

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan memainkan peran penting dalam sektor pariwisata. Industri perhotelan berkontribusi besar terhadap perekonomian negara, baik melalui peningkatan pendapatan maupun penyediaan lapangan kerja. Dengan menyediakan akomodasi bagi para wisatawan, industri perhotelan berperan penting dalam meningkatkan pendapatan daerah melalui pajak dan retribusi, sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui dampak positif pada sektor lain seperti transportasi, perdagangan, dan kuliner. Berdasarkan 2023 Biro Statistik Pusat (BPS), Indonesia memiliki lebih dari 29.000 akomodasi. Hal ini adalah komponen kunci dari pengembangan sektor pariwisata. Selain itu, industri ini juga berkontribusi signifikan dalam penciptaan lapangan kerja. Sebelum pandemi, sektor pariwisata yang ditopang oleh industri perhotelan mampu menyerap sekitar 13 juta tenaga kerja, atau sekitar 10,2% dari total angkatan kerja nasional. Kontribusi ekonomi sektor ini menunjukkan tren kenaikan yang diproyeksikan mulai 2024 ke National Gross Product (PDB). Dengan kinerja ini, pengembangan industri perhotelan sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi dan dukungan kesejahteraan populasi Indonesia.

Namun, di tengah era digital saat ini, persaingan di industri perhotelan juga semakin intens. Oleh karena itu, hotel perlu terus berinovasi untuk memperkuat keunggulan bersaing dan meningkatkan pengalaman pelanggan agar tetap mampu bertahan di tengah kompetisi yang semakin sengit (Mulyana, 2019 dalam Maulina, 2023). Berdasarkan laporan *SiteMinder's Changing Traveller Report 2025*, sebanyak 98% wisatawan Indonesia terbuka terhadap penggunaan teknologi seperti AI untuk merencanakan dan meningkatkan pengalaman menginap. Tentunya dalam era digital, industri perhotelan menghadapi persaingan yang ketat sehingga perlu terus berinovasi, khususnya melalui pemanfaatan teknologi. Inovasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi,

mengurangi biaya, dan memperbaiki kualitas layanan. Namun, tantangan seperti infrastruktur, keterampilan SDM, dan biaya investasi harus diatasi. Oleh karena itu, revitalisasi melalui teknologi, inovasi bisnis, dan peningkatan kualitas layanan menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing hotel.



Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Ekonomi Indonesia
(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023)

Menurut Biro Statistik Pusat (BPS) pada tahun 2023, ekonomi Indonesia menunjukkan nilai PDB dan tren pertumbuhan positif berdasarkan harga efektif Rp 20.892 triliun dan BIP per kapita Rp 74,96 juta. Laju pertumbuhan ekonomi sebesar 5,04% ini banyak ditopang oleh sektor-sektor seperti perdagangan, transportasi, dan jasa lainnya yang memiliki keterkaitan erat dengan industri pariwisata dan perhotelan. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan aktivitas perekonomian, sektor perhotelan memiliki peluang besar untuk berkembang lebih jauh. Namun, tantangan dalam bentuk persaingan di era digital menuntut pelaku industri untuk terus melakukan inovasi. Perkembangan industri perhotelan di tanah air tidak hanya berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan nasional, namun juga memberikan kontribusi penting dalam penciptaan lapangan kerja. Dengan pertumbuhan ekonomi yang stabil

dan meningkatnya arus wisatawan, kebutuhan terhadap tenaga kerja di bidang perhotelan pun mengalami peningkatan. Ini membuka ruang bagi pengembangan keterampilan serta peningkatan profesionalisme sumber daya manusia di sektor tersebut. Data dari Dinas Kebudayaan dan Kepariwisata Kota Makassar mencatat bahwa jumlah tenaga kerja di sektor perhotelan meningkat dari 6.513 orang pada tahun 2013 menjadi 8.383 orang pada tahun 2017, menunjukkan tren pertumbuhan tahunan yang konsisten. Fakta ini menegaskan bahwa perkembangan industri perhotelan secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan lapangan pekerjaan di wilayah tersebut.

Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023 mencatat bahwa perekonomian Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 5,05% dibandingkan tahun sebelumnya. Di sisi lain, tingkat inflasi pada Desember 2023 tercatat sebesar 2,61% secara tahunan (year-on-year), mencerminkan kondisi harga yang relatif stabil. Meskipun demikian, nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika Serikat menunjukkan naik - turun sepanjang tahun, dengan pergerakan berada dalam rentang Rp14.67 hingga Rp15.90 per dolar AS. Naik - turunnya ini mencerminkan adanya tekanan eksternal yang mempengaruhi stabilitas ekonomi domestik. Dengan pertumbuhan ekonomi yang konsisten dan inflasi yang terkendali, dapat dikatakan bahwa perekonomian Indonesia relatif stabil. Namun, fluktuasi nilai tukar rupiah menunjukkan bahwa tantangan eksternal tetap perlu diwaspadai untuk menjaga stabilitas ekonomi secara keseluruhan.

Kenaikan jumlah wisatawan domestik dan internasional mendorong perlunya pekerja profesional yang memenuhi syarat di industri perhotelan. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi faktor penting yang menentukan kualitas layanan dan daya saing hotel. Menurut (Vovk & Vovk, 2024), pengelolaan sumber daya manusia yang berkelanjutan termasuk pelatihan karyawan dan dimasukkannya praktik yang mendukung keberlanjutan untuk memberikan kontribusi aktif untuk partisipasi karyawan, komitmen organisasi, dan kinerja operasional umum ke dalam industri perhotelan. Oleh karena itu, strategi pengembangan SDM yang tepat tidak hanya meningkatkan kinerja

individu, tetapi juga mendukung produktivitas, menciptakan lingkungan kerja yang positif, serta memperkuat loyalitas karyawan. Semua ini menjadi elemen kunci dalam mempertahankan keunggulan bersaing di tengah persaingan yang semakin ketat.

Dengan demikian, kualitas serta kemampuan tenaga kerja menjadi elemen krusial dalam menjamin keberlanjutan sektor perhotelan. Selain itu, mengingat perannya yang besar dalam perekonomian dan tingginya daya serap terhadap tenaga kerja, industri perhotelan memiliki posisi strategis dalam mendorong pembangunan ekonomi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia. Menurut UNWTO (2020), industri pariwisata, termasuk perhotelan, berkontribusi hampir 10% terhadap PDB global dan menciptakan jutaan lapangan kerja di seluruh dunia. Di Indonesia, sektor ini adalah salah satu pendorong utama pertumbuhan ekonomi, khususnya di daerah yang mengandalkan sektor pariwisata. Industri perhotelan telah memainkan peran dalam mengubah pertumbuhan bisnis mikro, kecil dan menengah (MSME) dengan meningkatkan permintaan untuk produk dan layanan lokal seperti masakan tradisional, kerajinan lokal, layanan transportasi dan pemandu wisata.

Hal ini menciptakan peluang ekonomi baru dan memperkuat struktur ekonomi lokal. Selain itu, industri ini juga akan berperan dalam pengembangan SDM melalui pelatihan dan peningkatan keterampilan kerja lokal, meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di bidang pariwisata. Oleh karena itu, pengembangan industri perhotelan tidak hanya memberikan manfaat ekonomi yang berkelanjutan melalui peningkatan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat, tetapi juga mendukung kemajuan sosial dan pemeliharaan budaya lokal. Hal ini membuat industri hotel menjadi pilar penting dalam strategi terintegrasi dan berkelanjutan untuk pembangunan ekonomi.

Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran penting dalam mengelola pekerja yang terlibat dalam operasi harian hotel. Manajemen Sumber Daya

Manusia mencakup berbagai kegiatan yang sesuai dengan manajemen kinerja untuk memastikan pencapaian standar layanan yang ditetapkan, dari sikap karyawan dan proses seleksi sesuai dengan kebutuhan operasional, pelatihan, dan pengembangan keterampilan SDM. Dalam konteks persaingan yang semakin tinggi, termasuk karena masuknya jaringan hotel internasional dan meningkatnya ekspektasi tamu, kualitas pengelolaan SDM sangat menentukan kinerja karyawan di lapangan. Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan dalam industri perhotelan terletak pada keberadaan tenaga kerja yang terampil dan memiliki keterampilan khusus di setiap lini operasional, mulai dari front office, housekeeping, hingga layanan food & beverage. Keterampilan ini mencakup kemampuan teknis dan interpersonal yang memungkinkan karyawan memberikan layanan berkualitas tinggi dan pengalaman tamu yang memuaskan. Menurut artikel dari HRC International, departemen Front Office memainkan peran vital dalam interaksi awal dengan tamu, termasuk proses check-in dan check-out, serta menangani pertanyaan dan keluhan dengan efisien. Keterampilan komunikasi yang baik dan kemampuan menggunakan sistem manajemen hotel menjadi penting dalam posisi ini.

Kekurangan tenaga kerja terampil dalam industri perhotelan dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan tamu dan kinerja operasional hotel. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang rendah berkontribusi pada meningkatnya niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (turnover intention). Sebagai contoh, studi pada Hotel Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan, dengan koefisien sebesar 0,297 dan signifikansi 0,018. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tidak seimbang dapat meningkatkan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan terstruktur, sertifikasi profesi, dan pengembangan skill khusus bukan sekadar pilihan,

melainkan keharusan strategis bagi setiap hotel yang ingin mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin ketat.

Human Resources Management (HRM) berperan penting dalam memastikan dan mendukung peningkatan keterampilan serta kesejahteraan karyawan yang telah dibahas sebelumnya. Dalam industri perhotelan yang penuh dengan persaingan tinggi, kompetensi tenaga kerja yang berkelanjutan menjadi kunci utama dalam menjaga daya saing. Oleh karena itu, diperlukan divisi *Human Resources* (HR) yang berfungsi untuk merancang dan mengimplementasikan strategi pengelolaan tenaga kerja yang efektif. Divisi SDM (HRD) memainkan peran dalam memastikan keberhasilan operasi hotel melalui manajemen sumber daya manusia yang efektif. Tugas utama HRD termasuk perencanaan dan implementasi program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing departemen. Selain itu, HRD bertanggung jawab untuk menerapkan tinjauan kinerja reguler untuk mengidentifikasi area, memerlukan perbaikan, dan memberikan umpan balik konstruktif kepada karyawan. Program kesejahteraan karyawan, termasuk layanan, asuransi kesehatan dan penyediaan kelembagaan lainnya, juga dikelola oleh departemen SDM untuk memastikan karyawan sangat termotivasi dan loyal.

Manajemen SDM yang tepat memungkinkan hotel untuk memastikan tenaga kerja mereka memiliki kemampuan yang mereka butuhkan untuk mengatasi tantangan, mempertahankan kualitas layanan dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam industri perhotelan. Selain itu, divisi HR juga berfungsi dalam mengelola proses rekrutmen yang selektif, menunjang pengembangan karier, serta membangun lingkungan kerja yang kondusif untuk mendorong loyalitas dan meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Dengan strategi HR yang tepat, hotel tidak hanya mampu mempertahankan kualitas layanan, tetapi juga dapat mengurangi tingkat turnover dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dalam jangka panjang.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan dari implementasi kerja magang yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Kerja magang yang dilakukan oleh penulis di The Langham Jakarta bertujuan untuk memahami lebih dalam tentang cara kerja manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam industri perhotelan.
2. Penulis dapat memahami strategi yang digunakan dalam praktik kerja, proses perencanaan, dan evaluasi yang dilakukan setiap harinya.
3. Penulis dapat memperluas pemahaman dan pengetahuan mengenai bidang sumber daya manusia khususnya di industri perhotelan.
4. Penulis juga mendapat pengalaman melalui program magang dan pengalaman langsung dalam berbagai aspek SDM, seperti proses penggajian karyawan, pelatihan karyawan, evaluasi kinerja, pengelolaan hubungan kerja, dan kebijakan kesejahteraan karyawan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang yang dijalani penulis berlangsung selama kurang lebih 6 bulan, dengan total minimal 640 jam kerja. Magang dilakukan secara *work from office* mulai hari Senin hingga Jumat. Berikut ini adalah rincian jadwal pelaksanaan kerja magang penulis.:

- Nama Perusahaan: The Langham Jakarta
- Alamat: Sudirman Central Business District 8 Lot.28, Senayan, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12190
- Periode Pelaksanaan: 6 Januari - 5 Juli 2025
- Waktu Pelaksanaan: Senin - Jumat pukul 09:00 - 18:00

- Posisi Magang: Human Resources Intern

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut ini adalah prosedur pelaksanaan kerja magang yang dijalankan penulis selama magang di The Langham Jakarta, yang disesuaikan dengan kebijakan dan peraturan dari Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara:

1. Penulis mengikuti sosialisasi magang yang dilaksanakan pada 3 November 2023 sebagai syarat pemenuhan absen untuk EM9-Pre Activities
2. Penulis membuat *curriculum vitae* (CV) yang sesuai dengan standar *applicant tracking system* (ATS)
3. Penulis membuat profil “*open to work*” pada LinkedIn
4. Penulis mengajukan lamaran magang ke berbagai perusahaan dengan mendaftar pada pekerjaan yang sesuai dengan bidang *human capital/human resources*
5. Penulis mengirimkan CV kepada HR The Langham Jakarta
6. Penulis dihubungi oleh HR The Langham Jakarta untuk melakukan interview *offline*.
7. Penulis melakukan interview *offline* oleh HR The Langham Jakarta pada 14 November 2024.
8. Penulis dihubungi oleh HR pada 15 November 2024 bahwa telah diterima sebagai HR Intern pada The Langham Jakarta
9. Penulis melakukan *on-boarding* pada 6 Januari 2025 dan menandatangani kontrak kerja magang di The Langham Jakarta.