

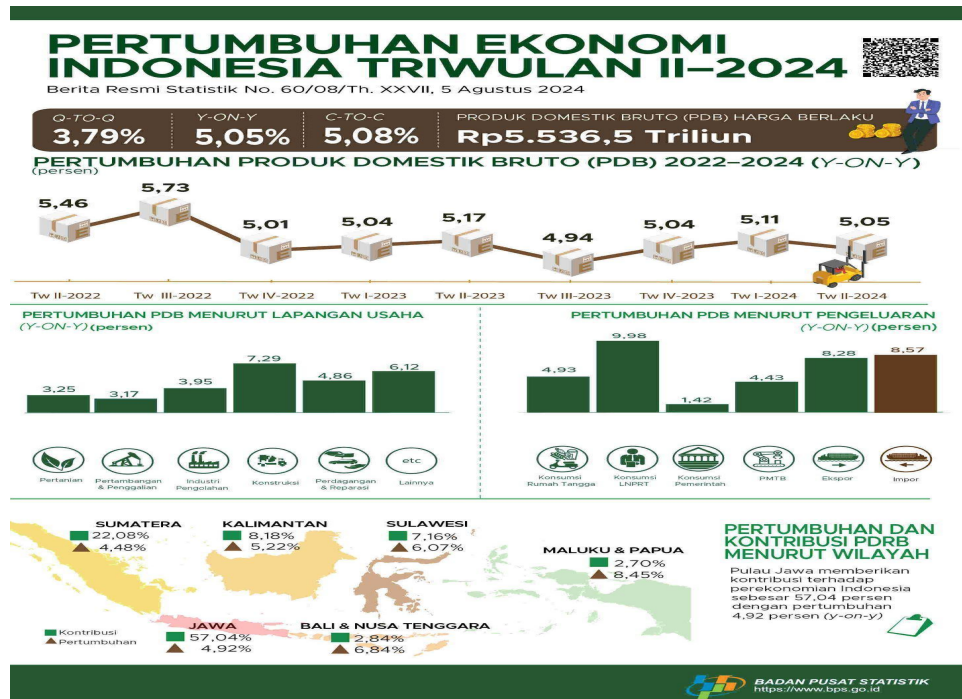
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi Indonesia menunjukkan pemulihan yang semakin kuat pada tahun 2024, seiring berjalannya waktu pasca pandemi COVID-19. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang dirilis melalui *Kompas.com*, tercatat bahwa produk domestik bruto (PDB) Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 5,05% (year on year) pada kuartal II tahun 2024 (Kompas.com, 2024). Capaian ini menandai keberlanjutan tren positif sejak 2023, terutama didorong oleh meningkatnya konsumsi rumah tangga, perbaikan sektor jasa, serta bangkitnya industri pariwisata yang sebelumnya terpukul akibat pembatasan mobilitas.

Sektor jasa dan pariwisata, yang merupakan komponen penting dalam struktur ekonomi nasional, menunjukkan peningkatan aktivitas seiring dilonggarkannya pembatasan sosial serta pulihnya kepercayaan masyarakat untuk bepergian dan beraktivitas di ruang publik. Data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menyebutkan bahwa tingkat kunjungan wisatawan domestik meningkat hingga 30% pada semester pertama 2024 dibandingkan tahun sebelumnya, menunjukkan adanya antusiasme masyarakat untuk kembali menikmati layanan akomodasi dan hiburan (Kemenparekraf, 2024). Pertumbuhan ini tidak hanya dirasakan oleh destinasi utama seperti Bali dan Yogyakarta, tetapi juga wilayah penyangga ibu kota seperti Tangerang dan Serpong, yang mengalami lonjakan dalam kegiatan perjalanan bisnis dan wisata lokal.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Kuartal II 2024

Sumber: (<https://www.bps.go.id/id>)

Dalam industri perhotelan yang berorientasi pada pelayanan, manajemen SDM memainkan peran krusial. (Armstrong dan Taylor 2023) menyatakan bahwa manajemen SDM yang efektif berkontribusi langsung terhadap keberhasilan organisasi melalui strategi pengelolaan tenaga kerja yang selaras dengan visi dan tujuan perusahaan. Fungsi-fungsi seperti rekrutmen, pelatihan, pengelolaan kinerja, dan pemeliharaan hubungan kerja yang harmonis antar karyawan menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya aktivitas hotel serta kebutuhan akan SDM yang kompeten dan adaptif.

Menurut Armstrong (2020), manajemen sumber daya manusia yang efektif berkontribusi langsung terhadap keberhasilan organisasi melalui strategi pengelolaan tenaga kerja yang selaras dengan visi dan tujuan perusahaan. Di industri perhotelan yang bersifat padat karya dan sangat bergantung pada layanan manusia, peran HR bukan hanya administratif, tetapi juga strategis. Hal ini yang kemudian menjadi latar belakang ketertarikan penulis untuk menjalani program

magang di Hotel Nemuru Grand Serpong sebagai *Human Resource Trainee*, guna memperoleh pengalaman praktis dan pemahaman mendalam mengenai pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan.

Industri perhotelan di Tangerang Selatan, sebagai bagian dari kawasan penyangga Jakarta, saat ini masih sangat bergantung pada segmen MICE terutama kegiatan korporat dan pemerintah sebagai tulang punggung utama pendapatan. Data dari PHRI menunjukkan bahwa kontribusi perjalanan dinas dan acara MICE terhadap pendapatan hotel mencapai 40–60 % (phri.or.id). Sekretaris Jenderal PHRI pun menyatakan bahwa konferensi dan seminar pemerintah sering kali menjadi “metode yang terbukti” mendongkrak pendapatan hotel lokal sampai 30-40 % . Dampak ini terlihat nyata saat kebijakan efisiensi anggaran pemerintah diberlakukan pemangkasan perjalanan dinas sebesar 50 % langsung menyebabkan penurunan okupansi dan pendapatan signifikan di banyak hotel.

Fenomena ini memperkuat ketergantungan struktural dalam industri perhotelan Tangsel: ketika MICE dan kegiatan korporat melambat, okupansi dan pendapatan hotel cenderung turun drastis. Foto statistik di atas menunjukkan bagaimana puncak hunian hotel sering terjadi bersamaan dengan acara besar, baik MICE maupun event berskala besar lainnya (seperti konferensi regional), menegaskan bahwa perjalanan leisure masih belum menjadi sumber pendapatan utama.

Departemen HR memiliki peran krusial dalam operasional hotel, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, hingga pengelolaan karyawan guna memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada tamu selalu optimal. Dalam industri perhotelan yang berorientasi pada pelayanan, pengelolaan SDM yang efektif menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman tamu yang berkualitas serta menjaga retensi karyawan dalam lingkungan kerja yang kompetitif.

Salah satu dampak langsung dari membaiknya mobilitas masyarakat dan kegiatan ekonomi adalah meningkatnya permintaan terhadap layanan penginapan dan akomodasi. Hotel Nemuru Grand Serpong yang berada di bawah naungan PT Dinamika Karya Utama sebagai anak perusahaan dari PT Perdana Gapura Prima Tbk, menjadi salah satu unit bisnis yang merasakan langsung dampak positif dari pemulihan ini. Hotel ini tidak hanya melayani kebutuhan akomodasi bagi para tamu bisnis dan wisatawan, tetapi juga menyediakan fasilitas rapat, konferensi, hingga acara sosial, yang semuanya membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang profesional.

Dalam operasionalnya, Hotel Nemuru Grand Serpong memiliki berbagai departemen yang saling terintegrasi, antara lain Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Sales & Marketing, Engineering, dan Human Resource. Departemen Human Resource (HR) memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional, mulai dari rekrutmen, pelatihan, pengelolaan kinerja, hingga pemeliharaan hubungan kerja yang harmonis antar karyawan. Fungsi-fungsi ini menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya aktivitas hotel serta kebutuhan akan SDM yang kompeten dan adaptif.

Berdasarkan pengalaman magang tersebut, penulis menyusun laporan kerja magang dengan judul:

“IMPLEMENTASI HUMAN RESOURCES DI HOTEL NEMURU GRAND SERPONG PT DINAMIKA KARYA UTAMA”

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Dalam melaksanakan proses magang merdeka ini, penulis memiliki maksud untuk belajar lebih dalam mengenai sistematika operasi hotel secara langsung, khususnya di dalam divisi Human Resources. Bagaimana cara kerja hotel tersebut baik secara sistem maupun secara onsite. Penulis memiliki harapan dengan melakukan proses magang merdeka ini, penulis dapat menerapkan teori yang selama ini dipelajari dalam kampus secara langsung ke dalam pekerjaan. Di lain sisi, penulis juga memiliki maksud dalam melaksanakan tanggung jawab sebagai mahasiswa kampus terkait pemenuhan kegiatan magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). Adapun tujuan penulis melaksanakan proses magang merdeka adalah sebagai berikut.

Tujuan:

1. Memahami Implementasi Manajemen SDM di Industri Perhotelan
2. Meningkatkan kompetensi dalam bidang Human Resources
3. Mengaplikasikan Teori yang Dipelajari di Perguruan Tinggi ke Dunia Kerja
4. Mempersiapkan Diri untuk Dunia Kerja Profesional

Dengan adanya magang ini, diharapkan saya dapat memperoleh pengalaman yang berharga dalam bidang HR di industri perhotelan serta membangun jaringan profesional yang dapat mendukung karier di masa depan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang ini dilakukan mengikuti aturan dan ketentuan yang diterbitkan oleh program studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, yaitu 640 jam kerja. Berikut penjelasannya.

Nama Perusahaan : Nemuru Grand Serpong

Nama Induk Perusahaan : PT. Dinamika Karya Utama - PT Perdana Gapura Prima Tbk.

Alamat : Jl. MH. Thamrin No.Km. 2,7, RT.007/RW.001, Panunggangan Utara, Kec. Serpong, Kota Tangerang, Banten 15143

Tanggal Pelaksanaan : 31 January – 31 May 2025

Hari & Waktu : Senin – Jumat, 08.00 – 18.00 WIB

Divisi : Human Resources Department (Human Resources)

Jabatan : Human Resources Intern

Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis, mengikuti aturan berlaku yang telah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara dan Nemuru Grand Serpong. Berikut adalah prosedur pelaksanaan kerja magang yang dijalankan oleh penulis.

1. Penulis mengirimkan Curriculum Vitae (CV) dan transkrip nilai kuliah kepada PT. Perdana Gapura Prima Tbk. lalu di respons dan dialihkan ke Nemuru Grand Serpong melalui email resmi Perusahaan.
2. Penulis menerima balasan terkait CV yang dikirimkan sebelumnya oleh Human Resource PT.Perdana Gapura prima Tbk. Dan Human Resource Nemuru Grand Serpong. Pihak Human Resource PT.Perdana Gapura prima Tbk. memberi tahu bahwa CV telah diterima dan dibaca.
3. Penulis melakukan interview secara langsung di hotel bersama Human Resource.
4. Penulis diterima magang dan mulai melaksanakan program kerja magang merdeka yang dimulai pada tanggal 30 Januari 2025.

5. Penulis melakukan registrasi Internship Track 1 pada website merdeka.umn.ac.id.
6. Penulis mengisi form registrasi mengenai data diri dan data perusahaan tempat penulis akan menjalankan proses kerja magang merdeka.
7. Penulis menerima Cover Letter MBKM Internship Track 1 dari Universitas Multimedia Nusantara sebagai surat pengantar universitas kepada Nemuru Grand Serpong.
8. Penulis melengkapi Complete Registration pada website merdeka.umn.ac.id.
9. Penulis menulis Daily Activities terkait pekerjaan yang dilakukan di Nemuru Grand Serpong.
10. Penulis melakukan bimbingan magang bersama dosen pembimbing dan Input Counseling Meeting pada website merdeka.umn.ac.id.
11. Penulis menentukan topik judul laporan magang dan menginput pada website merdeka.umn.ac.id.
12. Penulis melakukan penyusunan dan revisi laporan magang.
13. Penulis mengumpulkan laporan magang pada batas waktu pengumpulan yang telah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara.
14. Penulis melaksanakan sidang magang