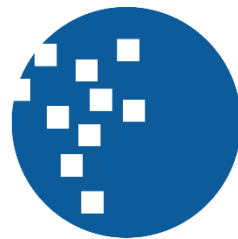


**Peran *Human Capital Department* di
Atria Hotel & Residences Gading Serpong**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

IRVAN

00000071977

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**Peran *Human Capital Department* di
Atria Hotel & Residences Gading Serpong**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

IRVAN

00000071977

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Irvan
Nomor Induk Mahasiswa : 00000071977
Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

“Peran *Human Capital Department* di Atria Hotel & Residences”

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

T



(Irvan)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan magang dengan judul

**“Peran *Human Capital Department* di
Atria Hotel & Residences Gading Serpong”**

Oleh

Nama	:	Irvan
Nomor Induk Mahasiswa	:	00000071977
Program Studi	:	Manajemen
Fakultas	:	Bisnis

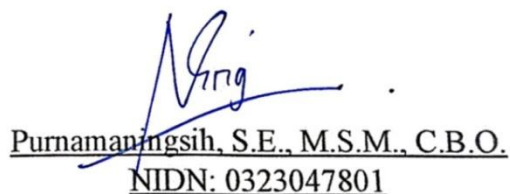
Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi/Tesis/Disertasi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Juni 2025
Pembimbing



Putu Yani Pratiwi, S.T., M.M.
NIDN: 0314018302

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul
**Peran *Human Capital Department* di
Atria Hotel & Residences Gading Serpong**

Oleh

Nama : Irvan
NIM : 00000071977
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 4 Juni 2025
Pukul 11.00 s/d 12.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing

Putu Yani Pratiwi, S.T., M.M.
NIDN: 0314018302

Penguji

Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM, CPM(Asia)
NIDN: 0302057904

Ketua Program Studi Manajemen

Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Irvan
NIM : 00000071977
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
JenisKarya : Laporan MBKM

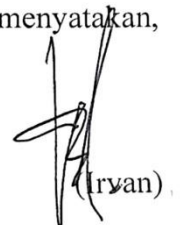
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Peran *Human Capital Department* di Atria Hotel & Residences Gading Serpong”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 2 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Irvan)

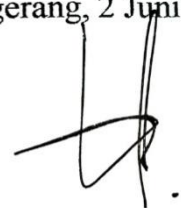
KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Kerja Magang ini dengan judul: “Peran *Human Capital Department* di Atria Hotel & Residences Gading Serpong” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko. M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Putu Yani Pratiwi, S.T., M.M., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Ramadika Praburaharja & Bapak Daniel Tjia, sebagai *supervisor* atau Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Tangerang, 2 Juni 2025



(Irvan)

Peran *Human Capital Department* di Atria Hotel & Residences Gading Serpong

Irvan

ABSTRAK

Industri perhotelan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat setelah pandemi COVID-19. Hal tersebut terlihat dengan meningkatnya jumlah wisatawan serta pembangunan infrastruktur pariwisata di berbagai daerah. Perkembangan tersebut mendorong hotel-hotel untuk meningkatkan standar layanan mereka, sehingga peran Departemen *Human Capital* menjadi semakin penting dan strategis dalam mendukung kelangsungan bisnis. Laporan ini membahas secara mendalam terkait peran *Human Capital Department* di Atria Hotel & Residences Gading Serpong, sebuah hotel bintang empat yang terletak di kawasan Central Business District (CBD) Gading Serpong dan dikelola oleh Parador Hotels & Resorts. Fokus pembahasan mencakup fungsi-fungsi utama *Human Capital*, seperti proses rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karyawan, pengelolaan administrasi karyawan, serta keterlibatan karyawan (*employee engagement*). Melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik, *Human Capital* berkontribusi dalam menciptakan budaya kerja yang profesional, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menjaga reputasi hotel di tengah persaingan yang semakin ketat. Secara keseluruhan, laporan ini memberikan gambaran tentang bagaimana praktik manajemen sumber daya manusia diterapkan dalam operasional hotel berbintang di Indonesia.

Kata kunci: Sumber daya manusia, Hotel, Layanan

The Role of Human Capital Department at Atria Hotel & Residences Gading Serpong

Irvan

ABSTRACT (English)

The hospitality industry in Indonesia is experiencing rapid growth after the COVID-19 pandemic. This can be seen by the increasing number of tourists and the development of tourism infrastructure in various regions. These developments encourage hotels to improve their service standards, so the role of the Human Capital Department is becoming increasingly important and strategic in supporting business continuity. This report discusses in depth the role of the Human Capital Department at Atria Hotel & Residences Gading Serpong, a four-star hotel located in the Central Business District (CBD) Gading Serpong area and managed by Parador Hotels & Resorts. The focus of the discussion covers the main functions of Human Capital, such as the recruitment process, employee training and development, employee administration management, and employee engagement. Through good human resource management, Human Capital contributes to creating a professional work culture, improving service quality, and maintaining the hotel's reputation amidst increasingly fierce competition. Overall, this report provides an overview of how human capital management practices are implemented in star-rated hotel operations in Indonesia.

Keywords: Human Capital, Hotel, Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	5
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	8
2.1.1 Profil Perusahaan	8
2.2 Visi Misi Perusahaan.....	9
2.2.1 Visi Perusahaan.....	9
2.2.2 Misi Perusahaan.....	9
2.3 Nilai – Nilai Perusahaan	9
2.4 Produk Utama Perusahaan	11
2.4.1 Atria Hotel Gading Serpong	11
2.4.2 Atria Residences Gading Serpong.....	16
2.5 Struktur Organisasi	19

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	22
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	22
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	23
3.2.1 Tugas yang Dilakukan.....	23
3.2.2 Uraian Kerja Magang	26
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	47
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	48
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	50
4.1 Simpulan	50
4.2 Saran	51
4.2.1 Bagi Perusahaan	51
4.2.2 Bagi Univeritas.....	51
4.3.3 Bagi Mahasiswa/i yang Akan Magang.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Hotel & Jumlah Akomodasi Tahun 2020 - 2024.....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2020-2024	2
Gambar 1. 3 Atria Hotel Gading Serpong –	3
Gambar 1. 4 Atria Residences Gading Serpong –	4
Gambar 2. 1 Logo Atria Hotel Gading Serpong	8
Gambar 2. 2 Logo Atria Residences Gading Serpong.....	9
Gambar 2. 3 Nilai-Nilai Perusahaan	10
Gambar 2. 4 Deluxe King Room.....	12
Gambar 2. 5 Premier King Room.....	12
Gambar 2. 6 Premier Corner Room.....	13
Gambar 2. 7 Junior Suite King Room.....	13
Gambar 2. 8 Suite Room	13
Gambar 2. 9 Family Suite King Room	14
Gambar 2. 10 Royal Suite Room	14
Gambar 2. 11 Ivory Meeting Room.....	15
Gambar 2. 12 Grand Ball Room.....	15
Gambar 2. 13 One Bedroom Unit.....	16
Gambar 2. 14 One Bedroom with Kitchen Unit.....	17
Gambar 2. 15 Two Bedroom with Kitchen Unit	17
Gambar 2. 16 Three Bedroom with Kitchen Unit.....	18
Gambar 2. 17 Meeting Room Atria Residences Gading Serpong	18
Gambar 2. 18 Struktur Organisasi Atria Hotel & Residences Gading Serpong	19
Gambar 3. 1 Kedudukan dan Koordinasi Penulis	22
Gambar 3. 2 Database Summary Recruitment	27
Gambar 3. 3 Flyer Recruitment Karyawan.....	28
Gambar 3. 4 Database Talent Pool.....	28
Gambar 3. 5 Proses Arrange Interview Kandidat.....	29
Gambar 3. 6 Hasil Assessment Psikotest	30
Gambar 3. 7 Recap Training Hour Karyawan	31
Gambar 3. 8 Flyer Employee Engagement Communication	32
Gambar 3. 9 Video Employee Engagement Communication	33
Gambar 3. 10 Employee Storing Data System	34
Gambar 3. 11 Personal Filing (Fisik)	34
Gambar 3. 12 Personal Filing (Digital)	35
Gambar 3. 13 Meals Attendance Record	36
Gambar 3. 14 Invoice Meals.....	37

Gambar 3. 15 Halaman Depan Platform Sunfish	37
Gambar 3. 16 Tampilan Update Cuti Platform Sunfish	38
Gambar 3. 17 Internal Memo	39
Gambar 3. 18 Halaman Depan Sistem PowerPro	40
Gambar 3. 19 Store Request PowerPro System	40
Gambar 3. 20 Purchase Request PowerPro System	41
Gambar 3. 21 Surat Peringatan Karyawan	42
Gambar 3. 22 Database Surat Peringatan Karyawan	43
Gambar 3. 23 MoM Task List HC.....	43
Gambar 3. 24 Database Addendum	45
Gambar 3. 25 Surat Keterangan Promosi	46
Gambar 3. 26 Reference Letter.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tugas yang Dilakukan	24
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 MBKM 01 Cover Letter	55
Lampiran 2 MBKM 02 Internship Track 1 Card.....	56
Lampiran 3 MBKM 03 Daily Task	57
Lampiran 4 MBKM 04 Verification Form	69
Lampiran 5 Hasil Turnitin (Maksimal 30%)	70
Lampiran 6 Dokumentasi Praktik Kerja Magang.....	70