

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang signifikan. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia serta pertumbuhan industri pariwisata, yang ditandai dengan semakin bertambahnya jumlah hotel di berbagai daerah (Ilham & Putra, 2022). Pariwisata, yang berasal dari kata wisata menurut UU RI No. 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan, didefinisikan sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang untuk mengunjungi tempat tertentu dengan tujuan rekreasi, mempelajari budaya, atau menghibur diri. Dengan meningkatnya destinasi wisata, jumlah hotel di Indonesia terus bertambah. Hotel-hotel ini menyediakan pelayanan berkualitas, hiburan yang menarik, lingkungan hotel yang nyaman dan bersih.



Gambar 1.1 jumlah kunjungan wisatawan dari tahun 2023-2024

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia

Statistik kunjungan wisatawan mancanegara pada Januari 2024 mengalami kenaikan 16,19% (Kemenparekraf 2024) dibanding Januari 2023. Kenaikan ini dapat dilihat dari graphic chart Januari tahun 2024. Berdasarkan data yang ditampilkan dalam grafik jumlah kunjungan, terlihat adanya tren fluktuatif sepanjang tahun 2023 hingga Januari 2024. Jumlah kunjungan pada awal tahun 2023 dimulai dengan 798.469 kunjungan di Januari, kemudian mengalami peningkatan secara bertahap hingga mencapai puncaknya pada Juli dengan 1.121.189 kunjungan. Setelah itu, jumlah kunjungan mengalami penurunan dan kembali meningkat signifikan di Desember 2023 dengan 1.144.542 kunjungan, yang kemungkinan besar disebabkan oleh tingginya aktivitas wisata selama musim liburan akhir tahun.

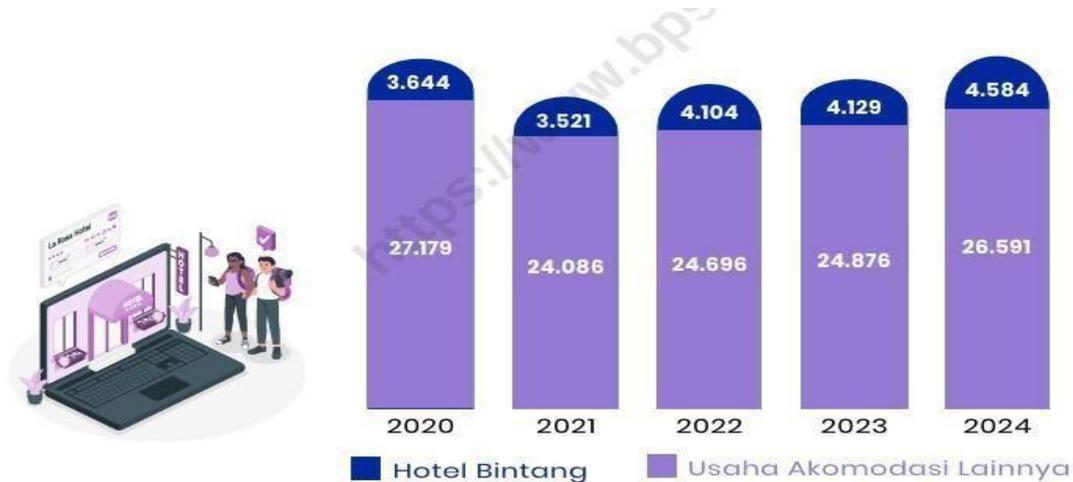


Gambar 1 2 Tingkat Penghunian Kamar di Indonesia Tahun 2024

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia

Jika dilihat dari data statistik di atas, dapat disimpulkan bahwa wisatawan sebanyak 54,96% lebih memilih menginap di hotel berbintang dibandingkan hotel

non bintang dengan persentase 26,54%. Dengan rata-rata lama menginap tamu di hotel berbintang tercatat 1,62 malam, sedikit mengalami penurunan sebesar 0,01 poin dibandingkan bulan sebelumnya.



Gambar 1 3 Data Hotel bintang dan usaha akomodasi lain di Indonesia

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia

Jumlah hotel berbintang dan usaha akomodasi lainnya di Indonesia mengalami fluktuasi selama periode 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020, jumlah hotel berbintang tercatat sebanyak 3.644 unit, sementara usaha akomodasi lainnya mencapai 27.179 unit. Pada tahun berikutnya, terjadi sedikit penurunan jumlah hotel berbintang menjadi 3.521 unit, yang disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19 terhadap industri perhotelan, sementara usaha akomodasi lainnya juga mengalami penurunan signifikan menjadi 24.086 unit (Badan Pusat Statistik, 2024). Munculnya wabah COVID-19 pada tahun 2019 hingga 2022 menyebabkan semua sektor industri termasuk perhotelan mengalami penurunan yang signifikan.

Pada tahun 2022, sektor perhotelan mulai menunjukkan pemulihan dengan peningkatan jumlah hotel berbintang menjadi 4.104 unit dan usaha akomodasi lainnya mencapai 24.696 unit. Tren ini terus berlanjut pada tahun 2023 dengan 4.129 hotel berbintang dan 24.876 usaha akomodasi lainnya, menunjukkan adanya pemulihan bertahap dalam industri pariwisata dan perhotelan. Pada tahun 2024, jumlah hotel berbintang mengalami peningkatan signifikan menjadi 4.584 unit, sedangkan usaha akomodasi lainnya naik menjadi 26.591 unit, mencerminkan

Kebangsaan	01. Wisatawan Mancanegara Ke Kota Batam Menurut Kebangsaan (Kunjungan)											
	2024											
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Singapura	44.534	57.434	58.693	38.180	51.806	77.430	49.234	64.318	52.780	53.830	58.917	
Malaysia	12.558	22.639	16.066	14.709	21.263	24.325	23.021	23.752	35.154	28.043	24.375	
India	2.213	4.901	3.492	2.742	3.163	3.579	3.049	4.414	2.516	2.942	3.092	
Tiongkok	2.165	3.965	3.817	3.256	3.967	3.616	4.019	3.797	3.787	3.538	3.913	
Filipina	1.310	2.269	2.329	1.487	1.757	3.041	2.063	2.265	1.756	1.882	1.897	
Korea Selatan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	921	1.479	
Jepang	675	906	945	626	787	733	839	851	851	861	1.001	
Inggris	645	914	909	741	818	873	710	946	752	841	-	
Amerika	656	860	890	623	782	776	849	808	805	-	858	
Australia	699	751	730	681	659	848	794	859	784	-	-	
Lainnya	13.091	17.727	16.664	15.871	14.869	15.929	16.293	17.879	15.957	17.819	17.109	
Wisatawan Mancanegara	78.759	112.687	104.535	78.916	99.871	131.313	101.099	120.185	115.384	110.677	112.641	1

Gambar 1 4 Data Jumlah Pengunjung di Kota Batam Tahun 2024

Sumber Badan Pusat Statistik Indonesia

pertumbuhan sektor akomodasi yang semakin stabil (Badan Pusat Statistik, 2024). Sebagai kota yang memiliki daya tarik wisata dan bisnis yang tinggi, Batam menjadi lokasi strategis bagi industri perhotelan untuk berkembang. Wisatawan asal Singapura mendominasi jumlah kunjungan setiap bulan, dengan puncaknya pada bulan Juni sebanyak 77.430 kunjungan. Malaysia berada di posisi kedua, dengan lonjakan signifikan pada bulan September mencapai 35.154 kunjungan. India, Tiongkok, dan Filipina juga menunjukkan jumlah kunjungan yang relatif stabil sepanjang tahun. Sementara itu, wisatawan asal Korea Selatan baru mulai tercatat sejak Oktober. Secara keseluruhan, jumlah wisatawan mancanegara

mencapai angka tertinggi pada bulan Juni (131.313 kunjungan) dan tetap tinggi hingga Desember. Tren ini menunjukkan bahwa Batam tetap menjadi destinasi utama bagi wisatawan regional, terutama dari negara-negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia (Badan Pusat Statistik, 2025).

Dalam operasionalnya, hotel tidak hanya berfokus pada pelayanan kepada tamu, tetapi juga pada manajemen sumber daya manusia (HR). Administrasi Human Resource (HR) memiliki peran penting dalam memastikan operasional hotel berjalan dengan lancar, terutama dalam hal pengelolaan tenaga kerja, baik karyawan tetap maupun tenaga intern. Karena di dalam hotel juga memiliki struktur organisasi yang saling melengkapi untuk kemajuan hotel. Proses yang mencakup perekrutan, pelatihan, evaluasi, serta pemberian kompensasi kepada karyawan, dengan mempertimbangkan hubungan kerja, aspek kesehatan dan keselamatan, serta keadilan dalam lingkungan kerja (Dessler, 2013). HR memastikan perusahaan agar mendapatkan karyawan yang terbaik. HR dapat memastikan calon karyawannya memiliki kualitas kerja yang bagus, ketepatan waktu, efektivitas, kuantitas, kemandirian (Robbins, 2016) dan memiliki visi misi sejalan dengan perusahaan.

Hotel AP Premier Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang memiliki standar tinggi dalam mengelola sumber daya manusia. Salah satu program yang diadakan oleh hotel AP Premier Batam adalah kesempatan bagi siswa SMA/K, mahasiswa atau lulusan baru untuk mendapatkan pengalaman kerja nyata di industri perhotelan (magang). Program magang merupakan bagian dari kurikulum yang wajib diselesaikan oleh setiap mahasiswa sebagai langkah dalam mempersiapkan diri menjadi sumber daya manusia yang profesional dan siap memasuki dunia kerja (Rusidi, 2006). Pelaksanaan kegiatan administrasi HR untuk intern mencakup berbagai aspek, seperti proses rekrutmen, interview, penerimaan, pelatihan hingga kontrak training berakhir.

Tugas utama yang dilakukan oleh HR dalam sebuah perusahaan mencakup proses rekrutmen serta pengembangan potensi karyawan. Selain itu, HR juga memiliki tanggung jawab lain yang meliputi perancangan program kesejahteraan, penyediaan jaminan hari tua, pemberian kompensasi, serta perlindungan bagi karyawan dalam bentuk asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan. Selain aspek perlindungan, HR juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan, melakukan evaluasi kinerja serta penilaian prestasi, mengelola promosi jabatan, mengawasi dinamika serikat pekerja, hingga menangani proses pemutusan hubungan kerja (PHK). Dengan demikian, peran HRD tidak hanya terbatas pada pengelolaan sumber daya manusia, tetapi juga memastikan kesejahteraan dan produktivitas karyawan dalam perusahaan.

Penulis telah menyelesaikan kegiatan magang sebagai intern administrasi HR di AP Premier Batam. Alasan penulis melaksanakan magang ini untuk mengetahui bagaimana aktivitas seorang HR di AP Premier Batam. Hal ini akan menjadi bekal bagi penulis selain mendapatkan pengalaman, penulis juga fokus dalam mengembangkan keterampilan individu, meningkatkan pemahaman akademik, dan membangun jaringan di dunia kerja (Sweitzer & King, 2013). AP Premier Batam merupakan hotel yang dimiliki dan dikelola oleh PT Graha Seraya Pratama, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan dan pariwisata di Batam.

AP Premier Batam adalah hotel bintang empat yang terletak di Jalan Duyung, Nagoya, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Lokasinya yang strategis di pusat hiburan, kuliner, dan perbelanjaan kota menjadikannya titik awal yang sempurna untuk menjelajahi Pulau Batam. Sebagai salah satu hotel yang telah berdiri lama dan menyandang bintang 4, AP Premier Batam telah mendapatkan sertifikasi CHSE (Clean, Health, Safety, and Environment), memastikan standar kebersihan dan keamanan yang tinggi bagi para tamu. Hal ini menjadikannya pilihan yang aman dan nyaman untuk perjalanan bisnis, liburan keluarga, atau konferensi.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Magang di bidang Human Resources (HR) di AP Premier Batam bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang praktik manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan. Selain itu, pengalaman ini juga diharapkan dapat meningkatkan keterampilan profesional serta kesiapan dalam menghadapi dunia kerja. Secara spesifik, tujuan dari kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengalaman kerja profesional yang relevan dengan bidang HR, sesuai dengan teori dan materi perkuliahan, serta memperluas wawasan dalam pengelolaan sumber daya manusia di industri hospitality.
2. Memahami business model dan business process HR di AP Premier Batam, termasuk kebijakan rekrutmen, pengelolaan karyawan, administrasi HR, serta pengembangan SDM dalam lingkungan kerja perhotelan.
3. Mempelajari peran dan tanggung jawab HR Intern, khususnya dalam mendukung kegiatan administrasi HR, proses rekrutmen, pengelolaan data karyawan, serta keterlibatan dalam proyek-proyek HR lainnya.

## **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Penulis melaksanakan program kerja magang pada tanggal 3 Februari 2025 dan berlangsung selama 6 bulan yang akan berakhir pada 2 Agustus 2025 di AP Premier Batam. Sebagai seorang trainee HR, penulis melaksanakan tanggung jawabnya dengan bekerja selama 9 jam mulai dari pukul 08.30 - 17.30 WIB setiap hari Senin hingga Jumat. Penulis setiap 2 minggu akan membuat daily task untuk memenuhi working hours, karena working hours dibutuhkan sebagai syarat untuk kelulusan magang.

### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Ketentuan yang dilaksanakan oleh penulis magang dalam menyelesaikan MBKM Track 1 adalah sebagai berikut:

#### A. Proses Administrasi Kampus

- 1) Mengikuti seluruh rangkaian pembekalan magang yang dilaksanakan oleh Program Studi Manajemen UMN secara online via zoom pada hari Jumat, 15 November 2024.
- 2) Melakukan pengisian Pra KRS dan KRS MBKM Track 1 di website [myumn.ac.id](http://myumn.ac.id) dengan persyaratan minimum menempuh 110 SKS dan tidak memiliki nilai D & E atau mengulang mata kuliah.
- 3) Mengambil transkrip nilai dari semester satu untuk keperluan pendaftaran magang melalui *website my.umn.ac.id*.
- 4) Mendapatkan kesempatan untuk mengajukan KM-01 lebih dari satu kali dengan mengisi Google Formulir yang disediakan Program Studi untuk memverifikasi bahwa lokasi magang memenuhi persyaratan dan mendapatkan persetujuan berupa KM-02 via email (Surat Pengantar Kerja Magang) dari Ketua Program Studi.
- 5) Mengisi formulir surat pengantar kerja apabila sudah menemukan perusahaan yang sesuai.
- 6) Mengunduh formulir KM-03 (Kartu Kerja Magang) melalui website Merdeka UMN, serta formulir lainnya seperti KM-04 (Lembar Kehadiran Kerja Magang), KM-05 (Lembar Laporan Realisasi Kerja Magang), KM-06 (Penilaian Kerja Magang), dan KM-07 (Verifikasi Laporan Magang). Semua formulir tersebut harus diisi sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk keperluan penyusunan laporan Magang MBKM Track 1.

#### B. Proses Pengajuan dan Penerimaan Tempat Kerja Magang

- 1) Pengajuan praktik magang dikirim melalui whatsapp berupa *Resume* pada 20 Januari 2025 melalui whatsapp Asst. HR AP Premier Batam.
- 2) Mengikuti wawancara pada tanggal 20 Januari secara online dengan Asst, HR AP Premier Batam.
- 3) Proses penerimaan kerja magang dikonfirmasi melalui informasi lolos seleksi melalui whatsapp pada tanggal 28 Januari 2025.
- 4) Menerima surat penerimaan kerja magang yang ditandatangani oleh Manager HR, Ibu Lasma Tiur Maida Aritonang.

#### C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

- 1) Aktivitas kerja magang dilakukan dengan posisi sebagai *Trainee Human Resource* di departemen HR
- 2) Penugasan dan kebutuhan informasi, didampingi langsung oleh *Asst. Human Resource* Ibu Sabrina Juniati Sigalingging.
- 3) Pengisian dan penandatanganan formulir KM-03 hingga KM-07 dilakukan selama pelaksanaan magang. Selain itu, lembar penilaian kerja magang (KM-06) diajukan kepada Pembimbing Lapangan saat periode magang telah selesai.

#### D. Proses Pembuatan Laporan Praktik Kerja Magang.

- 1) Penyusunan laporan kerja magang MBKM Track 1 dibimbing oleh Ibu Yoanita Alexandra, S.E, B.A, M.Par. selaku Dosen Pembimbing melalui pertemuan pertemuan daring di zoom.