

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Dengan kekayaan alam, budaya, serta warisan sejarah yang beragam, Indonesia menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di dunia. Perkembangan sektor ini terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, didorong oleh meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain itu, dukungan dari pemerintah dalam bentuk pengembangan infrastruktur, promosi pariwisata, serta kebijakan yang mendukung investasi di sektor perhotelan turut berkontribusi dalam mempercepat pertumbuhan industri ini. Dengan potensi yang besar, industri perhotelan menjadi salah satu sektor utama yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan akomodasi bagi wisatawan. Menurut data yang diambil dari Badan Pusat Statistik ([BPS](#)), tercatat bahwa jumlah usaha yang bergerak di bidang perhotelan terutama hotel berbintang di Indonesia sampai dengan 2024 ada sebanyak 4.584 (*empat ribu lima ratus delapan puluh empat*), yang 6% atau setara dengan 296 hotel merupakan hotel bintang 5.

Perkembangan industri perhotelan tidak dapat dipisahkan dari peran sumber daya manusia yang menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Dalam industri ini, kualitas layanan sangat bergantung pada profesionalisme, keterampilan, dan keramahan para karyawan hotel, mulai dari *front office*, *back office*, *housekeeper*, hingga *manajerial*. Hotel yang memiliki tenaga kerja terlatih dan berdedikasi akan mampu menciptakan pengalaman menginap yang berkesan bagi tamu, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan serta reputasi hotel di pasar. Selain itu, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, hotel-hotel berbintang terus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memastikan standar layanan yang tinggi tetap terjaga. Dengan demikian, sumber daya manusia bukan hanya sekadar elemen pendukung, tetapi merupakan tulang punggung dari keberhasilan industri perhotelan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen dan menjaga daya saing di industri ini.

Dalam dunia industri perhotelan yang semakin kompetitif, pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu aspek yang sangat krusial dalam menjamin keberlanjutan dan keberhasilan sebuah hotel. Bagian *Human Resources Department (HRD)* memiliki peran

penting dalam memperoleh SDM yang kompeten di industri perhotelan. *Human Resources Department* bertanggung jawab memastikan karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjalankan operasional hotel dengan baik. Selain itu, *HRD* juga berperan dalam menciptakan budaya kerja yang positif guna meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan. Dengan demikian, *HRD* menjadi kunci dalam menjamin kualitas SDM di industri perhotelan. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sistem manajemen sumber daya manusia yang efektif, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, hingga pengelolaan karyawan secara berkelanjutan.

Hotel Tentrem merupakan jaringan hotel mewah di Indonesia yang menggabungkan kemewahan modern dengan kekayaan budaya lokal. Perjalanan Hotel Tentrem dimulai oleh **Hotel Tentrem Yogyakarta** yang Diresmikan pada tahun 2012, Hotel Tentrem Yogyakarta menawarkan pengalaman menginap yang memadukan kemewahan modern dengan keanggunan budaya Jawa. Hotel ini menyediakan fasilitas lengkap untuk wisatawan bisnis maupun rekreasi, memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu dalam setiap aspek layanan yang diberikan.

Dengan suksesnya Hotel Tentrem Yogyakarta, Hotel Tentrem kembali membuka penerusnya dan memanfaatkan momentum ini dengan mendirikan Hotel Tentrem Semarang, yang dibuka pada tahun 2020. Hotel ini memiliki perbedaan dengan Hotel sebelumnya, Hotel Tentrem Semarang mengusung tema budaya Tionghoa Peranakan yang kental. Berlokasi di kawasan Simpang Lima, Semarang, hotel ini menggabungkan desain modern dengan elemen budaya lokal, sehingga menciptakan atmosfer yang unik dan menyenangkan bagi para tamu. Keistimewaan desain dan lokasi yang strategis menjadikan Hotel Tentrem Semarang sebagai pilihan akomodasi mewah yang menarik bagi pengunjung yang ingin menikmati pengalaman menginap yang berbeda.

Menyusul Yogyakarta dan Semarang, Hotel Tentrem Jakarta resmi dibuka pada 14 Juli 2024, berlokasi di Alam Sutera, Tangerang. Hotel Tentrem Jakarta menghadirkan desain yang terinspirasi oleh budaya Jawa peranakan yang dipadukan dengan nuansa modern, hotel ini memadukan elemen kayu dan batu alami untuk menciptakan suasana yang hangat dan nyaman. Dengan 200 kamar yang luas, Hotel Tentrem Jakarta menawarkan berbagai tipe kamar, termasuk *Deluxe*, *Premiere*, dan *Suite*, yang dilengkapi dengan fasilitas modern dan layanan berkualitas tinggi. Hotel ini juga menonjolkan komitmen terhadap ekonomi lokal dengan melibatkan UMKM dalam operasionalnya, sehingga tidak hanya memberikan pengalaman menginap yang istimewa tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi setempat.

Dengan jaringan hotel yang terus berkembang, Hotel Tentrem berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi setiap tamu.

Hotel Tentrem memiliki keunggulan yang signifikan dibandingkan dengan kompetitor-kompetitor. Tidak hanya menawarkan kemewahan modern, Hotel Tentrem juga menonjolkan kekayaan budaya lokal yang membedakannya dari hotel lain. Dengan menggabungkan konsep modern dan elemen budaya tradisional, Hotel Tentrem menciptakan pengalaman menginap yang sangat khas. Estetika Jawa klasik dengan penggunaan elemen kayu dan furnitur tradisional, menciptakan suasana yang hangat dan nyaman serta tenang dan harmonis.

Salah satu keunggulan utama yang membedakan Hotel Tentrem dari kompetitor-kompetitor lainnya adalah komitmennya terhadap pelayanan yang mengedepankan tata krama dan tradisi lokal. Hotel Tentrem sangat menghargai nilai-nilai budaya Indonesia, terutama budaya Jawa, yang tercermin dalam setiap aspek pelayanan yang mereka tawarkan. Para staf hotel dilatih untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang efisien, tetapi juga untuk memperhatikan setiap detail yang berkaitan dengan kenyamanan dan kepuasan tamu secara personal.

Pelayanan di Hotel Tentrem diorientasikan pada konsep keramahan dan sikap sopan yang sangat kental dengan tradisi lokal. Misalnya, staf hotel tidak hanya menyapa tamu dengan profesionalisme, tetapi juga dengan sapaan dan bahasa Jawa. Dalam budaya Jawa, tata krama adalah hal yang sangat penting, dan hal ini tercermin dalam setiap interaksi yang terjadi antara staf dan tamu. Sikap menghargai, perhatian terhadap tamu, serta kemampuan untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan tamu menjadi prioritas utama dalam memberikan layanan.

Jika dibandingkan dengan banyak hotel mewah lainnya yang cenderung lebih menekankan efisiensi operasional dan layanan cepat, Hotel Tentrem lebih fokus pada menciptakan hubungan yang lebih mendalam dengan tamu. Ini berbeda dengan pendekatan yang sering dijumpai di hotel-hotel lain yang lebih mengutamakan efisiensi waktu dan prosedur standar, yang kadang membuat pengalaman tamu terasa lebih impersonal atau terlalu formal. Melalui pendekatan ini, Hotel Tentrem berhasil menciptakan pengalaman menginap yang tidak hanya berfokus pada kenyamanan fisik tetapi juga pada kenyamanan emosional dan psikologis tamu. Para tamu merasa seolah-olah mereka bukan hanya sekadar menginap di hotel, tetapi juga menjadi bagian dari keluarga besar Hotel Tentrem yang menghargai dan merayakan budaya lokal. Ini membuat mereka merasa lebih diterima, dihargai, dan memiliki koneksi yang lebih dalam dengan tempat yang mereka pilih untuk menginap.

Dengan pelayanan yang mengutamakan tata krama dan tradisi lokal ini, Hotel Tentrem tidak hanya menawarkan akomodasi mewah, tetapi juga menciptakan pengalaman budaya yang otentik dan tak terlupakan, menjadikannya pilihan yang sangat menarik bagi wisatawan yang ingin merasakan kehangatan budaya Indonesia secara langsung. Secara keseluruhan, Hotel Tentrem berhasil mengintegrasikan kemewahan modern dengan nilai-nilai budaya tradisional, menjadikannya pilihan yang unggul bagi tamu yang mencari pengalaman menginap yang lebih dari sekadar fasilitas mewah. Hal ini menjadikan Hotel Tentrem sangat kompetitif di industri perhotelan Indonesia.

Keberhasilan Hotel Tentrem Jakarta dalam mengintegrasikan kemewahan modern dengan nilai-nilai budaya tradisional dan memberikan pengalaman menginap yang kekeluargaan pastinya dikarenakan para karyawan, *daily workers*, *parttimer* dan para *trainee* yang bekerja untuk setiap departemen yang ada di Hotel Tentrem Jakarta. Sumber Daya Manusia yang bekerja di Hotel Tentrem Jakarta menjadi tombak utama pada setiap lini produksi atau *service* dibandingkan oleh kompetitornya yaitu hotel-hotel lainnya.

Hotel Tentrem Jakarta akan merekrut karyawan, *daily workers*, *parttimer*, dan para *trainee* untuk membantu berjalannya operasional hotel. Segala proses rekrutmen dilaksanakan dengan maksimal oleh tim HR Hotel Tentrem Jakarta guna mendapatkan hasil yang maksimal dan karyawan kompeten untuk penyelenggaraan setiap operasional hotel terutama untuk hotel bintang 5. Tidak hanya karyawan, *daily workers*, *parttimer*, dan para *trainee*, tim HR Hotel Tentrem Jakarta juga membantu pihak *outsourcing* seperti *security*, *valet parking*, dan juga pihak manajemen centre park sebagai vendor parking di Hotel Tentrem Jakarta.



Gambar 2 1.1 Tim *HR* HOTEL TENTREM Jakarta

(Sumber : Dokumen Perusahaan, 2025)

Tidak hanya dalam proses perekrutan, tim HR di Hotel Tentrem Jakarta memiliki peran yang sangat krusial dalam memastikan seluruh aspek sumber daya manusia berjalan sesuai dengan standar perusahaan. Tim HR Hotel Tentrem Jakarta bertanggung jawab atas pengawasan, pembinaan, serta pengembangan SDM guna menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan selaras dengan nilai-nilai perusahaan. Hal ini mencakup penerapan Grooming Standard yang ketat, pemahaman dan internalisasi Visi serta Misi perusahaan oleh seluruh karyawan, serta implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup berbagai aspek pelayanan, seperti SOP dalam menyapa tamu, SOP interaksi antar karyawan, serta prosedur kerja lainnya yang mendukung pengalaman terbaik bagi setiap tamu yang datang.

Pengawasan yang dilakukan oleh tim *Human Capital* tidak hanya bertujuan untuk menegakkan aturan, tetapi juga untuk memastikan bahwa seluruh karyawan bekerja dengan optimal dalam memberikan pelayanan terbaik. Dengan adanya sistem pengawasan yang ketat dan terstruktur, tim *Human Capital* dapat secara langsung mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, memberikan pelatihan yang sesuai, serta memastikan bahwa setiap individu di dalam organisasi memiliki pemahaman yang jelas mengenai standar kerja yang harus dipenuhi. Peran ini menjadikan *Human Capital* sebagai pilar utama dalam menjaga dan meningkatkan reputasi Hotel Tentrem Jakarta sebagai institusi perhotelan yang berorientasi pada pelayanan berkualitas tinggi.

Sebagai seorang karyawan magang di departemen *Human Capital* Hotel Tentrem Jakarta, penulis memiliki kesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai aspek operasional, termasuk dalam proses pengawasan SDM serta administrasi kepegawaian. Melalui pengalaman ini, penulis turut berkontribusi dalam memastikan kepatuhan karyawan terhadap kebijakan perusahaan, membantu kelancaran administrasi SDM, serta mendukung berbagai program pelatihan dan pengembangan karyawan. Seluruh upaya ini dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya kondusif tetapi juga mampu memotivasi setiap individu agar dapat memberikan performa terbaiknya.

Peran strategis tim *Human Capital* di Hotel Tentrem Jakarta sangatlah signifikan dalam membentuk budaya kerja yang unggul dan harmonis, yang pada akhirnya berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel secara menyeluruh. Dengan adanya sistem pengelolaan SDM yang terencana dan terstruktur, Hotel Tentrem Jakarta dapat terus mempertahankan reputasinya sebagai salah satu hotel terkemuka yang menjunjung tinggi profesionalisme, keramahan, serta kepuasan tamu sebagai prioritas utama. Oleh karena itu, laporan magang ini disusun dengan judul ***“Peran Human Resources Department dalam***

Industri Perhotelan pada Hotel Tentrem Jakarta” guna menggambarkan lebih dalam betapa pentingnya peran Human Capital dalam industri perhotelan modern.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program magang merupakan salah satu bagian penting dalam proses pembelajaran bagi mahasiswa yang ingin mendapatkan pengalaman kerja secara langsung di dunia industri. Melalui magang, mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam praktik nyata di lingkungan kerja profesional.

Adapun maksud dari pelaksanaan kerja magang penulis di Hotel Tentrem Jakarta, khususnya pada departemen *Human Capital*, adalah untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan. Selain itu, magang ini bertujuan untuk melatih keterampilan administrasi dan operasional yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, hingga pengawasan kinerja karyawan guna memastikan standar layanan hotel tetap terjaga.

Secara spesifik, tujuan dari penulis dalam pelaksanaan kerja magang di Hotel Tentrem Jakarta ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis dapat memahami peran human capital dalam industri perhotelan, penulis ingin Mempelajari bagaimana departemen *human capital* berfungsi dalam mengelola sumber daya manusia, mulai dari proses perekrutan hingga pengembangan karyawan. Selain itu, penulis juga ingin mengetahui bagaimana strategi manajemen SDM diterapkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan harmonis.
2. Penulis dapat mengembangkan keterampilan administrasi dan operasional, Mempelajari sistem administrasi kepegawaian, termasuk pengarsipan dokumen, pengelolaan database karyawan, serta prosedur pencatatan kehadiran dan penggajian. Penulis juga ingin memahami standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dalam proses kerja di departemen *human capital*.
3. Penulis dapat Meningkatkan Kemampuan dalam Proses Rekrutmen dan Pelatihan, Mengikuti dan memahami tahapan seleksi calon karyawan, termasuk penyaringan administrasi, wawancara, dan orientasi kerja. Penulis berkontribusi dalam perencanaan dan pelaksanaan program pelatihan karyawan guna meningkatkan kompetensi SDM di Hotel Tentrem Jakarta.
4. Penulis menjalin relasi dan memahami dinamika kerja dalam Industri Perhotelan. Berinteraksi dengan berbagai pihak dalam struktur organisasi hotel, termasuk

manajemen, karyawan, dan vendor eksternal yang bekerja sama dengan departemen Human Capital.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukan penulis dilaksanakan kurang lebih dalam kurun waktu 6 bulan, lebih tepatnya minimal selama 640 jam kerja sesuai dengan SOP yang diberikan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Pelaksanaan kerja magang dilakukan dengan work from office dan tidak ada work from home sama sekali, pada hari Senin hingga Jumat. Penulis mulai efektif melakukan program magang di Hotel Tentrem Jakarta dimulai pada 6 Januari 2025 dan berakhir pada 6 Juli 2025. Berikut merupakan rincian dari waktu pelaksanaan kerja magang penulis:

Nama Perusahaan : Hotel Tentrem Jakarta
Alamat Perusahaan : Jl. Alam Sutera Boulevard No.11, Pakulonan
Kec.Serpong Utara , Kota Tangerang Selatan, Banten 15325, Indonesia.
Periode : 6 Januari 2025 – 6 Juli 2025
Jam Kerja : 08.30 – 18.00 WIB.
Lokasi : **Work From Office** (Full Tidak Ada Work From Home)
Posisi : *Human Resources Department Intern/ Trainee.*

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut merupakan prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis saat melakukan kerja magang di Hotel Tentrem Jakarta yang sesuai dengan ketentuan Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara dan mengikuti langkah-langkah dari *tutorial MBKM* yang telah diberikan :

1. Penulis mengikuti sosialisasi magang yang diberikan oleh Program Studi Manajemen pada hari/ tanggal, 15 November 2024 pukul 08.45 S/D 12.00 sebagai syarat absensi EM9-PRE Activities.
2. Penulis bertanya terhadap kakak tingkat terkait bagaimana cara cepat mendapatkan magang dan juga bagaimana *curriculume vitae (cv)* bisa dilihat oleh perusahaan
3. Penulis mencari referensi dari sosial media, website daring dan juga job portal.

4. Penulis membuat *curriculum vitae (cv)* yang sesuai dengan referensi dari kakak tingkat, sosial media, website daring, job portal dan juga *cv* yang tentunya sesuai dengan standar *ATS (Applicant Tracking System)*.
5. Penulis membuat akun pada berbagai akun pencari pekerjaan seperti *Linkedin, Glints, Jobstreet, Jobstreet Express, lippo career, astra website*, dan masih banyak lainnya.
6. Penulis mengirimkan *curriculum vitae (cv)* ke berbagai perusahaan dengan mendaftar pada pekerjaan yang sesuai dengan bidang human capital, pekerjaan yang penulis lamar adalah *Talent Aquisition Internship, HRGA Internship, Recruitment Internship, HR Internship, Organizational Development Internship dan Community Development Internship*.
7. Penulis menerima beberapa panggilan wawancara (*Interview*) dari beberapa perusahaan seperti PT. Hashmicro, Hotel Aryaduta Lippo Village, Grand Orchardz, dan Hotel Tentrem Jakarta.
8. Penulis berkonsultasi dengan pembimbing magang, Bu Yoanita terkait keuntungan, kelebihan dan kekurangan yang ditawarkan dari perusahaan yang menghubungi penulis.
9. Penulis menerima panggilan wawancara dari Hotel Tentrem Jakarta pada tanggal 6 November 2024.
10. Penulis melakukan sesi wawancara *HR & User* di Hotel Tentrem Jakarta secara *Offline* pada tanggal 12 November 2024.
11. Penulis dihubungi oleh tim HRD Hotel Tentrem Jakarta pada 15 November 2024 bahwa telah diterima sebagai *Human Resources Internship/ Trainee* di Hotel Tentrem Jakarta pada periode 6 Januari 2025 – 6 July 2025.
12. Penulis melakukan *Induction* pada tanggal 6 Januari 2025 dan melakukan tanda tangan kontrak perjanjian kerja magang di Hotel Tentrem Jakarta.
13. Penulis mulai efektif melaksanakan program kerja magang pada tanggal 7 Januari 2025 sebagai *Human Resources Internship/ Trainee* di Hotel Tentrem Jakarta.