

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia adalah sektor strategis dalam menyokong perekonomian nasional. Pada paruh pertama tahun 2024, sektor pariwisata memberikan kontribusi sebanyak 4,01% pada Produk Domestik Bruto (PDB) (Hendriyani, 2024). Dengan adanya peningkatan PDB, pertumbuhan ekonomi di Indonesia akan bersifat positif. Perkembangan wisatawan mancanegara dan nusantara di Indonesia mendukung kontribusi sektor pariwisata dalam perekonomian Indonesia. Pada Gambar 1.1, dapat kita lihat bahwa pada Desember 2024, terdapat peningkatan wisatawan mancanegara sebesar 8,72% terhadap Desember 2023. Selain itu, pada Desember 2024, terdapat kenaikan wisatawan nusantara sebanyak 11,63% terhadap Desember 2023. Kenaikan wisatawan ini menandakan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Indonesia jumlahnya besar, dan hal ini akan berkontribusi positif pada ekonomi Indonesia.

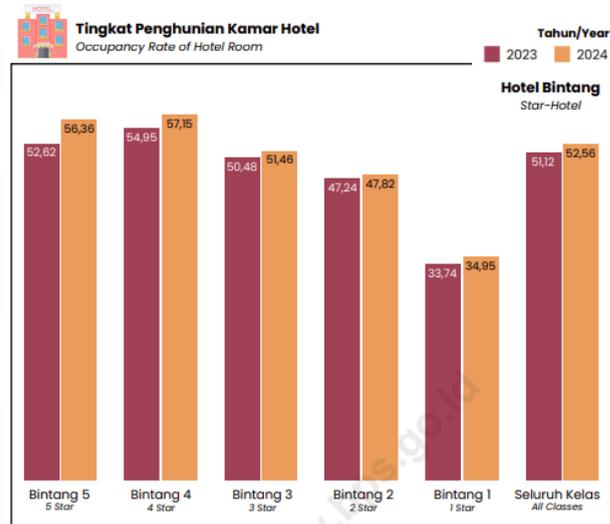


Gambar 1.1 Perkembangan Wisatawan Desember 2024

Sumber: Badan Pusat Statistik

Perhotelan dan pariwisata sangat terikat karena perhotelan menjadi sektor pendukung perjalanan wisatawan. Apabila tidak terdapat penginapan atau hotel di suatu daerah wisata, maka wisatawan akan kesulitan untuk menikmati perjalanan wisatanya. Wisatawan yang meningkat akan membuat *occupancy rate* sebuah hotel meningkat. Menurut Gambar 1.2, rata-rata tingkat penghunian kamar khususnya hotel bintang 5 mengalami kenaikan pada tahun 2024, yaitu sebesar 56,36%. Kenaikan persentase *occupancy rate* ini menunjukkan minat wisatawan mancanegara dan nusantara yang meningkat terhadap destinasi wisata di

Indonesia. Perhotelan akan turut berkontribusi terhadap sektor pariwisata yang menyokong perekonomian Indonesia.



Gambar 1.2 Tingkat *Occupancy* Hotel Tahun 2024

Sumber: Badan Pusat Statistik

Human Resource atau Human Capital berperan penting agar sumber daya manusia dalam sebuah organisasi mencapai kinerja dan inovasi yang optimal (Nieves & Quintana, 2018). Pengelolaan karyawan yang baik akan menghasilkan kemampuan, keterampilan, dan perilaku yang linear dengan tujuan organisasi. Dalam dunia perhotelan, Human Capital berperan penting agar seluruh karyawan hotel memberikan pelayanan atau *service* sesuai dengan prosedur terhadap para tamu. Tugas-tugas Human Capital dalam hotel, yaitu melakukan rekrutmen, pengembangan dan pelatihan, menyediakan kompensasi dan bonus, memberikan BPJS Ketenagakerjaan atau asuransi, melakukan *payroll*, memberikan promosi karir, memberikan apresiasi dan *recognition*, dan lain-lain.

Hilton adalah *brand* hotel internasional yang memiliki lebih dari 6000 properti hotel di dunia. Hilton adalah *hospitality brand* yang berhasil memenangkan peringkat kedua sebagai “World’s Best Workplaces 2024” dari organisasi Great Place to Work (GPTW). Dengan mendapatkan penghargaan tersebut, karyawan dibawah naungan Hilton dinilai bekerja dalam lingkungan positif, memberikan apresiasi dan penghargaan karyawan, mendukung kesejahteraan karyawan, dan menghargai perbedaan. Salah satu hotel dibawah naungan Hilton adalah DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya.

DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya adalah hotel yang tergolong baru, tetapi sudah memiliki banyak pencapaian, seperti memenangkan Exquisite Awards sebagai Best Wedding Venue dan Best New Family Hotel. Sumber Daya Manusia (SDM) di hotel ini yang unggul tidak terlepas dari rekrutmen,

pengembangan dan pelatihan, apresiasi, *recognition*, dan dukungan kesejahteraan dari Departemen Human Resources (HR). HR pada hotel ini sangat memegang erat budaya Hilton yang mengajarkan *service skill* (HEART Method, CARE, dan Make it Right), *personal behavior*, dan juga budaya THRIVE with Hilton.

Penulis sebagai salah satu Human Resources Intern di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya, turut andil dalam melakukan fungsi-fungsi HR. Penulis ikut serta dalam rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan apresiasi para *Team Members*. Dengan ini, penulis membuat laporan magang yang berjudul “Peran Human Resources Intern sebagai Supporting Activity di Departemen Human Resources DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya”.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Dalam melaksanakan kerja magang sebagai Human Resources Intern di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya, berikut merupakan maksud dan tujuan kerja magang:

1. Menambah pengetahuan *soft skill*, pengetahuan *hard skill*, dan pengalaman dalam bekerja di bidang Human Resources pada perusahaan hotel internasional.
2. Menerapkan pengetahuan Human Capital yang telah dipelajari sebelumnya di Universitas Multimedia Nusantara dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan.
3. Penulis dapat menambah pengetahuan mengenai *role* Human Resources dalam industri perhotelan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang sebagai Human Resources Intern di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya adalah selama 6 (enam) bulan dan dilakukan secara *work from office* (WFO) pada hari Senin - Jumat. Berikut adalah detail dari pelaksanaan kerja magang yang telah dilakukan:

Nama Perusahaan : DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya

Alamat : Jl. Boulevard Bintaro Jaya No.2 Blok O, Pd. Jaya,
Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten
15227

Periode : 6 Januari 2025 - 6 Juli 2025

Waktu Kerja : Senin - Jumat pukul 08.30 - 17.30

Posisi Magang : Human Resources Intern

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang sebagai Human Resources Intern di DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya adalah sebagai berikut:

1. Penulis mengikuti sosialisasi magang dalam mata kuliah EM-9 (Pre-Activities).
2. Penulis membuat *Curriculum Vitae* (CV).
3. Penulis mengisi Google Form rekrutmen magang DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya dengan mengirimkan data diri dan CV.
4. Penulis diundang melalui WhatsApp untuk hadir dalam interview pertama secara offline.
5. Penulis diundang kedua kalinya melalui WhatsApp untuk hadir dalam interview kedua secara offline.
6. Penulis dikabarkan melalui WhatsApp dan E-mail bahwa penulis diterima menjadi Human Resources Intern.
7. Penulis menjalani *on-boarding* pada 6 Januari 2025, mengisi dokumen kerja magang, dan bekerja sesuai dengan *job description* yang diberikan.

1.4 Metode dan Sistematika Penulisan

Penulis membuat laporan kerja magang dengan judul “Peran Human Resources Intern pada DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya” yang terdiri dari 4 (empat) yang saling berkesinambungan. Berikut adalah metode dan sistematika penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 (satu) berisi mengenai latar belakang dilaksanakannya kerja magang, maksud dan tujuan kerja magang, waktu dilaksanakannya kerja magang, dan prosedur pelaksanaan kerja magang.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab 2 (dua) berisi mengenai sejarah perusahaan DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya, visi dan misi, dan struktur organisasi perusahaan DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab 3 (tiga) berisi mengenai alur kerja magang, pekerjaan yang dilakukan selama kerja magang, kendala saat melakukan kerja magang, dan solusi dari kendala yang dihadapi.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Bab 4 (empat) berisi mengenai simpulan yang berisi deskripsi selama menjalankan magang dan saran yang dapat diberikan untuk DoubleTree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya, Universitas Multimedia Nusantara, dan mahasiswa yang akan magang.