

BAB I PENDAHULUAN

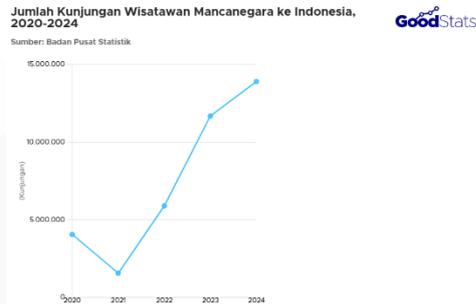
1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia merupakan salah satu sektor utama dalam industri pariwisata yang terus mengalami peningkatan secara pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut didorong dengan meningkatnya jumlah wisatawan domestik dan mancanegara, pembangunan infrastruktur yang semakin membaik, serta dukungan pemerintah melalui berbagai program promosi pariwisata. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, pada tahun 2024 terdapat sebanyak 4.584 hotel berbintang di Indonesia atau naik sebesar 11,2% dari tahun sebelumnya. Industri perhotelan di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2024, yang didorong oleh peningkatan jumlah wisatawan mancanegara pasca pandemi COVID-19. Berdasarkan laporan dari Kementerian Pariwisata, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2024 meningkat sebesar 19%, atau mencapai 13,9 juta kunjungan dibandingkan tahun 2023. Adanya peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara menjadi faktor pendukung dalam pemulihan sektor perhotelan. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 52,57%. Angka tersebut mengalami kenaikan sebesar 1,45% dibandingkan dengan tahun 2023 (51,12%) (*Travel Weekly Asia*, 2025). Peningkatan-peningkatan tersebut mendorong perlunya layanan perhotelan yang prima, sehingga peran *Human Capital* menjadi sangat penting dalam mengelola sumber daya manusia agar dapat memberikan layanan yang prima kepada tamu.



Gambar 1. 1 Jumlah Hotel & Jumlah Akomodasi Tahun 2020 - 2024

(Sumber : Badan Pusat Statistik)



Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2020-2024

(Sumber : Badan Pusat Statistik)

Human Capital dalam industri perhotelan memiliki tanggung jawab terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan karyawan, mulai dari perekrutan, pelatihan, manajemen kinerja, hingga kesejahteraan karyawan. Salah satu peran utama dari departemen *Human Capital* adalah **perekrutan karyawan**. Hotel harus memastikan bahwa karyawan yang direkrut memiliki kemampuan teknis dan komunikasi yang baik, serta sikap pelayanan yang profesional. Selain itu, **pelatihan dan pengembangan** juga menjadi aspek yang penting dalam industri perhotelan. Karyawan akan diberikan pelatihan secara berkala sesuai dengan *jobdesk* dari departemennya, agar dapat meningkatkan kompetensi karyawan serta mempertahankan kualitas layanan yang tinggi. Selain itu, departemen *Human Capital* juga bertanggung jawab dalam **mengelola kinerja karyawan**. Evaluasi tersebut mencakup aspek kedisiplinan, kepuasan tamu terhadap pelayanan, serta kemampuan karyawan dalam mengatasi berbagai situasi kerja yang kompleks. *Human Capital* juga bertanggung jawab dalam **menyusun kebijakan perusahaan** yang berkaitan dengan hak dan kewajiban karyawan, serta memastikan bahwa seluruh kebijakan tersebut telah dipatuhi dan sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.

Dalam industri perhotelan, departemen *Human Capital* tidak hanya berperan dalam mengelola sumber daya manusia secara strategis, tetapi juga bertanggung jawab dalam mengelola berbagai aspek **administratif** yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan dan kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan.

Secara administratif, departemen *Human Capital* bertanggung jawab dalam mengurus penggajian, bonus, BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, kontrak kerja, data kehadiran, cuti, serta pajak karyawan (PPH 21) agar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Secara keseluruhan, departemen *Human Capital* tidak hanya menjadi bagian administratif hotel saja, namun juga memiliki peran yang strategis dalam menjaga keberlangsungan bisnis hotel. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, hotel dapat meningkatkan produktivitas, menjaga citra positif, dan memberikan pengalaman yang prima bagi para tamu. Oleh karena itu, dengan adanya departemen *Human Capital* yang kompeten dapat menjadi salah satu kunci keberhasilan hotel dalam menghadapi persaingan industri yang semakin ketat.

Atria Hotel & Residences Gading Serpong merupakan dua properti yang berada di *Central Business District* (CBD) Gading Serpong, Tangerang dan dikelola oleh Parador Hotels & Resorts. Industri perhotelan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, yang didorong dengan adanya peningkatan pariwisata dan permintaan akan akomodasi yang berkualitas. Kehadiran Atria Hotel & Residences Gading Serpong turut memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia, khususnya di daerah perkotaan dan pusat bisnis. Hal tersebut didukung dengan penghargaan yang diraih Atria Hotel Gading Serpong dalam ajang *Exquisite Readers' Choice Award 2024* sebagai "Favourite Hotel in Tangerang."



**Gambar 1. 3 Atria Hotel Gading Serpong –
Pemenang "Favourite Hotel" (Exquisite Readers' Choice Awards 2024)**

(Sumber : Instagram @atriaserpong)

Selain itu, Atria Residences Gading Serpong juga mendapatkan penghargaan *TripAdvisor Travelers' Choice Award 2024*. Penghargaan tersebut diperoleh berdasarkan ulasan dan penilaian positif dari para tamu, yang menempatkan Atria Residences Gading Serpong di antara 10% akomodasi terbaik di seluruh dunia. Pencapaian tersebut tidak hanya meningkatkan reputasi Atria Hotel & Residences Gading Serpong, namun juga memberikan kontribusi positif terhadap industri perhotelan di Indonesia dengan menetapkan standar yang tinggi dalam hal pelayanan dan fasilitas. Penghargaan tersebut juga menunjukkan dedikasi Atria Hotel & Residences Gading Serpong dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan sektor pariwisata dan perhotelan di Indonesia.



Gambar 1. 4 Atria Residences Gading Serpong – Pemenang TripAdvisor Travelers' Choice Award 2024

(Sumber : Instagram @atriaresidences)

Keberhasilan yang diraih oleh Atria Hotel & Residences Gading Serpong tidak terlepas dari kontribusi para karyawan yang telah menunjukkan dedikasi, profesionalisme, dan semangat kerja yang tinggi. Hal tersebut tentunya juga tidak terlepas dari peran penting departemen *Human Capital* yang berperan dalam mengelola dan mengembangkan para karyawan. Departemen Human Capital memiliki tanggung jawab yang besar dalam proses perekrutan, pelatihan, dan memotivasi karyawan agar dapat memberikan kinerja terbaiknya.

Penulis memilih Atria Hotel & Residences Gading Serpong, karena penulis memiliki ketertarikan untuk masuk ke dalam industri perhotelan dan ingin

mendapatkan pengalaman praktek kerja secara langsung di lapangan. Melalui kesempatan yang didapatkan dalam praktek kerja magang di Atria Hotel & Residences Gading Serpong, penulis diberi kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan dan proses dalam departemen *Human Capital*, sehingga penulis dapat mengetahui lebih dalam terkait peran dan tanggung jawab departemen *Human Capital* dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penulis menyusun laporan magang dengan judul “**Peran *Human Capital Department* di Atria Hotel & Residences Gading Serpong**”.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Penulis melaksanakan kerja magang di Atria Hotel & Residences Gading Serpong dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi S1 Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen dengan Peminatan Human Capital di Universitas Multimedia Nusantara.
2. Mengaplikasikan teori yang telah dipelajari semasa kuliah ke dalam praktek kerja nyata.
3. Mendapatkan pengalaman kerja langsung sebagai persiapan memasuki dunia kerja setelah lulus kuliah.
4. Menambah wawasan mengenai bidang *Human Capital* (HC), khususnya di industri perhotelan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis melaksanakan praktek kerja magang dari bulan Januari sampai Juli 2025. Total jam kerja magang yang diperlukan untuk menyelesaikan magang minimal selama 640 jam. Penulis melaksanakan kerja magang dari hari Senin-Jumat secara *Work from Office*. Berikut merupakan rincian waktu pelaksanaan kerja magang penulis:

Nama Perusahaan : Atria Hotel & Residences Gading Serpong

Alamat : Jl. Boulevard Raya Gading Serpong No.Kavling 2,
Pakulonan Barat., Kec. Klp. Dua, Kabupaten Tangerang,
Banten 15810.

Periode Pelaksanaan : 2 Januari - 2 Juli 2025

Waktu Pelaksanaan : Senin - Jumat pukul 08.30 - 17.30 WIB

Posisi Magang : Human Capital Trainee

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut merupakan prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis saat melakukan kerja magang di Atria Hotel & Residences Gading Serpong yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara:

1. Penulis mengikuti sosialisasi magang sebagai syarat pemenuhan absen mata kuliah EM9-*Pre Activities* pada tanggal 15 November 2024.
2. Penulis mengirim *Curriculum Vitae* (CV) kepada tim *Human Capital* Atria Hotel & Residences Gading Serpong pada tanggal 23 November 2024.
3. Penulis mengirimkan Surat Pengantar Magang Kampus dari Universitas Multimedia Nusantara.
4. Penulis mendapatkan panggilan interview oleh tim *Human Capital* Atria Hotel & Residences Gading Serpong pada tanggal 2 Desember 2024.
5. Penulis melakukan interview dengan *Learning & Development Manager* pada 4 Desember 2024.
6. Penulis diterima oleh Atria Hotel & Residences Gading Serpong sebagai *Human Capital Trainee*.

7. Penulis melakukan praktek kerja magang di Atria Hotel & Residences Gading Serpong dengan periode 2 Januari - 2 Juli 2025.

