

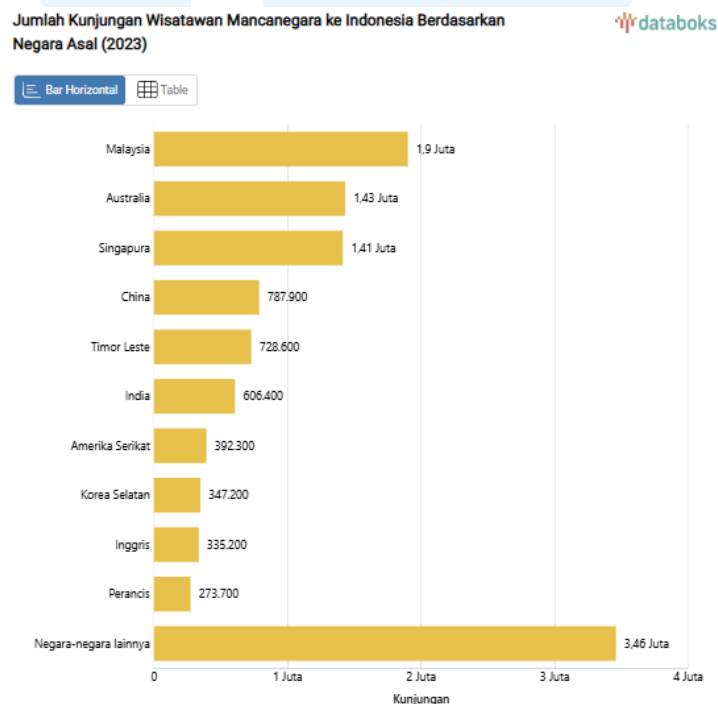
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan memiliki sejarah yang dapat diperhatikan ke ribuan tahun yang lalu ketika orang mulai melakukan perjalanan untuk berdagang, berziarah, atau bekerja sama. Tempat penginapan telah ada sejak zaman Romawi Kuno untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Namun, konsep hotel modern mulai berkembang di Eropa dengan munculnya jaringan kereta api yang memudahkan mobilitas masyarakat pada abad ke-18 dan 19. Industri perhotelan Indonesia berkembang pesat, seperti di kota-kota wisata seperti Jakarta, Bali, dan Yogyakarta.

Jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia terus menunjukkan tren positif. Hal ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk promosi wisata yang luas, dan berbagai destinasi yang menarik bagi pengunjung asing. Dengan peningkatan jumlah kunjungan, pariwisata Indonesia semakin berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi negara, menciptakan lapangan kerja.



Gambar 1. 1 Malaysia menjadi negara yang paling banyak mengunjungi Indonesia

Gambar 1.1 Malaysia menjadi negara teratas yang mengunjungi Indonesia

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), total kunjungan wisatawan asing ke Indonesia pada tahun 2023 mencapai 11,67 juta, meningkat hampir dua kali lipat atau 98,2% dibandingkan tahun sebelumnya dan Malaysia merupakan negara penyumbang wisatawan terbanyak. Ini menunjukkan pemulihan industri pariwisata Indonesia setelah pandemi COVID-19. Peningkatan ini disebabkan oleh banyak hal, seperti promosi wisata, kebijakan bebas visa bagi beberapa negara, dan semakin banyaknya acara internasional yang diadakan di beberapa destinasi terkenal.

Contoh event internasional yang telah dikembangkan oleh Indonesia adalah menjadi tuan rumah bagi acara balap motor atau event *motogp* yang diselenggarakan di Mandalika 2024 lalu. Dikutip dari laman DetikTravel.com Okupansi hotel saat event berkisar 80-95%. Event *MotoGP* Mandalika 2024, tingkat hunian di wilayah utama mencapai 95%, sebagian besar dihuni oleh tim pembalap dari Kuta, dan 80% di Mataram yang dijelaskan oleh Usnawan, Ketua Indonesia Hotel General Manager Association (IHGMA) DPD NTB, dalam acara The Weekly Brief with Sandi Uno, pada Senin (30/9/24).



Sumber: Badan Pusat Statistik, diolah kembali oleh Pusdatin Kemenparekraf

Kemudian dikutip dari kemenparekraf pada Januari jumlah kunjungan wisatawan asing ke Indonesia dari sebesar 927.746, terdiri dari 760.036, atau 81,93%, melalui pencatatan imigrasi dan 167.710, atau 18,07%, melalui pencatatan

Mobile Positioning Data di perbatasan. Jumlah ini meningkat 16,19% dibandingkan dengan 798.469 kunjungan pada bulan yang sama tahun sebelumnya. Rata-rata lama tinggal wisman yang meninggalkan Indonesia pada bulan Januari 2024 telah menghabiskan waktu selama 7,92 malam di Indonesia, yang membuktikan bahwa penginapan akan sangat dibutuhkan.

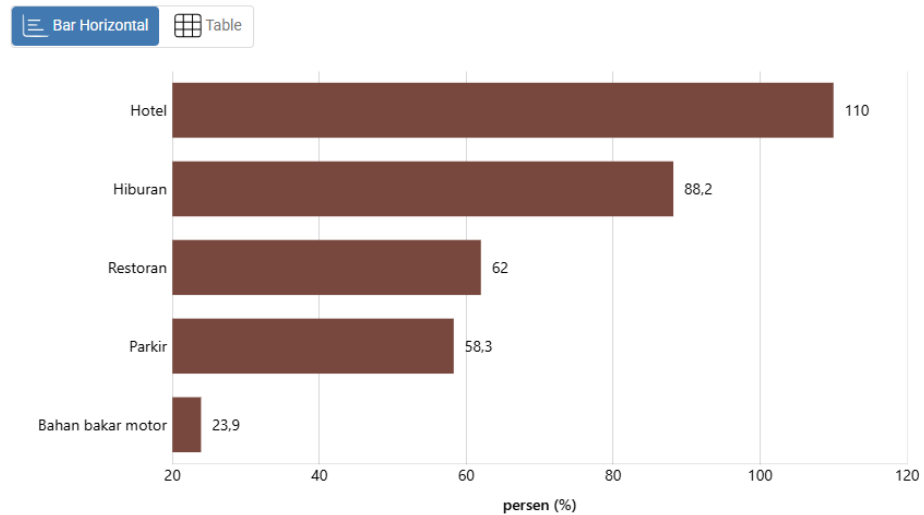
Industri perhotelan mempunyai peran tersendiri dalam penyumbang perekonomian di Indonesia. Di berbagai negara di seluruh dunia, industri perhotelan merupakan sektor jasa yang penting, terutama dalam menarik wisatawan untuk berlibur atau melakukan perjalanan bisnis; bisnis perhotelan juga merupakan sektor yang menghasilkan pendapatan terbesar. Selain itu, industri ini mewajibkan pengoprasian 24 jam sehari.



Gambar 1. 2 Bali menjadi destinasi paling Bahagia di dunia

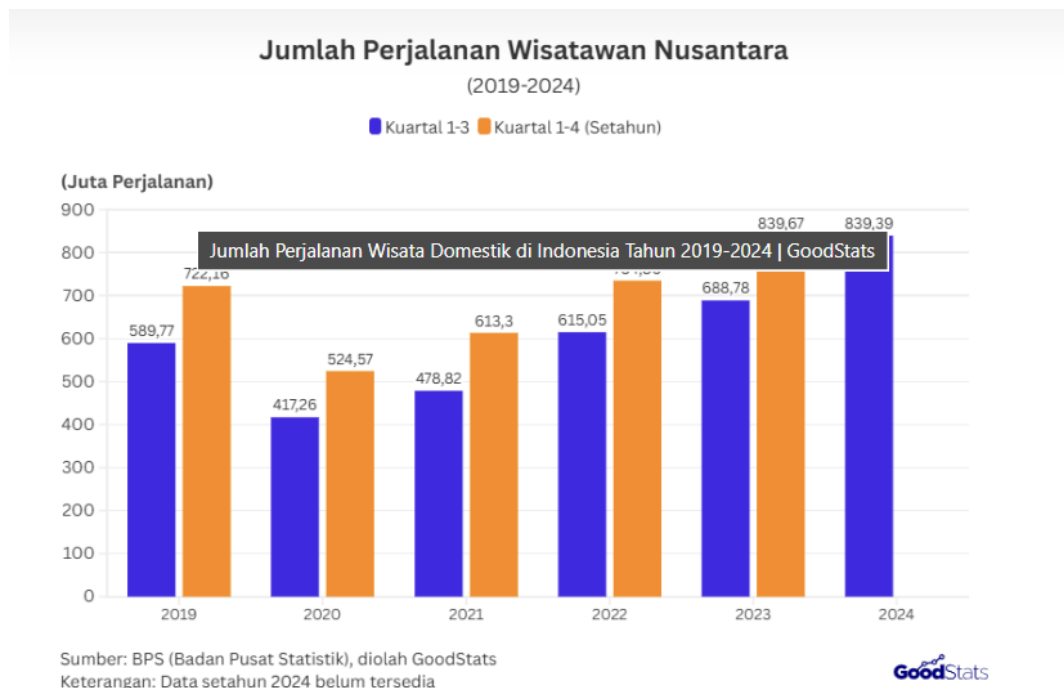
Industri perhotelan memperlakukan pelanggan dengan layaknya raja dan memperlakukan pelanggan sebagai rekan kerja karena pelayanan hotel bergantung pada banyaknya pelanggan. Bali meraih peringkat kedua sebagai tujuan wisata favorit pada ajang penghargaan Travellers' Choice Awards Best of the Best 2025, yang diselenggarakan oleh situs perjalanan Tripadvisor. Ini juga menempatkan Bali di posisi teratas sebagai destinasi unggulan di seluruh dunia.

Pertumbuhan 5 Jenis Pajak Daerah Tertinggi (November 2022)



Gambar 1. 3 Data hotel merupakan salah satu penyumbang untuk perekonomian

Seperti data diatas menunjukkan bahwa pajak daerah tertinggi diperoleh dari sektor industri perhotelan di Indonesia yang membuat hotel merupakan sebuah industri penting yang membantu menyokong perekonomian baik negara maupun daerah. Industri perhotelan mendorong pertumbuhan ekonomi melalui penciptaan berbagai lapangan pekerjaan seperti resepsionis, *chef*, manajer supervisor, dan *marketing*. Selain menjadi pendorong utama pertumbuhan industri pariwisata, hotel juga mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Wisatawan yang menginap tidak hanya membayar biaya akomodasi mereka, tetapi mereka juga membantu ekonomi lokal dengan berbelanja, makan di restoran, dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan wisata. Selain itu, pembangunan hotel biasanya berhubungan dengan peningkatan infrastruktur sekitarnya, seperti pembangunan jalan yang lebih mudah diakses, perluasan bandara, dan penyediaan fasilitas umum untuk membantu wisatawan dan penduduk lokal merasa nyaman Oleh karena itu, industri perhotelan tidak hanya meningkatkan sektor pariwisata, tetapi juga membantu pertumbuhan ekonomi dan infrastruktur sebuah daerah.



Jumlah Perjalanan Wisata Domestik di Indonesia Tahun 2019-2024 | GoodStats

Gambar 1. 4 Data jumlah penjualan wisata domestik nusantara

Ketika berbicara mengenai sektor industri perhotelan yang ada di Indonesia JHL Group melalui JHL Collections merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang hospitality. JHL Collections memiliki beberapa hotel yang ada di Indonesia seperti Episode Kuta Bali, Episode Gading Serpong, JHL Solitaire dan Herloom Hotel. Salah satu hotel yang berlokasi di Gading Serpong adalah Herloom hotel yang mengusung tema Residence.

Dalam meningkatkan kualitas pengalaman menginap dalam industri perhotelan di Indonesia tak luput dari campur tangan seorang Sumber Daya Manusia. Meskipun seorang Human Resource dalam industri perhotelan tidak berkontak langsung dengan tamu yang merupakan bagian terpenting yang kepuasannya menjadi tolak ukur dalam keberhasilan hotel namun perannya sangat krusial. Human Resources menjadi pendorong dan mengelola seluruh bagian SDM dalam Hotel. Beberapa profesi yang ada di hotel seperti *Frontliners* seorang yang menjadi wajah pertama yang akan di temukan oleh tamu hotel dan menjadi parameter seberapa jauh praktik *Hospitality* diterapkan. Henri J.M. Nouwen (1975)

mengatakan bahwa *Hospitality* , yang berasal dari kata hospes, yang berarti tamu, dan berarti sikap sebagai tuan rumah yang baik, biasanya diartikan sebagai orang yang suka menjamu, akrab, dan dapat menciptakan suasana santai. Tidak hanya bagaimana sebuah daerah memperlakukan wisatawanannya, tetapi budayanya juga membentuk keramahtamahan.

Selain itu contoh profesi *frontliners* selain resepsionis adalah *Concierge*. *Concierge* adalah pekerjaan di sebuah hotel yang berfungsi sebagai pusat informasi dan bantuan yang menangani hal-hal seperti penyambutan, pencarian, dan penanganan barang tamu serta menangani permintaan penjemputan dan pengantaran tamu.

Kemudian salah satu profesi yang penting dalam kegiatan operasional hotel adalah *Housekeeping*. *Housekeeping* merupakan penggabungan dari dua kata yakni "house" yang berarti rumah, lalu "keeping" yang artinya menjaga. Dalam hotel *housekeeping* memiliki peran secara langsung untuk menjaga produk hotel yaitu kamar untuk memastikan sesuai dengan standar hotel tersebut. Dalam departemen *housekeeping* ada beberapa bagian seperti *public area*, *laundry area*, *recreation area* dan *room area*. Jika melihat dari arti kata tersebut, maka *housekeeping* bisa diartikan sebagai tugas seseorang dalam menjaga rumah. Tapi pada masa modern ini, peran *housekeeping* menjadi lebih luas dan umumnya dikerjakan di hotel.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan Tujuan Kerja Magang yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Pengalaman kerja dalam dunia kerja di Herloom Hotel BSD untuk memiliki pengalaman yang berkaitan dengan Human Capital dalam industri Perhotelan
2. Memiliki pengalaman dan pembelajaran mengenai cara kerja dalam industri perhotelan pariwisata dan dunia *hospitality* di Indonesia. Menerapkan standar pelayanan tinggi dan juga etiket yang baik.

3. Mendapat pembelajaran mengenai mengelola sumber daya manusia yang bekerja di operasional hotel yang membutuhkan kerja sama yang tinggi dan disiplin.
4. Mengasah kemampuan *Soft Skills* yang didapat selama praktik kerja magang di hotel seperti tugas administratif yang membutuhkan *tools* seperti *Ms Office, Spreadsheet dan Docx*.
5. Menerapkan pengetahuan dari matakuliah yang sudah dipelajari di mata kuliah sebelumnya seperti *Psikologi Industri Organisasi dan Hubungan Industrial*.
6. Mengasah kemampuan dalam proses perekrutan, mengasah kemampuan berbicara didepan umum seperti memberikan training kepada sesama karyawan.
- 7.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan waktu kerja magang yang ditempuh penulis adalah selama 6 bulan terhitung sejak Januari hingga Juli dan menempuh minimal 640 jam kerja magang. Pelaksanaan kerja magang dilakukan secara *Work From Office* pada hari Senin - Jumat dengan jam kerja 08.30 - 17.30 WIB. Tempat pelaksanaan magang berada di Herloom hotel yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No.1, Cihuni, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15332. Prosedur pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut :

1. Pada masa mencari tempat magang, penulis mulai menyusun *Cover Letter dan Curriculum Vitae (CV)*.
2. Kemudian penulis mengikuti acara *Career Day* yang diselenggarakan oleh UMN dan mulai mencatat lowongan-lowongan magang pada divisi Human Capital.
3. Penulis mulai meng-*apply* magang pada Human Capital Intern di Herloom Hotel BSD pada tanggal 10 Desember 2024 melalui Gmail resmi perusahaan yaitu recruitment.hbsd@jhlcollections.com

4. Pada 17 Desember 2024 Human Capital Herloom Hotel yaitu Amanda Sabrina menghubungi penulis untuk mengikuti proses interview yang akan dilaksanakan pada 18 Desember 2024 melalui media *Google meet*.
5. Setelah dihubungi untuk mengikuti *interview* ada beberapa berkas yang harus dilengkapi guna untuk kelengkapan dokumen dan data diri.
6. Kemudian pada 18 Desember 2024 Penulis melakukan interview dengan Amanda Sabrina selaku Human Capital dan Yend Hendriyana selaku user sebagai Assistan Human Capital Manager.
7. Setelah Interview sudah dilakukan, Penulis mendapat tugas untuk menyelesaikan dan membuat *job ads* sebagai syarat untuk bisa di terima di Herloom Hotel dengan deadline pengerjaan 3 hari.
8. Setelah 3 hari berlalu penulis mengirim hasil *job ads* kepada Amanda Sabrina selaku Human Capital dan akan di evaluasi terlebih dahulu.
9. Pada tanggal 23 Desember 2024 penulis mendapat pesan dari Amanda Sabrina selaku Human Capital bahwa penulis diterima dan bisa bergabung dengan Herloom Hotel. Dan harus menyertakan surat referensi dan keterangan dari Universitas atau Form KM-02.
10. Pada 23 Desember 2024 Penulis mengajukan form KM-02 kepada Admin Prodi Manajemen dan diberikan pada 4 Januari 2025.

UMN