

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini didorong dengan adanya peningkatan jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara (Chawhan, 2024). Meningkatnya mobilitas masyarakat untuk keperluan wisata, urusan bisnis, dan berbagai acara internasional turut memacu permintaan terhadap fasilitas akomodasi yang berkualitas (McNamee & Sachs, 2015).

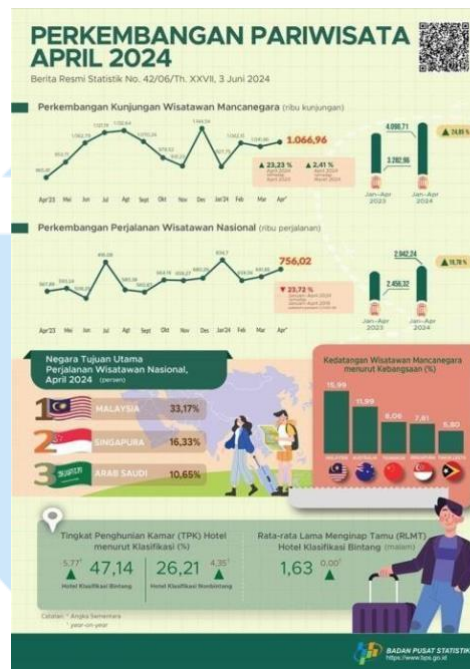


Gambar 1.1 Jumlah Hotel dan Akomodasi Lainnya

Sumber : Badan Pusat Statistik (2024)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2024, terlihat adanya beberapa perubahan yang disebabkan berbagai faktor, seperti pandemi COVID-19 dan masa pemulihan ekonomi setelah COVID-19. Pada tahun 2020, jumlah hotel dan usaha akomodasi lainnya mencapai 30.823 (Badan Pusat Statistik, 2024). Namun, pada 2021, angka ini mengalami penurunan sebesar 10,43% menjadi 27.607 akibat pandemi COVID-19 yang membatasi pergerakan masyarakat serta menurunkan permintaan terhadap layanan akomodasi (Badan Pusat Statistik, 2024). Seiring dengan pemulihan ekonomi, jumlah unit usaha di sektor ini mulai meningkat di tahun-tahun selanjutnya, di tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 28.800 dan 29.005 di tahun

2023 (Badan Pusat Statistik, 2024). Tren pertumbuhan ini terus berlanjut hingga tahun 2024, di mana jumlah hotel dan jasa akomodasi lainnya mencapai 31.175, menunjukkan pemulihan dan perkembangan sektor tersebut (Badan Pusat Statistik, 2024).



Gambar 1.2 Infografis Perkembangan Pariwisata April 2024

Sumber : Badan Pusat Statistik (2024)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia terus meningkat pasca pandemi. Pada bulan April 2024, jumlah wisatawan mancanegara yang datang mencapai 1,07 juta orang, mengalami kenaikan sebesar 23,23% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Selain itu, peningkatan juga terjadi pada perjalanan wisatawan domestik, menunjukkan pertumbuhan positif di sektor wisata. Bertambahnya jumlah wisatawan ini berdampak langsung pada industri perhotelan, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta yang menjadi pusat bisnis, pemerintahan, dan hiburan.



Gambar 1.3 Infografis Perkembangan Pariwisata Provinsi DKI Jakarta, Desember 2024

Sumber : Badan Pusat Statistik (2024)

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, tingkat hunian kamar (TPK) hotel berbintang di Jakarta pada bulan Desember 2024 mencapai 62,05%. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 1,52% dibandingkan bulan sebelumnya dan naik 0,54% dari Desember 2023, meningkatnya angka ini mengindikasikan adanya pertumbuhan permintaan akomodasi di Jakarta. Meningkatnya okupansi hotel sejalan dengan bertambahnya jumlah wisatawan, menciptakan peluang besar bagi industri perhotelan di Jakarta untuk terus berkembang. Kondisi ini mendorong industri perhotelan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

Industri perhotelan sangat bergantung pada kualitas layanan dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi para tamu. Layanan yang berkualitas tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi profesionalisme, keterampilan, serta sikap tenaga kerja juga berpengaruh dalam memberikan pelayanan (Buulolo & Setyaningrum, 2024). Dalam hal

ini, *Human Resources* (HR) memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kompetensi yang memadai serta motivasi tinggi untuk memberikan layanan terbaik (Banu et al., 2024).

HR berperan penting dalam berbagai aspek pengelolaan Sumber Daya Manusia yang secara langsung berpengaruh terhadap kualitas layanan (Narayan et al., 2024). Proses ini dimulai dari rekrutmen dan seleksi, di mana HR bertanggung jawab dalam menempatkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan serta standar pelayanan hotel (Baturina, 2015). Setelah proses rekrutmen, HR juga memastikan bahwa karyawan mendapatkan pelatihan yang memadai, terutama dalam hal interaksi dengan pelanggan, keterampilan komunikasi, serta penyelesaian masalah yang dapat muncul dalam operasional hotel (Nickson, 1999). Kepuasan pelanggan dalam industri jasa, termasuk perhotelan, sangat bergantung pada kualitas interaksi antara pelanggan dan pihak penyedia layanan (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena itu, pengelolaan Sumber Daya Manusia yang efektif memiliki peran besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat reputasi hotel (Chauhan & Patel, 2014).

Saat ini penulis sedang melaksanakan praktik kerja magang di Hotel Four Point by Sheraton Jakarta, Thamrin. Pemilihan hotel ini didasarkan pada keinginan untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai proses administrasi dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia di industri perhotelan. Sebagai Human Resources Intern, penulis terlibat dalam berbagai tugas administrative, termasuk pengelolaan data karyawan, penghitungan absensi, serta proses payroll karyawan. Pengalaman ini memberikan wawasan berharga tentang peran Human Resources dalam mendukung sistem operasional hotel. Dengan memahami tantangan dan solusi dalam administrasi HR, penulis dapat mengembangkan keterampilan praktis yang bermanfaat bagi dunia kerja di masa mendatang.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Penulis melakukan praktik kerja magang untuk mengaplikasikan teori, serta pembelajaran yang didapatkan saat perkuliahan ke dalam dunia kerja.

Selain itu, magang ini bersifat wajib dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk lulus dari Universitas Multimedia Nusantara. Melalui magang ini, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan relasi baru dalam dunia kerja. Adapun tujuan penulis melaksanakan praktik kerja magang :

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata dan terlibat langsung dalam berbagai tugas HR di industri hotel seperti perekrutan, administrasi data karyawan, mengelola absensi.
2. Meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi dengan orang lain, serta mengoperasikan Microsoft Power Point, Excel, dan aplikasi lain yang berhubungan dengan tugas HR.
3. Mengasah kemampuan problem solving untuk mengatasi masalah yang terjadi dilingkungan Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin.
4. Membangun networking yang profesional, baik dengan karyawan, guru sekolah, ataupun tamu yang menginap di hotel.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis melaksanakan praktik kerja magang dengan durasi selama 6 bulan untuk memenuhi persyaratan Internship Track 01, yaitu melaksanakan magang minimal 640 jam atau 80 hari kerja. Praktik kerja magang di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin dimulai dari tanggal 27 Desember 2024 sampai tanggal 26 Juni 2025. Penulis yang menjabat sebagai *Human Resources Trainee* melaksanakan magang secara *Work From Office*, hari kerja dari Senin sampai Jumat dengan jam kerja 09.00-18.00 WIB atau 8 jam kerja setiap harinya dengan jam istirahat selama satu jam pada pukul 12.00-13.00.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

A. Administrasi Kampus

- 1) Penulis mengambil Pre-Activity di semester 5 sebagai syarat wajib untuk melaksanakan magang.
- 2) Penulis mengikuti sosialisasi pembekalan magang via *Zoom Meeting* pada bulan November 2024.
- 3) Penulis mengambil KRS Internship Track 1.

- 4) Penulis meminta surat pengantar magang dari pihak kampus untuk diserahkan kepada pihak perusahaan.
- 5) Penulis melakukan registrasi di website merdeka.umn.ac.id setelah mendapatkan LoA dari perusahaan.
- 6) Penulis mendapatkan KM-01 dan KM-02 setelah melakukan registrasi di website merdeka.umn.ac.id.

B. Proses Pengajuan dan Penerimaan Tempat Kerja Magang

- 1) Penulis mengirimkan *Curriculum Vitae* (CV) kepada HRD perusahaan melalui email.
- 2) Penulis dihubungi oleh HRD perusahaan dan mendapatkan panggilan *interview* secara *on-site* di tanggal 16 Desember 2024.
- 3) Penulis mendapatkan LoA/Confirmation Letter dari pihak perusahaan.

C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

- 1) Penulis mengikuti *Trainee Orientation*, kegiatan yang dipimpin oleh *Human Resources Manager* untuk menyampaikan informasi seputar perusahaan kepada *Trainee* yang baru bergabung.
- 2) Penulis melaksanakan praktik kerja magang di departemen *Human Resources* pada hari Senin-Jumat pukul 09.00-18.00.
- 3) Penulis melakukan absensi menggunakan fingerprint dan absensi manual.

D. Proses Pembuatan Laporan Magang

- 1) Penulis membuat laporan magang yang dibimbing oleh Ibu Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par.
- 2) Penulis menyelesaikan 207 jam dalam pembuatan laporan magang
- 3) Penulis menyelesaikan *counselling* selama 8x
- 4) Penulis melakukan penginputan *daily task* setiap hari di website merdeka UMN