

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor ekonomi yang berkembang pesat dan memiliki peran penting dalam mendukung industri pariwisata. Industri perhotelan mempunyai ikatan erat dengan sejumlah faktor yang mempengaruhi perkembangannya, termasuk pertumbuhan pariwisata, perkembangan ekonomi, dan perubahan gaya hidup masyarakat. Seiring meningkatnya mobilitas global setelah COVID-19, jumlah wisatawan yang bepergian untuk tujuan bisnis, liburan, atau keperluan lainnya juga meningkat. Hal ini mendorong permintaan akan layanan akomodasi, seperti hotel. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau kawasan juga seringkali diikuti oleh peningkatan aktivitas perjalanan. Peningkatan pendapatan masyarakat memberikan dorongan pada permintaan untuk layanan perhotelan yang berkualitas. Perkembangan teknologi dalam teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan bagi sektor perhotelan (Victorino et al., 2005).

Fokus utama industri perhotelan adalah menyediakan tempat tinggal untuk pelanggan. Hotel memiliki berbagai tipe kamar dan fasilitas untuk memenuhi beragam kebutuhan dan preferensi tamu. Banyak hotel menawarkan fasilitas untuk konferensi, pertemuan bisnis, dan acara-acara khusus lainnya. Ruang pertemuan dan ballroom menjadi bagian penting bagi hotel untuk melayani pelanggan bisnis. Hotel juga menyediakan fasilitas rekreasi seperti kolam renang, pusat kebugaran, spa, dan area hiburan lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu. Pada saat ini juga mulai banyak hotel yang memerhatikan praktik keberlanjutan dalam pengelolaan limbah dan penggunaan energi. PT. Greenland Rajawali Utama (Four Seasons Hotel Jakarta) adalah salah satu contoh dari hotel yang memiliki fasilitas lengkap untuk meningkatkan pengalaman menginap dari para pelanggannya. Melihat peluang pertumbuhan di Indonesia khususnya di Jakarta yang merupakan kota bisnis, dimanfaatkan oleh Four Seasons untuk meningkatkan penjualan. Sebagai hotel mewah dan merek terkenal, Four Seasons memiliki target market yang cenderung

kepada segmen pasar premium dan mewah. Four Seasons ditujukan untuk menarik pelanggan kelas atas yang mencari pengalaman menginap mewah dengan layanan fasilitas lengkap dan berkualitas tinggi. Terlebih karena terletak di pusat bisnis Jakarta, Four Seasons menargetkan pelanggan eksekutif yang memerlukan fasilitas meeting dan akomodasi tingkat atas selama kunjungan bisnis mereka. Four Seasons juga menargetkan pengunjung internasional yang mencari pengalaman menginap konsisten dengan standar Four Seasons di seluruh dunia.



Gambar 1.1 Gambar Pertumbuhan Industri Hotel (2011 – 2023)

Sumber : Data Industri Research, 2023

Sebagai intern dalam divisi Sales and Marketing – Rooms di Four Seasons, memiliki tugas untuk membantu penjualan kamar, ruang meeting, dan ballroom. Selain itu juga memiliki tugas untuk membuat kontrak, membantu admin membuat report penjualan, mengikuti sales call, dan mengikuti site inspection. Pekerjaan biasanya dikerjakan menggunakan tools yang disediakan seperti Opera dan beberapa tools lain.

Four Seasons tidak hanya mewah, tetapi juga memiliki reputasi yang sangat baik. Four Seasons membuktikannya dengan meraih beberapa penghargaan seperti terpilih sebagai hotel nomor satu di Indonesia di Reader’s Choice Awards ke-34, Four Seasons juga termasuk dalam jajaran top 30 hotel di Asia. Pencapaian ini diraih lima tahun berturut-turut. Selain itu, Four Seasons dijadikan pilihan oleh beberapa petinggi negara serta artis-artis internasional. Hal ini yang membuat penulis

memilih untuk melakukan magang di hotel tersebut. Selain itu, penulis juga memiliki ketertarikan pada industri perhotelan.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Maksud dari program kerja magang ini adalah untuk mendapatkan pengalaman praktis dalam industri perhotelan khususnya di hotel bintang lima. kemudian memungkinkan mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama studi di lingkungan kerja yang nyata. Lalu dapat menjadi platform bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan praktis dalam bidang pelayanan pelanggan dan penjualan serta pemasaran. Mahasiswa juga mendapatkan wawasan tentang industri perhotelan dan strategi bisnis yang diterapkan oleh hotel berkelas dunia seperti Four Seasons.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan penulis melakukan kerja magang di Four Seasons Hotel Jakarta, yaitu :

- Membantu mahasiswa dalam mengembangkan sikap profesional yang diperlukan dalam industri perhotelan.
- Membangun koneksi dengan praktisi perhotelan yang berpengalaman yang dapat mendukung perkembangan karier di masa depan.
- Membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan seperti komunikasi dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja yang dinamis.
- Memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk mengevaluasi minat dan potensi dalam karier di industri perhotelan.

Dengan melakukan kerja magang di Four Seasons Hotel Jakarta, mahasiswa diharapkan dapat memperoleh pengalaman berharga, mengembangkan keterampilan, dan dapat menjadi bekal yang kuat dalam industri perhotelan

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis yaitu dari 31 Januari – 31 Juli 2024 (6 bulan).

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

- Melakukan kegiatan KRS untuk kegiatan internship track 1
- Menemukan lowongan dari Four Seasons Hotel Jakarta melalui akun instagram CDCUMN
- Mengirimkan CV ke contact person dari Four Seasons Hotel Jakarta pada tanggal 1 November 2023
- HRD menghubungi melalui Whatsapp pada tanggal 2 November 2023
- Melakukan interview dengan HRD secara online pada tanggal 3 November 2023 pukul 10.00 by Microsoft Teams
- Melakukan interview kedua dengan usher pada tanggal Rabu 8 November 2023 pukul 10.00
- Mengirimkan hasil Medical Check-Up melalui email kepada HRD
- Pada tanggal 31 Januari memulai periode Kerja Magang sampai 31 Juli