

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, industri perhotelan mengalami pertumbuhan yang pesat, didorong oleh meningkatnya kebutuhan akan akomodasi baik untuk kepentingan wisata maupun perjalanan bisnis. Tren masyarakat dalam melakukan perjalanan, ditambah dengan semakin maraknya kegiatan MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions), turut berkontribusi terhadap tingginya permintaan terhadap layanan perhotelan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah hotel berbintang di Indonesia mencapai 4.584 pada tahun 2024, dengan omzet industri perhotelan mencapai Rp188,6 triliun pada tahun sebelumnya. Jakarta, meskipun bukan destinasi wisata utama, tercatat sebagai kota dengan pertumbuhan hotel bintang lima tertinggi kedua setelah Bali, menunjukkan bahwa perhotelan di daerah urban juga berkembang karena aktivitas bisnis yang tinggi.

Hotel merupakan tempat yang memberikan pelayanan berupa akomodasi, makanan, dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya kepada tamu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan kenyamanan dan kepuasan pelanggan (Rusli, 2022). Dalam menunjang keberhasilan operasional hotel, salah satu faktor penting yang harus diperhatikan adalah pengelolaan sumber daya manusia (Dewi & Limbong, 2025). Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu dan menjadi ujung tombak dalam mempertahankan serta meningkatkan citra hotel.

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan salah satu hotel berbintang yang berlokasi strategis di wilayah Tangerang Selatan dan dikelola oleh jaringan Accor, salah satu jaringan hotel internasional ternama. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh sumber daya manusianya.

Oleh karena itu, aspek pengelolaan SDM menjadi salah satu kunci utama dalam kesuksesan industri ini. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh sumber daya manusianya. Oleh karena itu, aspek pengelolaan SDM menjadi salah satu kunci utama dalam kesuksesan industri ini. Tidak hanya kualitas pelayanan yang harus dijaga, tetapi juga bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang positif, budaya organisasi yang sehat, serta sistem manajemen talenta yang adaptif terhadap perubahan zaman (Wijoyo, 2023).

Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, industri perhotelan menghadapi tantangan besar yang tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga strategis. Perubahan pola konsumsi, kemunculan platform online booking, hingga persaingan dengan akomodasi non-tradisional seperti apartemen sewa dan homestay berbasis aplikasi, mendorong hotel-hotel untuk melakukan inovasi dalam berbagai aspek, termasuk dalam hal manajemen SDM. Perusahaan harus mampu menarik dan mempertahankan talenta terbaik, mengembangkan kompetensi karyawan secara berkelanjutan, serta membentuk budaya kerja yang mendukung produktivitas dan inovasi. Dalam hal ini, peran dari divisi Human Resources atau yang kini lebih modern disebut sebagai Talent & Culture menjadi sangat krusial.

Talent & Culture tidak lagi hanya berfungsi sebagai pengelola administrasi kepegawaian, tetapi telah berkembang menjadi partner strategis dalam pengambilan keputusan bisnis. Fungsi-fungsi utama seperti rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, manajemen performa, serta employee engagement, menjadi indikator penting dalam memastikan operasional hotel berjalan lancar dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Terlebih dalam industri jasa seperti perhotelan, di mana interaksi manusia menjadi inti dari pengalaman pelanggan, peran SDM sangat menonjol dan tidak dapat digantikan oleh teknologi semata.

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera merupakan bagian dari jaringan hotel internasional Accor, yang memiliki reputasi global dalam memberikan pelayanan berstandar tinggi. Berlokasi strategis di kawasan Serpong, hotel ini menjadi pilihan utama bagi wisatawan maupun pelaku bisnis yang berkunjung ke Tangerang

Selatan. Untuk menjaga kualitas pelayanannya, Hotel Mercure menaruh perhatian besar pada pengelolaan SDM melalui divisi Talent & Culture. Divisi ini bertanggung jawab dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif, membentuk budaya kerja yang kuat, serta mengelola berbagai program pengembangan karyawan agar selaras dengan nilai-nilai perusahaan dan tuntutan pasar.

Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan industri terhadap tenaga kerja yang siap pakai dan kompeten, maka diperlukan adanya program pemagangan yang mampu menjembatani antara dunia pendidikan dan dunia kerja. Program magang merupakan sarana yang efektif bagi mahasiswa untuk mengenal dan memahami realitas dunia kerja secara langsung. Dalam pelaksanaannya, program magang memiliki dasar hukum yang kuat, yakni Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, serta Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri. Regulasi ini mengatur agar kegiatan magang dapat memberikan manfaat yang optimal, baik bagi peserta magang maupun perusahaan penyelenggara.

Melalui program magang, mahasiswa tidak hanya mempelajari teori, tetapi juga mendapatkan pengalaman praktis dalam menghadapi tantangan dunia kerja, membangun jaringan profesional, serta mengasah soft skill dan hard skill yang diperlukan di era kompetitif ini. Bagi perusahaan, program magang juga memberikan keuntungan berupa kesempatan untuk menjaring calon tenaga kerja potensial sejak dini dan memberikan pelatihan sesuai dengan standar perusahaan.

Selama menjalani program magang sebagai Talent & Culture Intern di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis mendapatkan kesempatan berharga untuk terlibat langsung dalam berbagai aktivitas divisi SDM. Aktivitas tersebut mencakup proses rekrutmen, onboarding karyawan baru, pengelolaan data administrasi karyawan, pelaksanaan pelatihan internal, penyusunan laporan, hingga keterlibatan dalam kegiatan engagement karyawan. Melalui pengalaman ini, penulis dapat memahami secara lebih mendalam bagaimana proses manajemen SDM berlangsung dalam industri perhotelan, serta tantangan-tantangan yang dihadapi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Selain itu, magang ini juga memberikan wawasan tentang pentingnya budaya kerja dalam membentuk kinerja individu maupun organisasi. Dalam praktiknya, Hotel Mercure menanamkan nilai-nilai perusahaan yang disebut sebagai “Accor Values” seperti innovation, trust, respect, spirit of conquest, dan guest passion sebagai pedoman kerja seluruh karyawan. Penerapan nilai-nilai ini tidak hanya tercermin dalam interaksi antara karyawan dan tamu, tetapi juga dalam hubungan antarpegawai dan pola manajemen yang diterapkan oleh hotel.

Dengan adanya kesempatan magang ini, penulis menyadari pentingnya peran SDM sebagai aset utama perusahaan. Talent & Culture menjadi fungsi yang vital dalam mengelola keberagaman, meningkatkan kompetensi, dan menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi. Dalam industri perhotelan yang mengandalkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, investasi dalam pengembangan SDM adalah langkah yang tidak dapat ditawar.

Oleh karena itu, laporan kerja magang ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kegiatan magang yang telah dilaksanakan, sekaligus sebagai dokumentasi pengalaman, pembelajaran, serta kontribusi yang diberikan selama menjalani magang di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Penulis berharap, laporan ini tidak hanya menjadi arsip pribadi, tetapi juga dapat memberikan gambaran nyata mengenai dunia kerja, khususnya di bidang manajemen SDM dalam industri perhotelan.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Maksud utama dari pelaksanaan kerja magang adalah sebagai sarana untuk menjembatani kesenjangan antara teori yang diperoleh selama masa studi di bangku kuliah dengan praktik nyata di dunia kerja. Dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya pada program studi Manajemen dengan konsentrasi Human Capital Management, kerja magang menjadi media pembelajaran yang bersifat kontekstual, di mana mahasiswa dapat secara langsung mengaplikasikan pengetahuan,

keterampilan, serta sikap profesional yang telah diperoleh selama proses akademik ke dalam situasi kerja riil.

Kerja magang bertujuan untuk membentuk mahasiswa yang tidak hanya unggul dalam pemahaman konseptual, tetapi juga kompeten dalam praktik kerja lapangan, memiliki etika profesional, serta mampu menyesuaikan diri dengan dinamika dan budaya organisasi. Dengan menjalani program magang, mahasiswa juga dapat mengembangkan pemahaman yang lebih konkret mengenai bagaimana suatu perusahaan, khususnya di industri perhotelan, mengelola sumber daya manusia secara strategis dan sistematis.

Lebih lanjut, pelaksanaan magang ini memiliki maksud sebagai berikut:

1. **Menjadi Bagian dari Proses Pembelajaran Berbasis Pengalaman (Experiential Learning)**

Melalui kerja magang, mahasiswa belajar secara langsung dari pengalaman kerja sehari-hari, mulai dari pemecahan masalah, pengambilan keputusan, hingga kerja sama tim. Ini merupakan bentuk pembelajaran aktif yang tidak dapat sepenuhnya diperoleh dari teori perkuliahan saja.

2. **Mengenali Dunia Kerja secara Nyata**

Dunia kerja memiliki ritme, struktur, ekspektasi, dan budaya organisasi yang berbeda dengan lingkungan akademik. Dengan mengikuti magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengenali budaya kerja profesional, tuntutan dunia industri, serta ekspektasi terhadap kinerja dan sikap kerja yang sesungguhnya.

3. **Meningkatkan Kompetensi dan Kesiapan Kerja**

Magang menjadi sarana yang efektif untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa, baik dari segi *soft skills* seperti kemampuan komunikasi, kerja tim, dan manajemen waktu, maupun *hard skills* seperti keterampilan administratif, pemahaman sistem HR, serta penguasaan tools yang digunakan di dunia kerja seperti sistem ERP (contoh: Realta).

4. Memperkuat Jaringan Profesional dan Personal Branding

Melalui interaksi langsung dengan rekan kerja, atasan, dan berbagai pihak di dalam organisasi, mahasiswa memiliki peluang untuk membangun jaringan profesional yang berpotensi mendukung kariernya di masa depan. Selain itu, dengan menunjukkan etos kerja yang baik selama magang, mahasiswa juga dapat memperkuat citra dan reputasi dirinya sebagai calon profesional yang kredibel.

5. Mengintegrasikan Nilai Akademik dan Nilai Profesionalisme

Program magang juga dimaksudkan sebagai ajang pembentukan karakter dan integritas profesional mahasiswa. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa diharapkan mematuhi etika kerja, menjunjung nilai tanggung jawab, akuntabilitas, serta menjaga sikap yang sesuai dengan standar profesional dalam lingkungan kerja.

6. Memberikan Kontribusi Nyata kepada Organisasi Tempat Magang

Magang bukan hanya tentang belajar, tetapi juga tentang berkontribusi. Dalam praktiknya, mahasiswa magang dapat membantu meringankan beban kerja departemen, memberikan ide atau perspektif segar, dan mendukung aktivitas operasional dengan kecepatan belajar yang tinggi. Hal ini menjadi simbiosis mutualisme antara pihak perusahaan dan mahasiswa.

7. Membantu Mahasiswa Menentukan Minat dan Arah Karier

Dengan terlibat langsung dalam berbagai aktivitas kerja, mahasiswa dapat mengevaluasi apakah bidang pekerjaan yang mereka jalani sesuai dengan minat, kepribadian, dan aspirasi karier jangka panjang mereka. Hal ini penting sebagai bekal dalam membuat keputusan karier secara lebih sadar dan terarah setelah lulus.

Dalam kasus khusus magang ini, penulis memilih bidang Human Resources (Talent & Culture) karena kesesuaiannya dengan konsentrasi studi dan minat pribadi di bidang manajemen SDM. Dengan ditempatkan di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis mendapatkan kesempatan untuk memahami lebih dalam bagaimana praktik manajemen SDM dilakukan di industri hospitality yang sangat menekankan pelayanan dan kualitas hubungan antar manusia. Maksud magang ini

tidak hanya sekadar memenuhi syarat akademik, tetapi juga sebagai bentuk komitmen untuk tumbuh menjadi calon profesional yang adaptif, berintegritas, dan siap menghadapi kompleksitas dunia kerja masa depan.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Ada Pula beberapa tujuan dari kerja magang, yaitu sebagai berikut,

1. Memenuhi salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di Program Studi Manajemen, khususnya melalui partisipasi dalam program Magang Merdeka di UMN.
2. Mengaplikasikan pengetahuan dan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan pada situasi kerja yang nyata di dunia profesional.
3. Meningkatkan keterampilan praktis yang belum diperoleh di bangku kuliah serta menjadikan kegiatan magang sebagai proses pembelajaran yang bernilai.
4. Mendapatkan pengalaman kerja secara langsung di perusahaan yang sejalan dengan bidang studi, serta memperluas jaringan profesional melalui interaksi dengan rekan kerja dan atasan.
5. Menjadi bekal penting dalam mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan dunia kerja setelah lulus dari perkuliahan.
6. Memahami dinamika dan permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja serta berkontribusi dalam memberikan solusi yang bermanfaat bagi perusahaan tempat magang.
7. Memperdalam pemahaman mengenai peran dan tanggung jawab di departemen General Affair sebagai pengalaman berharga untuk pengembangan karier di masa mendatang.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Sebelum memulai magang, mahasiswa harus melalui beberapa tahapan. Pada 22–23 Januari 2025, mahasiswa Manajemen dapat mengisi KRS. Bagi semester 6 yang memenuhi syarat, disarankan memilih paket Internship Track 1. Tugas

magang dicatat berdasarkan jam kerja harian untuk memenuhi total 640 jam, dan harus disetujui oleh supervisor magang. Sementara itu, tugas laporan mencakup bimbingan dan penulisan laporan dengan target minimal 207 jam, diverifikasi oleh dosen pembimbing.

Berikut keterangan untuk pelaksanaan kerja magang penulis:

Nama Perusahaan : Mercure Serpong Alam Sutera
Bidang Usaha : Hospitality
Waktu Pelaksanaan : 13 Januari 2025 – 13 Juli 2025
Waktu Kerja : 08.30 – 17.30 WIB
Posisi Magang : Human Resources Intern (Talent & Culture Dept.)
Alamat Perusahaan : Jl. Alam Sutera Boulevard, Kav23, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten 15325

1.3.2 Prosedur Kerja Magang

Pelaksanaan program magang tidak serta-merta dimulai saat mahasiswa masuk ke perusahaan tempat magang, melainkan melalui serangkaian tahapan yang sistematis dan terstruktur, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga tahap akhir. Berikut adalah uraian lengkap dan terperinci mengenai prosedur kerja magang yang dijalani oleh penulis dalam program Magang Merdeka di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera:

A. Tahap Persiapan

Tahap ini merupakan langkah awal yang sangat penting karena menentukan kesiapan dan kesuksesan mahasiswa dalam memperoleh serta menjalani program magang. Beberapa kegiatan yang dilakukan penulis antara lain:

1. **Menyiapkan Dokumen Lamaran**

Penulis menyusun dokumen pendukung seperti *Curriculum Vitae (CV)* yang mencerminkan riwayat pendidikan, pengalaman organisasi, keahlian, dan pencapaian akademik. Selain itu, penulis juga membuat surat lamaran yang ditujukan secara formal kepada bagian HRD Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, dengan bahasa yang profesional dan sesuai kaidah surat bisnis.

2. **Personal Branding melalui LinkedIn**

Dalam upaya memperkuat citra profesional, penulis memperbarui profil LinkedIn dengan mencantumkan riwayat pendidikan, keahlian, sertifikasi, serta portofolio akademik dan non-akademik. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat mengenal penulis secara lebih komprehensif sebelum seleksi.

3. **Mencari Informasi Lowongan Magang**

Penulis melakukan eksplorasi terhadap peluang magang dari berbagai sumber, seperti situs karier (Jobstreet, Glints), akun Instagram resmi perusahaan, serta laman program Kampus Merdeka. Penulis juga aktif mengikuti info dari grup mahasiswa dan alumni yang membagikan informasi magang.

4. **Riset Perusahaan dan Persiapan Rekomendasi**

Sebelum mengirimkan lamaran, penulis terlebih dahulu melakukan riset mendalam tentang profil perusahaan yang dituju, termasuk latar belakang, budaya kerja, dan posisi yang dibutuhkan. Dalam waktu yang bersamaan, penulis juga mengajukan permohonan rekomendasi kepada Ketua Program Studi sebagai persyaratan administratif dari kampus.

5. **Tahap Seleksi dan Panggilan Wawancara**

Setelah mengirimkan lamaran, penulis menerima undangan wawancara dari Hotel Mercure Serpong Alam Sutera melalui email resmi. Wawancara dilakukan secara langsung dan menjadi tahap seleksi penting untuk menentukan kecocokan antara kandidat dan kebutuhan perusahaan.

B. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan fase inti di mana penulis secara resmi menjalani program magang selama enam bulan. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini meliputi:

1. Pengurusan Surat Penugasan MBKM

Setelah dinyatakan diterima, penulis menyiapkan *Formulir MBKM 01* berupa surat pengantar resmi dari universitas, kemudian mengirimkannya kepada koordinator magang (Bapak Bangkit) sebagai bentuk permohonan legalitas magang di institusi mitra.

2. Pengajuan Form KM02 dan Dokumen Pendukung

Penulis mengajukan *Formulir KM02* disertai dokumen pendukung seperti transkrip nilai sementara, surat pengantar MBKM, dan *offering letter* dari pihak hotel kepada pihak fakultas untuk diverifikasi dan disahkan.

3. Registrasi Magang di Portal Merdeka UMN

Penulis melakukan pendaftaran resmi pada platform *merdeka.umn.ac.id*, yakni sistem informasi khusus MBKM Universitas Multimedia Nusantara, dengan mengisi data perusahaan, periode magang, posisi jabatan, dan nama supervisor lapangan.

4. Mengikuti Hotel Induction

Sebelum memulai pekerjaan, penulis mengikuti kegiatan orientasi atau *hotel induction* yang diselenggarakan oleh HR Hotel Mercure. Dalam sesi ini, penulis mendapatkan penjelasan tentang struktur organisasi, budaya kerja, kode etik, standar grooming, serta prosedur kerja yang berlaku di lingkungan hotel.

5. Pelaksanaan Tugas Magang Harian

Selama masa magang, penulis menjalankan tugas sesuai job description sebagai Talent & Culture Intern. Seluruh kegiatan dilakukan di bawah arahan langsung dari Talent & Culture Manager dan tercatat dalam laporan mingguan.

6. Pelaporan Kegiatan Harian (Daily Task)

Sebagai bentuk pemantauan dan evaluasi dari kampus, penulis diwajibkan untuk secara rutin mengisi *Daily Task* setiap minggu melalui sistem Merdeka UMN. Laporan ini memuat aktivitas harian secara rinci, jam kerja, serta kendala dan pencapaian yang dialami.

C. Tahap Akhir

Tahap ini merupakan fase penutup dari rangkaian program magang, yang mencakup penyusunan laporan akhir sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik. Langkah-langkahnya meliputi:

1. Penyusunan Laporan Kegiatan Magang

Penulis menyusun laporan magang secara sistematis berdasarkan pengalaman, tugas, dan hasil kerja yang telah dilakukan selama periode magang. Laporan ini ditulis sesuai dengan pedoman akademik dari Program Studi Manajemen dan disertai lampiran-lampiran penunjang seperti daily log, hasil kerja, dan dokumentasi aktivitas.

2. Penyelesaian Administratif sebagai Syarat Kelulusan

Laporan akhir magang diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi dan diverifikasi. Setelah memperoleh persetujuan, laporan tersebut menjadi salah satu komponen kelulusan dari Universitas Multimedia Nusantara dalam jalur MBKM Track 1.