

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel merupakan bentuk akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan layanan menginap, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas tambahan lainnya bagi masyarakat umum, yang dikelola dengan tujuan komersial. Hal ini merujuk pada Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 mengenai ketentuan usaha dan pengelolaan hotel (Prianka & Par, 2023). Industri perhotelan termasuk dalam sektor pariwisata di Indonesia. Sektor pariwisata berperan dalam retribusi dan pajak, penciptaan lapangan pekerjaan, dan menjadi upaya untuk memperkenalkan budaya Indonesia kepada wisatawan asing.

Menurut Soebagyo (2012), keberhasilan sektor kepariwisataan di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti : jumlah objek wisata yang ditawarkan, jumlah wisatawan yang berkunjung baik domestik maupun internasional, tingkat hunian hotel, pendapatan perkapita, sarana dan prasarana, dll. Pernyataan tersebut memberitahukan bahwa hotel menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan sektor kepariwisataan. Semakin banyak hotel yang berdiri, semakin banyak pula penyerapan tenaga kerja yang dihasilkan. Industri perhotelan juga berkontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Semakin banyak hotel, semakin besar pula potensi pendapatan daerah yang diperoleh (Chaniago, 2024).

Dalam industri perhotelan, keberhasilan suatu hotel tidak hanya ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada tamu, tetapi juga oleh kekuatan manajemen internal yang bekerja di balik layar, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia atau Human Capital merupakan salah satu aset paling berharga dalam organisasi perhotelan. Menurut Stewart dalam (Hariri et al, 2024) Human Capital diartikan sebagai manusia yang secara personal dipinjamkan kepada perusahaan dengan kapabilitas individunya, komitmen, pengetahuan dan pengalaman pribadi. Human Capital yang dimaksud adalah karyawan yang merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan tamu dan menjaga

keberlangsungan operasional hotel sehari-hari. Kualitas sumber daya yang ada dapat mencerminkan baik buruknya pelayanan yang ada yang mana pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pelanggan yang menginap (Dianty, 2021). Oleh karena itu, keberhasilan dalam pengelolaan Human Capital sangat berpengaruh terhadap kinerja keseluruhan hotel. Salah satu divisi yang mendukung manajemen sumber daya manusia adalah HRD (Human Resources Department)

Divisi Human Resources Department (HRD) berperan penting dalam mendukung pencapaian kinerja tersebut. Tidak hanya dari sisi strategis seperti rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan, tetapi juga dari sisi administratif yang menjadi pondasi utama dalam menjamin keteraturan, akurasi data, dan efisiensi operasional. Salah satu posisi kunci dalam struktur HRD adalah bagian **Admin HR**, yang memiliki tanggung jawab besar dalam pengelolaan dokumen, perhitungan, pelaporan, dan pelaksanaan tugas administratif lainnya yang berkaitan langsung dengan aktivitas harian karyawan dan kebutuhan operasional hotel. Di Mercure Tangerang Centre, salah satu hotel berbintang empat di bawah jaringan internasional **Accor**, standar operasional sangat diperhatikan demi menjaga mutu pelayanan dan efisiensi internal. Dalam konteks ini, Admin HR memiliki peran yang sangat krusial. Tugas-tugas Admin HR mencakup berbagai aspek teknis dan rinci, Semua tugas tersebut menggambarkan betapa pentingnya peran Admin HR dalam menjalankan proses yang rapi, efisien, dan akurat. Setiap laporan dan data yang dihasilkan tidak hanya digunakan oleh divisi HRD, tetapi juga menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam membuat keputusan operasional dan strategis. Oleh karena itu, Admin HR tidak hanya berperan sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai penopang penting dalam sistem manajemen sumber daya manusia.

Melalui pelaksanaan magang di Mercure Tangerang Centre, penulis dapat mengamati secara langsung bagaimana sistem kerja Admin HR berjalan dan bagaimana setiap proses tersebut berkontribusi dalam menjaga efisiensi operasional hotel. Ketelitian, tanggung jawab, serta kemampuan mengelola waktu dan data secara efektif menjadi kualitas penting yang harus dimiliki oleh seorang Admin

HR. Dengan adanya proses administrasi yang terstruktur dan terorganisir, hotel dapat menjaga stabilitas biaya, meningkatkan efisiensi kerja, serta mempertahankan kualitas pelayanan terhadap tamu.

Dengan demikian, sangat penting untuk mengangkat dan mengkaji peran Human Capital dari sisi administratif, karena kontribusinya sangat nyata terhadap pencapaian kinerja hotel. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya posisi Admin HR dalam struktur organisasi hotel, serta mendorong optimalisasi fungsi administratif HR dalam mendukung strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efisien dan berkelanjutan.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memahami secara langsung peran Human Capital dalam pengelolaan kinerja hotel, serta bagaimana praktik HRD di Mercure Tangerang Centre diterapkan dalam konteks operasional nyata. Tujuan khusus dari magang ini

yaitu:

1. Mengamati dan mempelajari proses kerja HRD dalam pengelolaan sumber daya manusia di hotel.
2. Menganalisis kontribusi HRD terhadap peningkatan kinerja hotel.
3. Mengidentifikasi tantangan dan solusi yang dihadapi HRD dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari.
4. Memberikan rekomendasi berdasarkan hasil observasi untuk optimalisasi peran Human Capital di Mercure Tangerang Centre.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukan penulis dilaksanakan dari bulan Januari sampai Juli, lebih tepatnya minimal selama 640 jam kerja. Pelaksanaan kerja magang dilakukan dengan work from office pada hari Senin hingga Jumat. Berikut merupakan rincian dari waktu pelaksanaan kerja magang penulis:

Nama Perusahaan : Mercure Tangerang Centre
Alamat : Jl. MH. Thamrin No.5, Cikokol, Kec. Tangerang, Kota
Tangerang, Banten 15117
Periode Pelaksanaan : 13 January 2025 - 12 July 2025
Waktu Pelaksanaan : Senin - Jumat pukul 08:00 - 17:00
Posisi Magang : *Talent & Culture Intern (HRD)*

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut merupakan prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis saat melakukan kerja magang di Mercure Tangerang Centre yang disesuaikan dengan kebijakan dan ketentuan Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara:

1. Penulis mengikuti sosialisasi magang yang dilaksanakan pada 15 November 2024 sebagai syarat pemenuhan absen untuk *EM9-Pre Activities*.
2. Penulis membuat *curriculum vitae (CV)* yang sesuai dengan standar *applicant tracking system (ATS)*
3. Penulis melakukan *job apply* ke berbagai perusahaan dengan mendaftar pada pekerjaan yang sesuai dengan bidang *human capital*.
4. Penulis mengirimkan *CV* kepada tim HRD Mercure Tangerang Centre.
5. Penulis dihubungi oleh tim HRD Mercure Tangerang Centre untuk melakukan *interview online*.
6. Penulis melakukan *interview offline* oleh tim HRD Mercure Tangerang Centre pada 16 Desember 2025.
7. Penulis dihubungi oleh tim HRD Mercure Tangerang Centre pada 16 Desember 2025 bahwa telah diterima sebagai HRD *Intern* pada Mercure Tangerang Centre.
8. Penulis melakukan *onboarding* pada 13 Januari 2025 dan menandatangani kontrak kerja magang di kantor Mercure Tangerang Centre

1.4 Metode dan Sistematika Penulisan

Laporan kerja magang ini disusun berdasarkan empat bab utama yang saling berkaitan dan disusun secara runtut, sistematis, serta mengikuti pedoman penulisan laporan magang yang ditetapkan oleh Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Setiap bab memiliki peranan penting dalam menjelaskan proses, pengalaman, dan hasil dari pelaksanaan kegiatan magang di Mercure Tangerang Centre. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama berisi penjabaran mengenai latar belakang umum dan khusus dari kegiatan magang, termasuk alasan pentingnya topik yang diangkat, tujuan pelaksanaan magang, ruang lingkup kegiatan, serta waktu dan prosedur magang yang dilakukan di Mercure Tangerang Centre.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini, dijelaskan secara rinci profil Mercure Tangerang Centre, mulai dari logo, sejarah singkat, visi dan misi perusahaan, hingga struktur organisasi dan kegiatan operasional harian hotel. Penjelasan ini bertujuan agar pembaca dapat memahami konteks lingkungan kerja tempat penulis menjalani magang, serta bagaimana peran dan fungsi masing-masing divisi, khususnya Human Resources Department, dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Selain itu, bab ini juga memuat landasan teori yang digunakan dalam mendukung analisis kegiatan magang, termasuk konsep-konsep dasar yang relevan dengan bidang Human Resource Administration, seperti pengelolaan sumber daya manusia, sistem penggajian, absensi, serta hubungan kerja dan komunikasi organisasi. Dengan adanya landasan teori ini, kegiatan yang dilakukan selama magang dapat dianalisis dan dikaitkan secara akademis dengan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab ini menyajikan uraian lengkap mengenai aktivitas yang dilakukan selama magang berlangsung, termasuk tugas dan tanggung jawab penulis sebagai Admin HR di Hotel Mercure Tangerang Centre. Penjelasan dalam bab ini mencakup berbagai pekerjaan rutin harian yang dijalankan, seperti pengelolaan data absensi, perhitungan gaji Daily Worker, dan pembuatan kontrak kerja, serta keterlibatan dalam proyek-proyek khusus yang mendukung kegiatan internal HRD. Selain itu, bab ini juga memuat tantangan yang dihadapi selama proses magang, baik dari segi teknis maupun non-teknis, serta solusi atau pendekatan yang penulis lakukan untuk mengatasinya. Dengan demikian, bab ini tidak hanya memberikan gambaran konkret mengenai pengalaman kerja, tetapi juga menunjukkan proses pembelajaran, adaptasi, dan pengembangan keterampilan penulis di lingkungan kerja profesional.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir memuat kesimpulan umum dari hasil magang serta saran yang bersifat membangun, baik untuk perusahaan tempat magang maupun untuk pelaksanaan kegiatan magang berikutnya. Harapannya, saran ini dapat menjadi kontribusi positif bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di Mercure Tangerang Centre.