

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor yang berfokus pada penyediaan layanan keramahan dan kenyamanan bagi setiap tamu yang menginap. Diharapkan setiap tamu yang dilayani merasa diperhatikan, nyaman, serta mendapatkan pengalaman terbaik, sehingga tertarik untuk kembali menginap sebagai tamu tetap atau *repeater guest* (Sudiarta & Wirawan, 2020). Menurut Hulfa et al. (2024), hotel didefinisikan sebagai suatu jenis akomodasi yang dirancang untuk kepentingan komersial, dengan menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya. Hotel juga menerapkan konsep yang mengintegrasikan produk dan layanan guna memenuhi kebutuhan wisatawan, yang dikelola secara profesional untuk tujuan bisnis.

Semakin tinggi jumlah *repeater guest*, semakin menunjukkan keberhasilan suatu hotel dalam membangun citra positif serta melebihi harapan pelanggan dalam memberikan kepuasan. Keberhasilan hotel dalam memberikan layanan terbaik (*excellent service*) tidak terlepas dari peran serta karyawan yang bekerja dengan profesionalisme tinggi. Dalam industri ini, tamu merupakan aspek utama yang harus dijaga dengan baik demi memastikan keberlangsungan operasional hotel. Tanpa tamu yang menginap, hotel tidak akan memiliki alasan untuk mempertahankan keberadaan karyawan dan operasionalnya (Sudiarta & Wirawan, 2020).

Agar hotel dapat terus memberikan layanan terbaik dan mempertahankan loyalitas tamu, diperlukan manajemen sumber daya manusia yang efektif. Dalam hal ini, *Human Resources Department* (HRD) memiliki peran krusial dalam mengelola tenaga kerja, mulai dari proses rekrutmen hingga pengembangan karyawan. HRD merupakan salah satu departemen dalam perusahaan yang bertugas mengelola serta mengembangkan sumber daya manusia atau karyawan di dalamnya. HRD bertanggung jawab memastikan

bahwa perusahaan merekrut tenaga kerja yang kompeten serta mengoptimalkan potensi mereka agar dapat bekerja secara maksimal di lingkungan perusahaan (Sari et al., 2019).

Selain rekrutmen dan pengembangan karyawan, HRD juga bertugas menyusun dan menjalankan program kesejahteraan, menyediakan jaminan hari tua, mengelola kompensasi, serta memberikan perlindungan melalui asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan. Selain itu, HRD juga berperan dalam penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan karyawan, melakukan penilaian kinerja serta evaluasi, mengelola promosi jabatan, memantau perkembangan serikat pekerja, dan menangani pemutusan hubungan kerja jika diperlukan (Sari et al., 2019).

Dengan peran yang begitu luas dan strategis, HRD menjadi salah satu elemen utama dalam keberhasilan operasional hotel. Kemajuan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana sumber daya manusia dikelola, baik secara langsung oleh perusahaan maupun melalui departemen yang secara khusus menangani hal tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu disiplin ilmu dan pendekatan dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja secara efisien dan efektif, agar potensi individu dapat dimanfaatkan secara optimal demi tercapainya tujuan bersama antara perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Konsep dasar MSDM menekankan bahwa karyawan adalah individu yang memiliki nilai kemanusiaan, bukan sekadar alat produksi atau aset bisnis (Suherman & Siska, 2024).

Magang merupakan suatu bentuk pembelajaran di mana individu mengembangkan dan menguasai keterampilan tertentu melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas kerja, dengan bimbingan dari pihak yang telah memiliki keahlian di bidang tersebut (Agatha, 2025). Penulis memilih untuk melakukan magang di industri perhotelan, khususnya di Grand Orchardz Hotel Kemayoran sebagai *Human Resources Intern*, karena hotel ini memiliki sistem

Manajemen Sumber Daya Manusia yang terstruktur serta standar operasional yang tinggi dalam mengelola tenaga kerja.

Dalam pelaksanaannya, *HR Intern* turut dilibatkan dalam berbagai kegiatan administratif maupun operasional di departemen HR, seperti pengelolaan data absensi, pembayaran tenaga kerja, hingga pelatihan dan pemantauan fasilitas kerja. Meskipun posisinya tidak seformal staf tetap, peran *HR Intern* yang menjalankan fungsi-fungsi dasar HR secara konsisten sangat penting dalam mendukung kelancaran kerja staf. Peran ini turut meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja serta mempercepat proses layanan internal. Dengan demikian, kontribusi HR Intern secara tidak langsung berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan secara keseluruhan. Grand Orchardz Hotel Kemayoran sendiri dikenal sebagai salah satu hotel yang mengutamakan pelayanan prima, dengan tim HRD yang aktif dalam pelatihan dan pengembangan karyawan.

Melalui pengalaman magang di hotel ini, penulis berharap dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai praktik HRD di industri perhotelan sekaligus mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Adapun tujuan dari kerja magang ini mencakup beberapa aspek berikut:

1.2.1 Bagi Mahasiswa

- Memperoleh pengalaman langsung dalam praktik kerja *Human Resources* di industri perhotelan, termasuk pengelolaan administrasi SDM, rekrutmen, dan manajemen karyawan.
- Melatih keterampilan teknis serta *soft skills* seperti *problem-solving*, *communication skills*, dan manajemen karyawan dalam lingkungan kerja nyata.
- Memberikan wawasan tentang dinamika industri perhotelan serta membangun kesiapan mahasiswa dalam menghadapi tantangan di dunia profesional.

1.2.2 Bagi Perusahaan (Grand Orchardz Hotel Kemayoran Jakarta)

- Mendapatkan dukungan tenaga kerja tambahan yang dapat membantu berbagai tugas di departemen *Human Resources*.
- Memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk membimbing dan menilai potensi calon tenaga kerja yang bisa direkrut di masa depan.
- Meningkatkan inovasi dan efektivitas kerja melalui perspektif serta ide-ide baru dari mahasiswa magang.

1.2.3 Bagi Universitas Multimedia Nusantara (UMN)

- Menjalankan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) melalui penempatan mahasiswa di dunia industri sebagai bentuk kontribusi akademik terhadap sektor profesional.
- Memastikan mahasiswa memperoleh pengalaman praktis yang relevan dengan kurikulum akademik dan standar pendidikan tinggi.
- Membangun serta memperkuat kerja sama dengan dunia industri dalam pengembangan SDM yang berkualitas.

Dengan adanya program magang ini, diharapkan terjadi hubungan timbal balik yang positif antara mahasiswa, perusahaan, dan UMN, sehingga setiap pihak mendapatkan manfaat maksimal dalam mendukung pertumbuhan dan pengembangan profesional di dunia kerja.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang sebagai *Human Resources Intern* di Grand Orchardz Hotel Kemayoran Jakarta berlangsung selama enam bulan, dari 6 Januari hingga 4 Juli 2025. Jam kerja yang diterapkan adalah 5 hari kerja dalam seminggu dengan 2 hari libur, di mana setiap hari kerja berlangsung selama 8 jam, mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB. Program magang ini dilakukan secara *Work From Office* (WFO), dengan penempatan di *back office* hotel. Sebagai *Intern*, penulis memulai setiap hari dengan pembekalan materi dari mentor mengenai tugas yang harus diselesaikan. Selanjutnya, penulis mengerjakan berbagai tugas yang menjadi tanggung jawab penulis di departemen *Human Resources*, sesuai dengan arahan yang diberikan.

Selama periode magang, mahasiswa diwajibkan untuk memenuhi total jam kerja yang telah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara (UMN) untuk mengisi *daily task* di UMN Merdeka sebagai pelaporan kegiatan magang, yaitu 640 jam kerja lapangan serta 207 jam bimbingan dengan dosen pembimbing. Untuk bimbingan dengan dosen pembimbing penulis, Pak Yosef Budi Susanto, pada dasarnya dilakukan secara *offline*. Namun, jika terdapat keperluan mendesak di kantor yang tidak dapat ditinggalkan, beliau mengizinkan bimbingan dilakukan secara *online*.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut merupakan prosedur yang penulis lakukan untuk dapat menjalani magang sebagai *Human Resources Intern* di Grand Orchardz Hotel Kemayoran:

- Penulis menyusun *Curriculum Vitae (CV)* sesuai dengan standar *Applicant Tracking System (ATS)*.
- Penulis membuat profil profesional pada platform *LinkedIn*.
- Penulis mengajukan lamaran kerja ke berbagai perusahaan yang relevan dengan bidang peminatan, yaitu *Human Capital*.
- Penulis mengirimkan *CV* melalui *e-mail* kepada tim HRD Grand Orchardz Hotel Kemayoran Jakarta, berdasarkan informasi kontak yang diperoleh dari poster lowongan yang diunggah di *LinkedIn*.
- Penulis dihubungi oleh tim HRD Grand Orchardz untuk mengikuti wawancara secara *offline* di lokasi hotel.
- Penulis menjalani wawancara dengan tim HRD Grand Orchardz pada tanggal 28 November 2024.
- Pada 29 November 2024, penulis menerima *interview result* dari tim HRD Grand Orchardz bahwa telah diterima sebagai *Human Resources trainee* di Grand Orchardz Hotel Kemayoran.
- Penulis mengikuti proses *on-boarding* pada tanggal 6 Januari 2025 di Grand Orchardz Hotel Kemayoran dan langsung mendapatkan pelatihan mengenai deskripsi pekerjaan sebagai *trainee* di Departemen *Human Resources*.