



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dibuktikan dari bertambahnya hotel-hotel di berbagai kota dan provinsi di Indonesia. Menurut property.kompas.com, pasar perhotelan Indonesia dalam beberapa tahun ke depan diproyeksikan sangat menjanjikan. Hal ini ditandai kinerja pasokan, permintaan, dan pertumbuhan harga dalam rentang waktu 2009-2013. Sedangkan menurut economy.okezone.com pada tahun 2014 pertumbuhan hotel di Indonesia akan mencapai 35,7%. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sebuah hotel berusaha untuk mewujudkan *image* pelayanan yang baik. Oleh karena itu manajemen hotel dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya. Apabila kita memberikan pelayanan yang baik, maka para tamu jugalah yang akan menjadi alat promosi yang baik bagi hotel tersebut melalui *word of mouth*.

Tamu hotel menilai kualitas pelayanan dari kesesuaian harapan tamu terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak hotel. Jika kinerja yang diberikan oleh hotel atau karyawan hotel memenuhi harapan tamu maka tamu akan merasa sangat puas oleh pelayanan tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut maka setiap karyawan hotel hendaknya dituntut untuk menjadi tenaga yang profesional.

Hotel dengan sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan untuk memenuhi harapan tamu, maka dari itu memiliki karyawan yang berkualitas di dalam hotel menjadi sesuatu yang penting karena tentunya setiap tamu yang singgah di hotel ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Selain dapat memenuhi harapan tamu, sumber daya manusia yang berkualitas juga dapat mendukung majunya kinerja perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Hotel yang satu dengan hotel yang lain saling berlomba untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi divisi Human Resources (HR) untuk dapat menciptakan karyawan yang berkualitas sehingga pada akhirnya dapat membangun reputasi yang baik bagi perusahaan.

Peran *Human Resources* khususnya di industri perhotelan juga tampak pada Hotel Novotel Tangerang. Di hotel tersebut, *Human Resources* memiliki beberapa kegiatan yang ditujukan untuk mendapatkan maupun menciptakan karyawan yang berkualitas. Kegiatan yang dilakukan antara lain adalah melakukan *recruitment* dan *selection* serta *training* untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas.

Menurut Dita Pratiwi, Assistant Training Manager Hotel Novotel Tangerang, perekrutan dan seleksi untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas belumlah sempurna tanpa adanya *training*/pelatihan kepada karyawan tersebut. Hal ini disebabkan karena setiap hotel memiliki standarnya sendiri untuk menciptakan karyawan yang siap melayani tamu.

Selain itu, karyawan yang berkompeten pun belum bisa dibilang berkualitas apabila ia tidak mengetahui apa yang harus ia lakukan, oleh karena itu *training* merupakan hal yang sangat penting untuk menciptakan karyawan yang berkualitas.

Hal ini didukung oleh terealisasinya kegiatan training yang diberikan kepada setiap karyawan Novotel Tangerang. Setiap karyawan yang secara resmi bergabung menjadi bagian dari Novotel Tangerang akan diberikan *Induction Training* di hari pertamanya. Pelatihan ini berfungsi untuk mengenalkan karyawan terhadap tempat dimana ia bekerja, mengenalkan karyawan terhadap koleganya, dan mengenalkan karyawan terhadap tugas umumnya.

Novotel Tangerang membekali karyawan dengan training sesuai dengan posisi dan kebutuhan training mereka. Karyawan departemen *Front Office* dibekali dengan *training* cara melayani tamu dengan baik sedangkan karyawan departemen *FB Service* dibekali dengan *training* cara menyajikan makanan dengan benar, begitupula dengan karyawan di departemen lain.

Untuk dapat mempelajari tujuan dari setiap training tersebut dengan benar, praktisi harus terjun langsung dan mengalami peran itu sendiri. Salah satu cara untuk mempelajari hal tersebut sebelum benar-benar masuk ke dunia kerja adalah dengan mengikuti praktik kerja magang.

Melihat hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan terlibat langsung sebagai seorang *Human Resources trainee* di Hotel Novotel Tangerang.

1.2. Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan dari kerja magang ini adalah untuk melihat dan memahami dunia kerja nyata yang kemudian dikaitkan dengan teori yang telah dipelajari di universitas. Selain itu penulis juga ingin belajar mengenai dunia HRD yang diterapkan di perusahaan perhotelan untuk tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pentingnya sebuah training bagi karyawan Novotel Tangerang.
2. Untuk mengetahui proses dan prosedur pelaksanaan training yang dilakukan kepada karyawan Novotel Tangerang.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Prosedur Pelaksanaan

Prosedur kerja magang ini melalui beberapa tahapan prosedur sebagai berikut :

- a. Pengiriman surat lamaran dan CV ke email training@novoteltangerang.com
- b. Pembuatan surat pengantar kerja magang
- c. Pengiriman surat kerja magang ke perusahaan tempat praktik kerja magang
- d. Pemanggilan dari pihak perusahaan untuk melakukan proses interview

- e. Konfirmasi dari perusahaan bahwa penulis telah diterima untuk melakukan praktik kerja magang
- f. Penyerahan surat konfirmasi penerimaan magang kepada pihak Universitas.
- g. Pelaksanaan kerja magang
- h. Pengisian dokumen yang berhubungan dengan praktik kerja magang seperti: kartu kerja magang, formulir kehadiran magang, formulir realisasi kerja magang dan formulir laporan kerja magang.
- i. Penyusunan laporan kerja magang setelah kerja magang selesai
- j. Sidang kerja magang

1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kerja magang ini berlangsung selama tiga bulan yang dimulai dari tanggal 1 Juli 2014 sampai 2 Oktober 2014. Waktu kerja dimulai pukul 08.00 hingga Pukul 17.00 setiap hari kerja (Senin-Jumat). Praktik kerja magang ini dilakukan di PT. Mandiri Maju Kelolatama (Hotel Novotel Tangerang) yang beralamat di Tangcity superblock Jl. Jendral Sudirman no. 1, Tangerang 15810. Selama praktik kerja magang, penulis ditempatkan di department *Human Resources Development*.

1.3.3 Tahap Akhir

Setelah menjalani kerja magang, penulis menuangkan hasil praktik kerja ke dalam bentuk laporan kerja magang. Laporan kerja magang ini memuat tentang tahap awal pelaksanaan kerja magang, jenis-jenis pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama kerja magang, hingga

kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pihak universitas dan perusahaan (hotel).

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja magang yang berjudul “**PROSES DAN PROSEDUR PELAKSANAAN TRAINING TERHADAP KARYAWAN NOVOTEL TANGERANG**” terbagi dalam empat bagian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang pelaksanaan kerja magang, pokok permasalahan, maksud dan tujuan kerja magang, waktu kerja magang serta prosedur pelaksanaan dan sistematika penulisan laporan kerja magang.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada Bab ini menguraikan mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi yang ada pada *Novotel Tangerang* dan landasan teori yang berkaitan dengan laporan dan praktik kerja magang.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada bab ini berisikan mengenai tugas yang dilakukan oleh penulis selama melakukan kerja magang, kendala yang ditemukan, serta solusinya, dan teori yang berkaitan dengan tugas yang dilakukan.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penulis yang dibuat berdasarkan praktek kerja magang yang telah dilakukan dengan mengkaitkan teori yang di pelajari selama perkuliahan, serta saran yang diberikan oleh penulis kepada perusahaan.