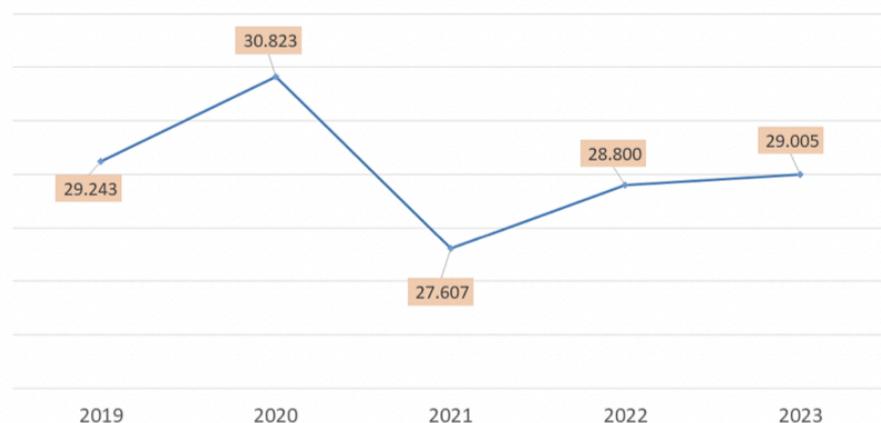


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Setiap sektor industri memiliki peran yang penting dalam mendorong kemajuan perekonomian Indonesia, dimana industri perhotelan merupakan salah satu industri yang mendorong perputaran perekonomian di Indonesia. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang banyak dijalani untuk menjadi sebuah bisnis. Di Indonesia telah banyak hotel yang tersebar di seluruh Indonesia, yang menunjukkan peran industri perhotelan sebagai salah satu penggerak perekonomian Indonesia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, angka pembangunan hotel di Indonesia fluktuatif dari tahun 2019 hingga 2023. Dimana terhitung pada tahun 2023, terdapat 29.005 hotel yang tersebar di Indonesia menurut Badan Pusat Statistik (BPS).



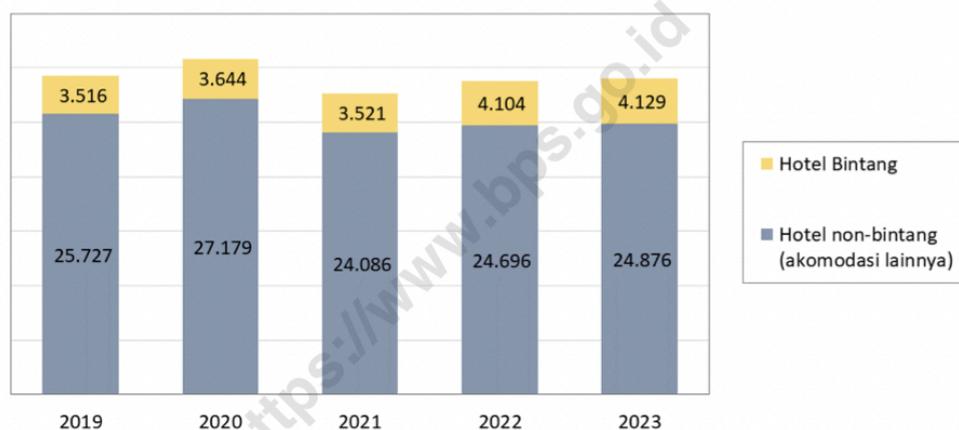
Catatan: Angka tahun 2022 adalah angka revisi/Notes: Value of 2022 is revised value

Gambar 1.1 Jumlah hotel yang tersebar di Indonesia

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Industri Perhotelan merupakan sebuah bisnis yang berorientasi pada layanan pelanggan yang berfokus untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan menyenangkan kepada setiap tamu (Jones. P, 2020). Industri Perhotelan memiliki peran yang mampu menciptakan lapangan pekerjaan, mulai dari staf hotel hingga mitra lokal seperti pemasok kebutuhan hotel dan

layanan transportasi. Selain itu, pajak dalam mengoperasikan hotel merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang signifikan. Tak hanya itu, kehadiran hotel juga mampu mendorong pembangunan infrastruktur yang dapat menciptakan lapangan pekerjaan lainnya, seperti pembangunan jalan dan fasilitas umum lainnya (unisbank, 2024). Salah satu sumber pendapatan Produk Domestik Bruto (PDB) di Indonesia yang berasal dari pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah. Walaupun secara umum pajak pendapatan hotel tidak didasarkan oleh jumlah pada bintang sebuah hotel, namun semakin besar bintang pada sebuah hotel maka semakin besar harga yang ditawarkan oleh hotel. Penarikan pajak yang dilakukan oleh pemerintah dari industri perhotelan, diambil dari total pendapatan dari hotel tersebut sebesar 10%.



Catatan: Angka tahun 2022 adalah angka revisi/Notes: Value of 2022 is revised value

Gambar 1.2 Jumlah berbintang di Indonesia

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Secara umum, hotel terbagi menjadi beberapa jenis yang tersebar di seluruh dunia. Jenis-jenis hotel tersebut adalah *City Hotel*, *Motel*, *Resort Hotel*, *Residential Hotel*, *Downtown Hotel*, *Capsule Hotel*, *Transit Hotel*, dan *Logement*. *City Hotel* merupakan hotel yang berada di tengah kota, yang memiliki akses yang mudah untuk ke pusat perkotaan. *City hotel* pada umumnya berbentuk modern dan memiliki gedung yang tinggi, dengan mayoritas tamu bisnis ataupun hanya rekreasi keluarga. *Motel* atau *Motor Hotel* merupakan hotel yang diperuntukan untuk tempat istirahat pengendara

jarak jauh, yang pada umumnya akan mudah dijumpai di tepi jalan penghubung kota atau antar daerah. *Resort Hotel* merupakan hotel yang pada umumnya dibangun jauh dari perkotaan, dan cenderung berada pada kawasan wisata. *Resort hotel* ini akan sering dijumpai di area pegunungan, tepi pantai, aliran sungai, dan area alam terbuka lainnya. *Residential Hotel* merupakan hotel yang dibangun di area perubahan yang jauh dari keramaian, namun hotel ini masih berada di kawasan yang mudah untuk dijangkau. *Residential hotel* pada umumnya menargetkan konsumennya yang ingin menetap dengan waktu yang lama. *Downtown Hotel* adalah hotel yang dibangun sangat dekat dengan pusat perbelanjaan dan dapat juga dibangun di suatu mall. *Downtown hotel* adalah hotel yang menjadi pilihan utama bagi *business traveller* untuk menginap, dikarenakan memiliki akses yang mudah untuk ke pusat perbelanjaan. *Capsule Hotel* merupakan hotel yang dibuat pertama kali di Jepang. *Capsule hotel* pada awalnya di daerah perkantoran yang sibuk yang diperuntukan untuk para pekerja yang terlambat untuk pulang dan harus bekerja di keesokan harinya. *Capsule hotel* memiliki ciri khas dengan bangunan yang kecil dengan kamar berukuran kecil yang hanya dijadikan tempat istirahat dengan harga yang lebih ekonomis. *Transit Hotel* adalah hotel yang dibangun di area sekitar bandara, yang pada umumnya diperuntukan untuk orang yang transit pada suatu negara dan memilih untuk beristirahat sejenak di hotel. *Logement* atau biasa disebut losmen adalah hotel ekonomis yang terdapat di dekat tempat wisata. Losmen pada umumnya diperuntukan untuk para backpacker untuk menginap yang seringkali beraktivitas di luar.

Salah satu contoh *City Hotel* adalah The Sultan Hotel & Residence Jakarta. Sesuai dengan namanya, The Sultan membangun properti hotel sekaligus dengan residence. The Sultan merupakan Hotel yang dibangun oleh PT. Indobuildco yang dikelola oleh manajemen dari Singgasana Group. Jakarta Hilton International Hotel yang dibangun pada 1976 merupakan nama hotel The Sultan sebelum kontrak dengan Hilton Group berakhir. Hingga pada tahun 2006, Jakarta Hilton International Hotel mengganti namanya menjadi The Sultan Hotel & Residence Jakarta. The Sultan dibangun berada di

kawasan kompleks Gelora Bung Karno (GBK) sebagai hotel berbintang lima dengan total kapasitas kamar sebesar 707 kamar. Hotel The Sultan memiliki tiga *tower*, yaitu Main Tower, Garden Tower, dan Lagoon Tower. Serta terdapat dua *tower* lainnya yang merupakan *residence* dari The Sultan.

Sehingga untuk memudahkan pengelolaan The Sultan Hotel & Residence Jakarta, dibutuhkan departemen yang dapat membantu dalam mengelola untuk kelancaran perusahaan. Pada umumnya, hal ini disebut sebagai Building Manager yang didukung oleh beberapa departemen. Departemen tersebut antara lain adalah *Human Resources*, *Finance (Accounting)*, *General Affair*, *Engineering*, dan departemen pendukung lainnya. Setiap industri yang ada, tentu memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan mampu untuk dikembangkan. Dalam industri perhotelan yang bergerak dalam bidang pelayanan pelanggan dan penawaran produk, tentu memerlukan sumber daya manusia yang baik dan berkompeten. Sehingga industri ini memerlukan manajemen sumber daya yang baik, agar mampu memberikan pelayanan yang baik juga kepada para tamu untuk memiliki pengalaman menginap yang lebih baik. *Human Resources Development (HRD)* merupakan kerangka kerja yang dibuat untuk membantu anggota staf untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan baru yang dapat mendorong efektivitas perusahaan. Untuk menimbulkan efektivitas karyawan dalam sebuah perusahaan, HRD dapat memberikan pelatihan pengembangan, rekrutmen, peningkatan karir, dan tinjauan kinerja. Tinjauan kinerja tersebut juga tidak hanya dapat dinilai oleh HRD, namun tamu sebagai penerima layanan memiliki peran utama juga dalam memberikan *feedback* atas layanan yang diterima olehnya. Tidak hanya penilaian melalui pelayanan yang diperoleh oleh tamu, kualitas dari fasilitas hotel juga merupakan salah satu faktor dari penilaian yang disampaikan oleh tamu. Fasilitas seperti kamar yang nyaman, kolam renang yang terawat, kebersihan lingkungan, restoran yang tersedia, *gym & spa* yang memadai, dan berbagai fasilitas hotel lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu dan kenyamanan tamu selama menginap di hotel.

Salah satu cara untuk menciptakan pengalaman yang baik dan nyaman pada industri perhotelan adalah pelayanan yang tidak hanya baik dan ramah, namun karyawan juga diharapkan mampu untuk memenuhi segala kebutuhan yang diharapkan oleh tamu. Untuk mendorong terciptanya pengalaman tersebut, tentu memerlukan staf yang kompeten dan mampu memberikan pelayanan terbaik yang mereka miliki. Dalam hal ini, departemen *Human Resources* memiliki peran penting dalam terciptanya pengalaman yang baik oleh tamu. Karena sebelum staf memberikan kenyamanan tersebut bagi tamu, departemen HR juga harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Sehingga, hal ini akan mendorong staf untuk dapat juga memberikan kenyamanan bagi para tamu hotel. Maka dari itu, The Sultan Hotel & Residence Jakarta tidak hanya mengandalkan penawaran gaji yang sesuai. Namun, departemen HR di The Sultan juga memberikan *reward* kepada staf-nya seperti uang tunai, tiket liburan, hingga hadiah eksklusif seperti kendaraan bermotor.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, kemampuan perusahaan dalam mengelola karyawan merupakan hal utama yang perlu untuk diperhatikan. Karyawan dalam industri perhotelan merupakan pilar utama dalam menjaga kredibilitas dan profesionalitas perusahaan. Dengan banyaknya *turnover* dalam sebuah perusahaan pada industri perhotelan, maka perusahaan tersebut akan sulit dalam menjaga loyalitas tamu. Hal ini tentu sangat penting bagi industri perhotelan, karena karyawan merupakan salah satu aset yang mampu mempertahankan nilai-nilai utama yang terkandung dalam perusahaan khususnya dalam melayani tamu. Tidak jarang bagi tamu dapat mengingat karyawan yang telah menyambut dan melayani mereka dengan baik, sehingga hal ini dapat mendorong mereka untuk dapat menginap kembali pada hotel tersebut. Dalam mempertahankan karyawan berkualitas tersebut, tentu tidak hanya dapat dijanjikan dengan gaji yang menjanjikan. Melainkan diperlukannya kepuasan karyawan dan pengakuan atas kinerja mereka yang baik dalam perusahaan, serta kesempatan karyawan yang mengembangkan karir mereka dalam perusahaan tersebut.

Selain mempertahankan karyawan untuk mencegah *turnover* yang tinggi untuk kepuasan tamu, tentu hal tersebut juga memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Perusahaan tentu akan memperoleh berbagai manfaat lainnya seperti efisiensi biaya, stabilitas tim, peningkatan produktivitas, hingga reputasi perusahaan yang mampu mengelola karyawan dengan baik. Dalam hal ini, diperlukannya pengelolaan perusahaan dalam mengelola retensi karyawan. Retensi karyawan merupakan suatu langkah strategis yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas untuk dapat tetap bekerja dalam perusahaan. Retensi karyawan tentu tidak hanya kemampuan perusahaan dalam mempertahankan karyawan tersebut untuk tetap bekerja dalam perusahaan, melainkan memberikan kepuasan, keterlibatan, pengakuan, dan kesempatan karyawan dalam mengembangkan karirnya.

Melalui praktik kerja magang di The Sultan Hotel & Residence Jakarta, penulis diberikan kesempatan untuk bergabung dalam departemen *Human Resources* sebagai seorang *Trainee*. Dalam praktik kerja magang, penulis diberikan arahan dan bimbingan untuk melakukan berbagai tugas di departemen *Human Resources*. Penulis tertarik untuk bergabung dengan perusahaan tersebut, karena penulis beranggapan bahwa untuk mengelola sebuah perusahaan yang besar tentu memiliki tantangan dan *jobdesk* yang besar juga. Dengan didasari oleh pengetahuan penulis bahwa industri perhotelan merupakan salah satu industri yang mengelola banyak sumber daya manusia karena merupakan industri yang bergerak dalam bidang jasa, sehingga penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut proses kerja departemen *Human Resources* dalam industri perhotelan. Untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas, penulis bertekad untuk memberikan kontribusi secara penuh untuk membantu HRD dalam menjalankan berbagai kegiatannya. Praktik kerja magang ini juga memberikan pemahaman untuk orang lain bagaimana sistem kerja HRD dalam industri perhotelan. Sehingga penulis mengangkat judul “Pengaruh *Guest Comment*

dalam Meningkatkan Retensi Karyawan pada Departemen *Human Resources* di The Sultan Hotel & Residence Jakarta”.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Magang merupakan sebuah program praktik kerja yang umumnya dilakukan oleh mahasiswa, untuk bekerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi untuk memperoleh wawasan tentang dunia kerja secara langsung dalam jangka waktu tertentu (Hafizha. M.R, 2023). Program magang ini memiliki maksud untuk meningkatkan pemahaman kepada mahasiswa/i tentang hubungan antara teori dengan penerapannya dalam dunia kerja, sehingga mahasiswa/i telah memiliki persiapan saat masuk ke dunia kerja profesional. Selain itu, melakukan praktik kerja magang merupakan salah satu persyaratan mahasiswa untuk dapat menyelesaikan studi mereka dan memperoleh gelar sarjana (S1) di Universitas Multimedia Nusantara.

Pelaksanaan praktik kerja magang, khususnya dalam departemen *Human Resources* juga memiliki tujuan khusus. Tujuan tersebut antara lain adalah untuk mempelajari dan memahami cara kerja yang ada di departemen *Human Resources*, menambah pengalaman kerja di bidang sumber daya manusia, dan menjadi salah satu sumber peningkatan pemahaman mahasiswa/i dengan mempraktekkan secara langsung tentang apa yang telah dipelajari secara teori sebelumnya. Praktik kerja magang ini juga merupakan salah satu persyaratan untuk penulis dalam menyelesaikan studinya dan meraih gelar sarjana (S1) di Universitas Multimedia Nusantara. Serta, praktik kerja magang ini juga dapat membantu penulis untuk membangun dan memperluas relasi dengan orang yang profesional.

### 1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

#### 1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan praktik kerja magang penulis di The Sultan Hotel & Residence Jakarta dimulai sejak tanggal 10 Februari 2025 sampai dengan 9 Agustus 2025, dengan total kontrak 6 bulan kerja. Dengan pelaksanaan kerja magang yang dilaksanakan pada hari Senin hingga Jumat dengan sistem secara *Work From Office*, dimulai dari pukul 09.00 hingga 18.00 WIB secara resmi. Namun pada umumnya, penulis seringkali harus melakukan *overtime* dikarenakan beberapa kondisi. Sehingga jam kerja yang umumnya dijalani oleh penulis berkisar dari jam 08.30 hingga 18.30 WIB, dengan jumlah total keseharian jam kerja 10 jam dan dikurangi dengan 1 jam istirahat menjadi 9 jam kerja. Sehingga, penulis telah menaati prosedur pelaksanaan jam kerja yang telah ditentukan oleh pihak kampus berdasarkan panduan MBKM Magang Track 1 dan arahan dari Program Studi Manajemen yaitu dengan total keseluruhan jam kerja 640 jam. Data pelaksanaan program kerja magang yang dijalankan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan : The Sultan Hotel & Residence Jakarta  
Bidang Usaha : Perhotelan  
Waktu Pelaksanaan : 10 Februari 2025 - 9 Agustus 2025  
Waktu Kerja : 08.30 - 18.30 WIB  
Posisi Magang : Human Resources Trainee  
Alamat Perusahaan : Jl. Gatot Subroto, RT1/RW3, Gelora Tanah Abang,  
Jakarta Pusat

### 1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

#### A. Administrasi Kampus (UMN)

1. Dimulai dari pembekalan mengenai magang yang dilakukan melalui *zoom meeting* oleh Program Studi Manajemen
2. Pengajuan transkrip nilai dari semester 1 (satu) sampai dengan semester 5 (lima) melalui *website* <https://gapura.umn.ac.id/>
3. Melakukan pengisian KRS internship MBKM Magang Track 1 melalui *website* <https://my.umn.ac.id/> dengan kriteria mahasiswa aktif, dengan IPK lebih dari 2,50. Serta telah menyelesaikan lebih dari 90 sks, dengan tidak mendapatkan nilai D atau bahkan E pada setiap mata kuliah yang telah diambil.
4. Mengisi form KM-01 (informasi mahasiswa dan perusahaan tempat magang).
5. Transkrip nilai dan Form KM-01 dikirim ke Biro Akademik (BIA) sebagai syarat penerbitan KM-02 (surat pengantar magang dari kampus).
6. Mengisi informasi perusahaan tempat magang di <https://merdeka.umn.ac.id/>

#### B. Pengajuan dan Penerimaan Tempat Magang

1. Tahap Pencarian Informasi Lowongan

Penulis menerima informasi mengenai adanya lowongan program kerja magang melalui akun Instagram @anakmagang.id. Setelah melihat informasi tersebut, penulis tertarik dan memutuskan untuk mencoba menghubungi pihak HRD Hotel The Sultan guna menanyakan lebih lanjut terkait kesempatan magang yang ditawarkan.

## 2. Tahap Pengajuan Lowongan

Penulis mengirimkan CV pada tanggal 18 Januari 2025 ke email [hro@sultanjakarta.com](mailto:hro@sultanjakarta.com) yang tercantum dalam postingan *feeds* instagram @anakmagang.id

## 3. Tahap Perekrutan

Perusahaan mengirim tanggapan pada tanggal 20 Januari 2025 melalui pesan Whatsapp yang disampaikan oleh Bapak Ilham Daffa Ar Razzaq sebagai *Human Resources Officer*.

## 4. Tahap Interview

Melaksanakan tahapan interview pada 23 Januari 2025 di ruang HRD The Sultan Hotel & Residence Jakarta pukul 13.00 WIB yang interview langsung oleh Bapak Ilham Daffa Ar Razzaq.

## 5. Tahap Penerimaan

Pengumuman hasil lolos interview dan ditempatkan pada *Human Resources Development* sebagai *Trainee* melalui surat yang diberikan secara langsung setelah melewati proses interview. Penulis telah disampaikan akan aktif per tanggal 10 Februari 2025 sampai dengan 9 Agustus 2025 sebagai seorang *Trainee Human Resources*.

## 6. Tahap Praktik Kerja Magang

Penulis mengisi dan melengkapi Form KM-01 dengan dokumen magang yang telah disiapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Dilanjutkan dengan penulis menjalankan praktik program kerja magang di The Sultan Hotel & Residence Jakarta, yang kemudian diakhiri dengan penyusunan laporan program kerja magang hingga tahapan sidang praktik kerja magang.

### C. Proses Pelaksanaan Kerja Magang

1. Ditempatkan sebagai *Trainee* pada departemen *Human Resources*
2. Melakukan pekerjaannya sebagai *Trainee Human Resources* dengan arahan Bapak Ilham Daffa Ar Razzaq sebagai *supervisor Human Resources*. Disertai dengan bimbingan secara tidak langsung oleh Ibu Dwita Christina Natasha selaku *Human Resources Manager* dan Ibu Naftalia Louise selaku *Human Resources Assistant Manager*, serta bimbingan sejumlah pekerjaan dari Kak Rizka Anindya Hidayat sebagai *Human Resources Admin*.

### D. Sistematika Penulisan Laporan Magang

Adapun sistematika penulisan laporan magang yang berjudul “Laporan Pelaksanaan Program Kerja Magang pada Departemen Human Resources di The Sultan Hotel & Residence Jakarta” dikelompokkan menjadi 4 bab, antara lain:

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang pelaksanaan kegiatan magang di The Sultan Hotel & Residence Jakarta, maksud dan tujuan kegiatan magang, waktu dan tata cara pelaksanaan kegiatan magang, serta sistematika penulisan laporan magang.

#### BAB 2 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab 2 menyampaikan gambaran perusahaan tempat kerja magang penulis yaitu The Sultan Hotel & Residence Jakarta. Hal ini mencakup sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, gambaran umum perusahaan, logo, produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan, jenis perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan teori mengenai topik penulisan laporan magang penulis.

### BAB 3 PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada bab ini penulis memaparkan proses pelaksanaan magang, disertai dengan kendala-kendala yang dialami selama proses kegiatan kerja magang, solusi atas kendala yang dihadapi penulis selama menjadi *trainee* di The Sultan Hotel & Residence Jakarta.

### BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang disusun dan disampaikan oleh penulis selama menjadi *trainee* HR di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. Bab ini juga menyampaikan saran yang diberikan oleh penulis kepada The Sultan Hotel & Residence Jakarta yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan semakin berkembang kedepannya.