaan, struktur organisasi, dan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan laporan kerja magang.

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

Bab ini penulis membahas mengenai kedudukan dan koordinasi, tugas yang dilakukan, uraian tugas dalam pelaksanaan kerja magang, kendala yang ditemukan selama kerja magang, dan solusi yang diberikan.

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

Bab ini mengenai kesimpulan selama penulis melakukan praktek kerja magang di Hotel Santika Premiere ICE BSD City, dan saran yang diberikan oleh penulis kepada perusahaan.

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA