

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi, termasuk pada industri perhotelan yang memiliki intensitas tinggi dalam pelayanan. Armstrong (2020) menyebutkan bahwa kualitas pengelolaan SDM sangat menentukan keberhasilan operasional perusahaan. Pada konteks hotel, interaksi antara karyawan dan tamu menjadi penentu utama tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dan terkelola dengan baik. Fungsi *Human Capital Management (HCM)* menjadi pilar penting dalam memastikan proses manajemen SDM berjalan efektif.

Menurut Hasibuan (2016), manajemen SDM bertujuan mengembangkan potensi manusia agar mampu memberikan kontribusi optimal bagi organisasi. Dalam industri jasa seperti hotel, kebutuhan akan tenaga kerja terampil menjadi semakin penting. Proses rekrutmen, seleksi, hingga pengelolaan administrasi harus dilakukan dengan akurat dan terstruktur. Magang menjadi salah satu cara untuk menghubungkan teori akademik dengan praktik kerja nyata. Dengan demikian, mahasiswa dapat memahami proses *Human Capital Management* secara langsung di lingkungan profesional.

Mercure Tangerang BSD City sebagai bagian dari jaringan *Accor Group* mengutamakan kualitas pelayanan dan standar internasional. Informasi dari Accor (2023) menunjukkan bahwa hotel berbintang membutuhkan pengelolaan SDM yang profesional untuk menjaga konsistensi layanan. Setiap karyawan harus bekerja sesuai *SOP* dan standar *brand* Mercure. Untuk mencapai hal tersebut, Departemen *Human Resources* berperan mengelola berbagai aspek seperti rekrutmen, pelatihan, dan administrasi karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa proses kerja magang di *HR* memberikan pengalaman yang kaya dan relevan bagi mahasiswa.

Pelaksanaan magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami dinamika kerja dalam industri perhotelan. Mondy & Martocchio (2016) menjelaskan bahwa paparan terhadap lingkungan kerja nyata membantu mahasiswa mengembangkan kompetensi profesional. Dalam Departemen *HR* hotel, mahasiswa dapat mempelajari bagaimana perusahaan menjaga hubungan industrial dan mengelola dokumen kepegawaian. Selain itu, kegiatan magang menyiapkan mahasiswa untuk memahami budaya perusahaan yang berbeda dari lingkungan akademik. Pengalaman ini sekaligus memperkuat kesiapan mahasiswa memasuki dunia kerja.

Industri perhotelan menuntut proses administrasi yang cepat, tepat, dan terstruktur. Feriyanto & Triana (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh pengelolaan lingkungan kerja yang baik. Administrasi *HR* seperti pengarsipan, *onboarding*, dan penyusunan jadwal merupakan elemen penting dalam mendukung kelancaran hotel. Melalui magang, mahasiswa dapat mempraktikkan keterampilan administrasi yang tidak diperoleh secara penuh di kelas. Hal ini membantu mahasiswa memahami peran *HR* sebagai penggerak internal organisasi.

Selain keterampilan administratif, mahasiswa juga dibekali kesempatan untuk memahami proses rekrutmen di hotel. Wijayanti (2021) menjelaskan bahwa proses seleksi di industri hotel harus berlangsung efektif untuk memastikan kesesuaian kompetensi. Mahasiswa dapat mempelajari bagaimana Departemen *HR* melakukan screening pelamar, mengatur wawancara, dan menyeleksi kandidat. Proses ini memberikan gambaran nyata mengenai tantangan memperoleh karyawan berkualitas. Magang memungkinkan mahasiswa berlatih mengelola proses rekrutmen sesuai kebutuhan perusahaan.

Departemen *HR* juga bertanggung jawab memastikan kesejahteraan dan hubungan baik antar karyawan. Menurut Hasibuan (2016), hubungan industrial yang baik mempengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja. Melalui magang, mahasiswa dapat mempelajari bagaimana *HR* menangani keluhan, melakukan

komunikasi internal, dan menjembatani kebutuhan manajemen dengan staf. Hal ini menambah wawasan mahasiswa mengenai pentingnya komunikasi interpersonal di dunia kerja. Pengalaman tersebut juga meningkatkan *soft skill* yang penting untuk masa depan karier.

Magang juga membantu mahasiswa memahami sistem pelatihan yang diterapkan hotel. Armstrong (2020) menekankan pentingnya pelatihan sebagai bagian dari pengembangan kompetensi karyawan. Di Mercure Tangerang BSD City, pelatihan rutin diadakan untuk meningkatkan keterampilan pelayanan dan operasional. Melalui pengamatan langsung, mahasiswa mengetahui bagaimana *HR* merancang dan menjadwalkan pelatihan. Proses tersebut memberikan wawasan mengenai manajemen pengembangan karyawan di industri jasa.

Selain itu, magang memperkenalkan mahasiswa pada berbagai regulasi ketenagakerjaan. Informasi dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (2022) mengenai peraturan kerja menjadi landasan *HR* dalam menyusun dokumen dan kebijakan internal. Mahasiswa dapat belajar bagaimana hotel menerapkan aturan tersebut agar tidak terjadi pelanggaran ketenagakerjaan. Pemahaman ini penting karena ketepatan administrasi menjadi salah satu elemen yang diaudit secara rutin di hotel. Dengan demikian, mahasiswa memahami pentingnya kepatuhan hukum dalam operasional perusahaan.

Lingkungan kerja hotel yang dinamis memberikan banyak tantangan bagi mahasiswa magang. Menurut Setiawan (2019), industri perhotelan memiliki kompleksitas tinggi dalam pengelolaan tenaga kerja karena jam operasional yang panjang. Melalui pengalaman magang, mahasiswa belajar mengatur waktu, beradaptasi dengan ritme kerja, dan meningkatkan daya tahan mental. Tantangan tersebut menjadi wadah pembelajaran yang memperkuat karakter dan profesionalisme mahasiswa. Hal ini menjadi nilai tambah yang tidak dapat diperoleh melalui pembelajaran teori saja.

Melaksanakan magang di Mercure Tangerang BSD City juga memberikan kesempatan untuk memahami budaya kerja global. *Accor Group* memiliki standar internasional yang diterapkan secara konsisten dalam operasionalnya. Mahasiswa dapat belajar bagaimana standar tersebut diadaptasi ke dalam budaya kerja lokal. Pengalaman ini membuka wawasan mahasiswa mengenai perbedaan standar industri internasional dan nasional. Insight tersebut sangat berguna bagi mahasiswa yang ingin berkarir di perusahaan multinasional.

Secara keseluruhan, kegiatan magang berperan sebagai wadah untuk mengintegrasikan pemahaman akademik dengan pengalaman kerja nyata, sehingga mahasiswa dapat menerapkan teori yang dipelajari dalam konteks profesional. Perguruan tinggi menekankan bahwa program magang merupakan sarana penting dalam meningkatkan kompetensi lulusan, baik dari sisi *soft skills* maupun *hard skills*, agar selaras dengan kebutuhan dunia industri saat ini (Universitas Multimedia Nusantara, 2021). Melalui pengalaman magang, mahasiswa tidak hanya mengasah kemampuan teknis, tetapi juga nilai-nilai profesional seperti kedisiplinan, rasa tanggung jawab, dan kemampuan bekerja sama. Pembelajaran langsung di tempat kerja ini menjadi bekal penting bagi mahasiswa untuk menghadapi persaingan di dunia kerja. Dengan demikian, magang menjadi bagian integral dari proses pembelajaran yang komprehensif dan terstruktur di perguruan tinggi.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang memiliki maksud utama untuk memberikan pengalaman pembelajaran yang komprehensif bagi mahasiswa dalam memahami praktik nyata manajemen sumber daya manusia di lingkungan industri. Bagi mahasiswa S1 *Human Capital Management* di Universitas Multimedia Nusantara, kegiatan magang menjadi bagian integral dari proses pembelajaran yang bertujuan menghubungkan pengetahuan teoritis dengan situasi kerja aktual. Melalui proses magang ini, mahasiswa diharapkan mampu

melihat secara langsung bagaimana konsep dan prinsip Human Capital diterapkan dalam pengelolaan tenaga kerja sehari-hari.

Selain itu, kerja magang dimaksudkan untuk memperluas wawasan mahasiswa mengenai dinamika dunia kerja, khususnya pada sektor perhotelan yang memiliki standar operasional tinggi dan ritme kerja yang dinamis. Dengan menjalankan peran sebagai People & Culture/*HRD* Trainee di Mercure Tangerang BSD City, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk terlibat dalam berbagai aktivitas yang berkaitan dengan fungsi *HR*, seperti administrasi personalia, pengelolaan dokumen karyawan, proses rekrutmen, pelatihan internal, serta komunikasi lintas departemen.

Kerja magang juga dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai standar kerja dan budaya organisasi yang diterapkan oleh Accor Group sebagai jaringan hotel internasional. Melalui pemahaman ini, mahasiswa dapat membandingkan antara praktik SDM berskala global dengan teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan. Dengan demikian, kerja magang tidak hanya berfungsi sebagai sarana praktik, tetapi juga sebagai media pembentukan karakter profesional, peningkatan kedisiplinan, serta pementapan soft skills yang diperlukan dalam dunia kerja.

Secara keseluruhan, maksud dari pelaksanaan kerja magang ini adalah untuk membekali mahasiswa dengan pengalaman profesional yang relevan, meningkatkan kesiapan memasuki dunia kerja, serta memberikan gambaran nyata mengenai tantangan dan kebutuhan kompetensi dalam bidang Human Capital Management.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

1. Mengimplementasikan Pengetahuan Akademik ke Dunia Kerja Nyata

Kerja magang bertujuan untuk mengaplikasikan teori, konsep, dan prinsip *Human Capital Management* yang telah dipelajari selama perkuliahan di UMN ke dalam praktik profesional di lingkungan

perhotelan. Mahasiswa diharapkan mampu memahami relevansi teori dengan praktik serta mengembangkan kemampuan analitis dalam menilai proses kerja *HR* di lapangan.

2. Memahami Mekanisme Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Hotel

Magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mempelajari seluruh proses kerja *People & Culture/HRD Department*, termasuk administrasi personalia, pengelolaan data karyawan, penyusunan jadwal kerja, pengarsipan dokumen, dan pemenuhan persyaratan ketenagakerjaan. Pemahaman ini penting untuk mengembangkan kompetensi teknis di bidang *HR*.

3. Mengembangkan Keterampilan Rekrutmen dan Seleksi

Melalui keterlibatan langsung dalam proses screening kandidat, penjadwalan wawancara, penyusunan dokumen *hiring*, dan *onboarding*, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung mengenai proses rekrutmen di industri perhotelan. Hal ini bertujuan meningkatkan kemampuan profesional mahasiswa dalam menangani proses rekrutmen yang efektif dan berkesinambungan.

4. Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Profesional

Salah satu tujuan magang adalah membangun keterampilan komunikasi yang baik, baik secara lisan maupun tertulis, melalui interaksi dengan karyawan, *supervisor*, hingga manajer lintas departemen. Pengalaman ini diharapkan dapat menumbuhkan kemampuan interpersonal yang menjadi bagian penting dalam fungsi *HR*.

5. Memahami Budaya Kerja Perusahaan Bertaraf Internasional

Karena Mercure Tangerang BSD City merupakan bagian dari *Accor Group*, mahasiswa memiliki kesempatan untuk mengenal budaya kerja global, standar pelayanan internasional, dan sistem pengelolaan SDM yang terstruktur. Tujuan ini penting untuk mempersiapkan mahasiswa memasuki pasar kerja yang semakin kompetitif dan global.

6. Melatih Kedisiplinan, Tanggung Jawab, dan Etika Kerja

Melalui rutinitas kerja dan tuntutan profesional yang ada di hotel, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kedisiplinan, ketelitian, dan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Penguatan karakter profesional ini merupakan bagian dari tujuan penting dalam penyelenggaraan magang.

7. Mengembangkan Kemampuan Problem Solving dalam Lingkungan Kerja

Lingkungan hotel yang dinamis menuntut mahasiswa untuk mampu menyelesaikan kendala yang muncul, baik dalam aspek administrasi maupun komunikasi internal. Tujuan ini membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan mengambil keputusan dan mengelola situasi kerja secara efektif.

8. Mengidentifikasi Minat dan Potensi Karier dalam Bidang Human Capital

Pengalaman magang membantu mahasiswa dalam mengevaluasi minat dan kecocokan diri terhadap profesi di bidang *HR*. Dengan memahami berbagai fungsi dan tantangan *HR* di industri perhotelan, mahasiswa dapat menentukan arah karier yang tepat setelah menamatkan studi.

9. Membangun Jejaring Profesional (Professional Networking)

Magang juga bertujuan membuka kesempatan bagi mahasiswa untuk menjalin hubungan profesional dengan para praktisi di industri perhotelan. Jejaring ini dapat menjadi nilai tambah bagi mahasiswa dalam pengembangan karier di masa mendatang.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Program kerja magang telah dilaksanakan oleh penulis dalam kurun waktu **17 September 2025 hingga 16 Januari 2026**. Kegiatan ini berlangsung secara luring (*work from office*) dengan jadwal kerja reguler, yaitu **lima hari kerja**

per minggu (Senin hingga Jumat). Selama periode tersebut, penulis telah memenuhi **total durasi kerja akumulatif minimal 640 jam.** Rincian lebih lanjut mengenai alokasi waktu pelaksanaan kerja magang penulis adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan : Mercure Hotel Tangerang BSD City

Alamat : Cbd 55, Jl. Edutown Kavling Lot Ii No.8, Pagedangan

Periode Pelaksanaan : 17 September 2025 - 16 January 2026

Waktu Pelaksanaan : Senin - Jumat pukul 08:30 - 17:30

Posisi Magang : *People & Culture/HRD, Intern/Trainee*

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang merupakan bagian dari kurikulum S1 *Human Capital Management* UMN, dan dilakukan melalui serangkaian tahapan sistematis yang ditetapkan oleh universitas dan tempat magang. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan mahasiswa memahami alur administratif, kompetensi, dan mekanisme pelaksanaan magang. Uraian berikut menjelaskan prosedur lengkap yang dijalankan penulis sebelum dan selama magang di Hotel Mercure Tangerang BSD City.

1. Mengikuti Sosialisasi Magang dari Universitas

Tahap pertama adalah mengikuti sosialisasi magang dari yaitu *EM9 – Pre Activities* UMN pada 6 Mei 2025. Tujuannya untuk memberikan pemahaman menyeluruh kepada mahasiswa mengenai alur administratif, ketentuan magang, standar penilaian, dan kompetensi yang harus dikuasai sebelum memasuki lingkungan kerja profesional.

2. Mempersiapkan Dokumen Administratif Mahasiswa

Setelah sosialisasi, mahasiswa menyiapkan dokumen wajib seperti *CV standar ATS*, transkrip nilai, surat keterangan aktif, dan portofolio. *CV*

dibuat dengan format ATS untuk memastikan dokumen dapat lolos proses penyaringan awal otomatis yang umum digunakan oleh perusahaan.

3. Mengikuti Proses Pencarian dan Seleksi Tempat Magang

Penulis aktif mencari dan memilih tempat magang di bidang *Human Capital Management*, menetapkan Hotel Mercure Tangerang BSD City. Proses ini melibatkan pengiriman berkas lamaran, korespondensi administrasi, dan wawancara dengan *People & Culture/HRD Department* hotel.

4. Pengajuan Surat Pengantar dan Permohonan Magang

Setelah diterima, mahasiswa mengajukan permohonan surat pengantar magang dari universitas. Surat ini berfungsi sebagai bukti legalitas dan persyaratan formal yang diserahkan kepada perusahaan untuk melengkapi proses penerimaan.

5. Penandatanganan Dokumen Perjanjian Magang

Mahasiswa dan pihak perusahaan menandatangani dokumen kesepakatan magang. Perjanjian ini menguraikan secara rinci hak, kewajiban, kebijakan internal hotel terkait jam kerja, peraturan, dan standar profesionalisme yang harus ditaati selama periode magang.

6. Orientasi dan Pengenalan Lingkungan Kerja

Setelah orientasi, penulis mulai bertugas sebagai *People & Culture Trainee* atau *HRD Intern*. Tugas yang diberikan langsung oleh supervisor disesuaikan dengan kebutuhan departemen, meliputi administrasi personalia, dukungan rekrutmen, pengarsipan berkas, dan fungsi operasional *Human Capital* lainnya.

7. Penempatan Posisi dan Pembagian Tugas Magang

Setelah orientasi, penulis mulai menjalankan tugas sebagai *People & Culture Trainee* atau *HRD Intern*. Tugas-tugas tersebut diberikan langsung oleh *supervisor People & Culture/HRD* dan disesuaikan dengan kebutuhan

perusahaan pada periode tersebut. Penugasan meliputi administrasi personalia, pengelolaan berkas karyawan, dukungan rekrutmen, pengarsipan dokumen, serta aktivitas operasional lainnya dalam lingkup *Human Capital*.

8. Penyelesaian Administrasi Akhir Magang

Menjelang akhir magang, mahasiswa menyelesaikan semua berkas administrasi akhir, seperti formulir penilaian dari *supervisor*, *logbook* kegiatan, lampiran absensi, dan surat pernyataan penyelesaian dari hotel. Dokumen ini kemudian diserahkan kembali ke UMN.

9. Penyusunan Laporan Akhir Magang

Sebagai penutup, penulis menyusun Laporan Hasil Magang. Laporan ini merupakan syarat akademik wajib yang berisi rangkuman kegiatan, analisis pengalaman dan perbandingan teori-praktik, serta mencakup kendala dan rekomendasi yang ditemukan selama masa magang.