

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era baru perkembangan pariwisata dan globalisasi saat ini, industri perhotelan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagian dari industri *hospitality* dan pariwisata, sektor perhotelan tidak hanya menyediakan layanan akomodasi bagi masyarakat, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang pertemuan, layanan makanan dan minuman, fasilitas hiburan, pusat kebugaran, hingga layanan penyelenggaraan acara yang menunjang kebutuhan bisnis maupun rekreasi. Keberadaan industri perhotelan memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan daerah, penyerapan tenaga kerja, peningkatan investasi, serta mendukung perkembangan sektor pariwisata di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2024).

Dalam kurun lima tahun terakhir, industri perhotelan di Indonesia mengalami perubahan dan perkembangan yang cukup signifikan. Pada tahun 2021, sektor perhotelan mengalami penurunan akibat pandemi COVID-19 yang menyebabkan pembatasan mobilitas masyarakat, penurunan aktivitas wisata, serta berkurangnya perjalanan bisnis baik domestik maupun internasional. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat penghunian kamar hotel mengalami penurunan drastis dan berdampak pada menurunnya pendapatan hotel di berbagai daerah. Banyak hotel mengalami pembatasan operasional, pengurangan tenaga kerja, bahkan penghentian sementara kegiatan operasional akibat rendahnya jumlah pengunjung (Badan Pusat Statistik, 2021).

Selain menurunnya tingkat okupansi hotel, pandemi juga menyebabkan penurunan jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia. Penurunan tersebut berdampak langsung terhadap industri *hospitality* karena sebagian besar hotel bergantung pada kunjungan wisatawan dan kegiatan bisnis. Pada masa tersebut, banyak hotel mulai melakukan berbagai strategi penyesuaian seperti pengurangan kapasitas kamar, penerapan protokol kesehatan,

serta pengembangan layanan digital untuk mempertahankan operasional perusahaan (Badan Pusat Statistik, 2021).

Memasuki tahun 2022, industri perhotelan mulai menunjukkan proses pemulihan seiring membaiknya kondisi ekonomi dan dilonggarkannya kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat. Mobilitas masyarakat yang mulai meningkat menyebabkan permintaan terhadap layanan akomodasi hotel kembali bertambah. Selain itu, sektor pariwisata domestik mulai berkembang kembali melalui peningkatan perjalanan wisata, kegiatan keluarga, serta perjalanan bisnis antar daerah. Pemerintah juga mulai aktif mendorong pemulihan sektor pariwisata melalui berbagai program promosi wisata dan penyelenggaraan event nasional maupun internasional (BPS DKI Jakarta, 2024).

Perkembangan industri perhotelan semakin terlihat pada tahun 2023 hingga 2025. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah hotel berbintang di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan investasi pada sektor akomodasi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan penginapan yang nyaman dan berkualitas. Selain jumlah hotel, peningkatan juga terjadi pada jumlah kamar hotel, fasilitas penunjang, serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Banyak hotel mulai melakukan renovasi fasilitas dan meningkatkan standar pelayanan guna menarik lebih banyak konsumen di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat (Badan Pusat Statistik, 2024).

Peningkatan industri perhotelan juga dipengaruhi oleh berkembangnya kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition). Banyak hotel saat ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga digunakan sebagai tempat penyelenggaraan rapat perusahaan, seminar, konferensi, pelatihan, hingga acara pernikahan dan kegiatan sosial lainnya. Hal tersebut menyebabkan hotel harus menyediakan fasilitas yang lebih lengkap seperti ballroom, meeting room, layanan catering, serta teknologi pendukung kegiatan bisnis dan acara formal lainnya (BPS DKI Jakarta, 2025).

Selain peningkatan fasilitas fisik, perkembangan industri perhotelan juga terjadi pada aspek teknologi dan digitalisasi layanan. Banyak hotel mulai menerapkan sistem reservasi online melalui website maupun aplikasi digital, penggunaan pembayaran cashless, digital check-in dan check-out, hingga pelayanan berbasis aplikasi untuk meningkatkan efisiensi

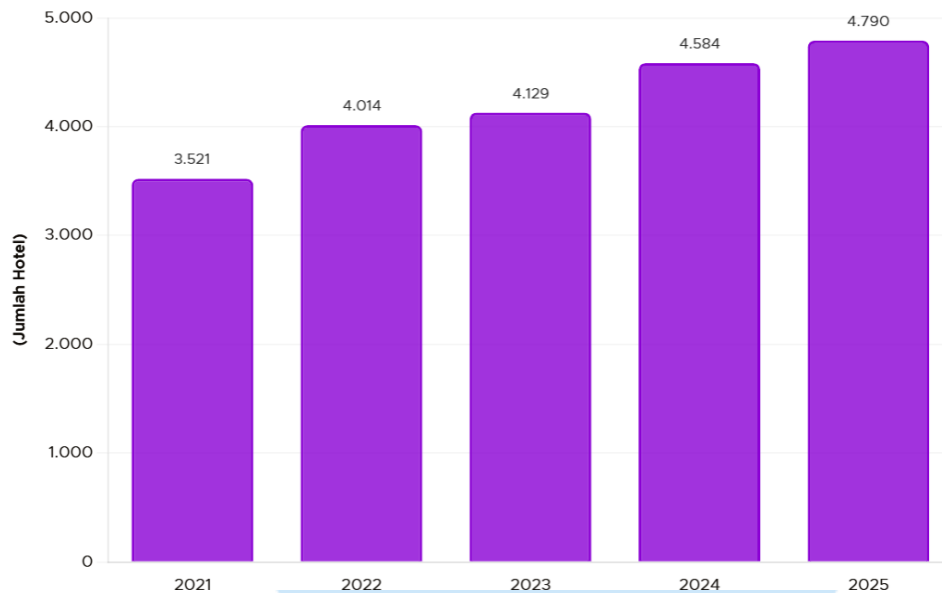
operasional dan memberikan kemudahan kepada pelanggan. Perkembangan teknologi digital tersebut membantu hotel meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa hotel (Badan Pusat Statistik, 2024).

Pada tahun 2024 hingga 2026, tingkat penghunian kamar hotel di berbagai daerah mulai mengalami peningkatan yang cukup stabil. Hal tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah wisatawan domestik dan mancanegara yang melakukan perjalanan wisata maupun bisnis di Indonesia. Selain itu, perkembangan media sosial dan platform digital turut membantu promosi industri perhotelan sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh informasi mengenai hotel, fasilitas, harga, serta promo yang tersedia. Kondisi ini membuat persaingan antar hotel semakin tinggi sehingga perusahaan hotel dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (BPS DKI Jakarta, 2025).

Meskipun industri perhotelan mengalami perkembangan yang cukup baik dalam lima tahun terakhir, sektor ini masih menghadapi berbagai tantangan seperti meningkatnya persaingan bisnis, perubahan perilaku konsumen, kondisi ekonomi yang tidak stabil, serta perubahan tren wisata masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan hotel perlu terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pelayanan, strategi pemasaran, serta pemanfaatan teknologi agar mampu mempertahankan keberlangsungan usaha dan meningkatkan daya saing di tengah perkembangan industri hospitality yang semakin dinamis (Badan Pusat Statistik, 2024).

**Perkembangan Jumlah Hotel Bintang di Indonesia**

(Tahun 2021-2025)

**Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Hotel Bintang Di Indonesia****Sumber: Badan Pusat Statistik (BSP)**

Sebagai negara yang memiliki posisi strategis, pariwisata telah menjadi salah satu sektor yang penting di Indonesia. Berbagai hal dilakukan untuk meningkatkan angka pariwisata di tanah air, salah satunya dengan mendorong tingkat hunian pada hotel-hotel di Indonesia. Data statistik terbaru yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai tingkat penghunian kamar pada hotel berbintang memberikan hasil yang membawa harapan tentang perkembangan industri pariwisata dalam beberapa bulan terakhir.

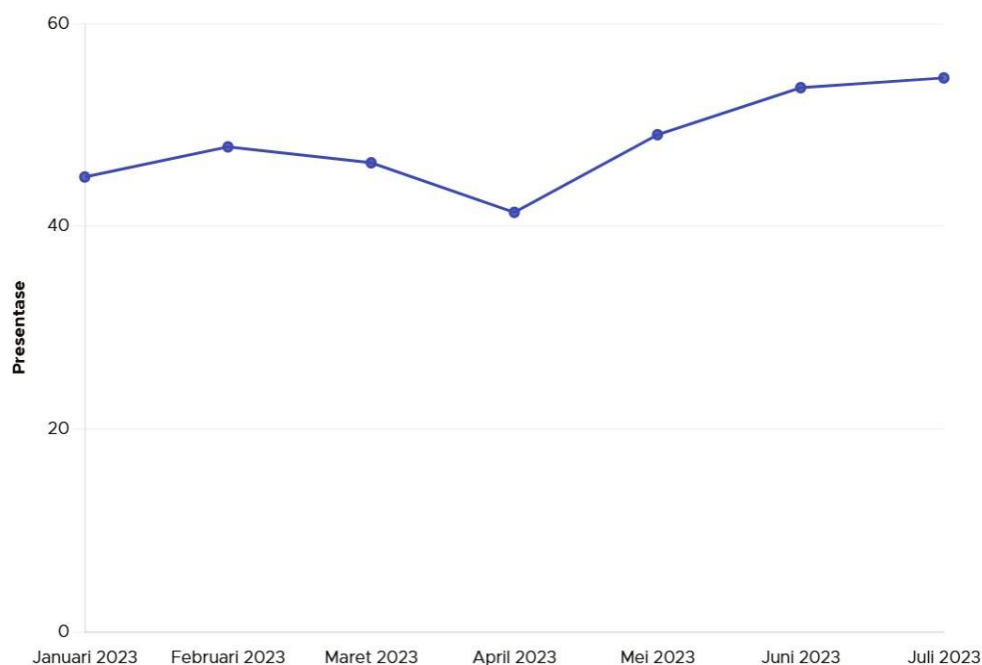
Tingkat penghunian kamar hotel berbintang pada Januari 2023 tanah air mencapai 44,86 persen, menunjukkan bahwa pada awal tahun 2023, kamar hotel masih belum terisi sepenuhnya. Namun, pada Februari 2023, terjadi peningkatan dengan tingkat penghunian mencapai 47,83 persen. Peningkatan ini mungkin terjadi akibat perayaan Tahun Baru Imlek yang menciptakan lonjakan kunjungan wisatawan. Pada Maret 2023, tingkat penghunian

kamar sedikit turun menjadi 46,26 persen. Namun, pada April 2023, tetap terjadi penurunan signifikan dengan tingkat penghunian mencapai 41,37 persen.

Sektor pariwisata menunjukkan tanda-tanda pemulihan pada Mei 2023 dengan tingkat penghunian kamar hotel berbintang mencapai 49,03 persen. Peningkatan ini berlanjut ke Juni 2023 yang mencapai 53,67 persen, dan melonjak lebih tinggi pada Juli 2023 menjadi 54,63 persen. Peningkatan ini menandakan situasi pandemi COVID-19 semakin membaik, yang mempengaruhi industri pariwisata selama beberapa bulan terakhir. Hal ini memberikan harapan baru bahwa sektor pariwisata Indonesia akan terus berkembang dan memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi negara ini.

Peningkatan tingkat hunian kamar hotel juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital dalam industri perhotelan seperti reservasi online, promosi melalui media sosial, digital check-in, dan pembayaran cashless yang mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan hotel. Selain itu, banyak hotel mulai meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk menarik lebih banyak pelanggan di tengah persaingan industri hospitality yang semakin ketat.

**BPS: Okupansi Hotel Berbintang RI Meningkat!**



**Gambar 1.2 Tingkat Hunian Hotel Berbintang Meningkat**

**Sumber: Badan Pusat Statistik (BSP)**

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia memiliki hubungan yang sangat erat dengan pertumbuhan sektor pariwisata sebagai salah satu penggerak perekonomian nasional. Industri perhotelan menjadi sektor pendukung utama dalam kegiatan pariwisata karena menyediakan fasilitas akomodasi, pelayanan, dan berbagai kebutuhan wisatawan selama melakukan perjalanan. Semakin meningkatnya aktivitas pariwisata di suatu daerah akan berdampak langsung terhadap meningkatnya kebutuhan hotel, penginapan, restoran, serta fasilitas pendukung lainnya. Oleh karena itu, perkembangan sektor pariwisata memberikan pengaruh besar terhadap pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

TAHUN	KOMPONEN OUTPUT	
	Dampak terhadap PDB	
	Pariwisata	Share (%)
<b>2016</b>	576,75	4,65
<b>2017</b>	635,32	4,67
<b>2018</b>	728,91	4,91
<b>2019</b>	786,30	4,97
<b>2020</b>	344,84	2,23
<b>2021</b>	389,70	2,30
<b>2022</b>	729,14	3,72
<b>2023</b>	975,21	4,67

**Gambar 1.3 Kontribusi Sektor Pariwisata terhadap Perekonomian Nasional**

**Sumber: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / BPS**

Berdasarkan gambar di atas, kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia mengalami perkembangan yang fluktuatif dari tahun 2016 hingga 2023. Pada tahun 2016, kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB mencapai 576,75 triliun rupiah

dengan share sebesar 4,65%. Kemudian pada tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi 635,32 triliun rupiah atau sebesar 4,67% terhadap PDB nasional. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata mulai berkembang dan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2023).

Pada tahun 2018 hingga 2019, kontribusi sektor pariwisata terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Tahun 2018 kontribusi pariwisata mencapai 728,91 triliun rupiah dengan share sebesar 4,91%, sedangkan pada tahun 2019 meningkat menjadi 786,30 triliun rupiah dengan kontribusi sebesar 4,97% terhadap PDB nasional. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah wisatawan, berkembangnya destinasi wisata di berbagai daerah, serta meningkatnya penggunaan layanan hotel dan akomodasi oleh wisatawan domestik maupun internasional (Kementerian Pariwisata RI, 2020).

Namun, pada tahun 2020 sektor pariwisata mengalami penurunan yang sangat drastis akibat pandemi COVID-19. Berdasarkan data pada gambar, kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB turun menjadi 344,84 triliun rupiah dengan share hanya sebesar 2,23%. Penurunan tersebut terjadi karena adanya pembatasan perjalanan, penutupan destinasi wisata, serta menurunnya aktivitas masyarakat selama pandemi. Dampak tersebut juga dirasakan oleh industri perhotelan yang mengalami penurunan tingkat hunian kamar hotel secara signifikan di berbagai wilayah Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2021).

Pada tahun 2021, sektor pariwisata mulai menunjukkan proses pemulihan walaupun masih berada pada kondisi yang belum stabil. Kontribusi sektor pariwisata meningkat menjadi 389,70 triliun rupiah dengan share sebesar 2,30%. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh mulai meningkatnya mobilitas masyarakat, pelonggaran kebijakan pemerintah, serta mulai aktifnya kembali kegiatan wisata dan perjalanan bisnis di beberapa daerah (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Perkembangan sektor pariwisata kembali mengalami peningkatan yang cukup besar pada tahun 2022 hingga 2023. Pada tahun 2022, kontribusi sektor pariwisata meningkat menjadi 729,14 triliun rupiah dengan share sebesar 3,72%, kemudian kembali meningkat pada tahun 2023 menjadi 975,21 triliun rupiah dengan share sebesar 4,67%. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata Indonesia mulai pulih setelah pandemi dan kembali

menjadi salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (Badan Pusat Statistik, 2023).

Meningkatnya kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian nasional memberikan dampak positif terhadap perkembangan industri perhotelan di Indonesia. Semakin banyak wisatawan yang melakukan perjalanan wisata maupun bisnis menyebabkan tingkat hunian kamar hotel mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Selain itu, banyak hotel mulai meningkatkan fasilitas, kualitas pelayanan, dan penggunaan teknologi digital seperti reservasi online, digital check-in, serta promosi melalui media sosial untuk menarik lebih banyak pelanggan (Badan Pusat Statistik, 2024).

Selain meningkatkan tingkat hunian kamar hotel, perkembangan sektor pariwisata juga mendorong pertumbuhan investasi dalam industri hospitality. Banyak investor mulai membangun hotel, resort, dan penginapan di daerah destinasi wisata karena tingginya potensi pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia. Kondisi tersebut menyebabkan industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang memiliki kontribusi penting terhadap penyerapan tenaga kerja dan peningkatan pendapatan daerah (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2024). Oleh karena itu, pengembangan sektor pariwisata dan perhotelan perlu terus dilakukan secara berkelanjutan agar mampu mendukung pertumbuhan ekonomi nasional di masa mendatang (Badan Pusat Statistik, 2024).

Di tengah perkembangan globalisasi dan pertumbuhan sektor pariwisata yang semakin pesat, industri hospitality menjadi salah satu sektor jasa yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Industri hospitality meliputi berbagai bidang usaha seperti hotel, restoran, resort, travel, dan berbagai layanan jasa lainnya yang berfokus pada pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan. Keberadaan industri ini tidak hanya berperan dalam meningkatkan pendapatan negara dan daerah, tetapi juga membantu menciptakan lapangan pekerjaan serta mendukung perkembangan sektor pariwisata di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2024).

Dalam beberapa tahun terakhir, industri hospitality di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan seiring meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara. Meningkatnya aktivitas pariwisata menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya

semakin tinggi. Kondisi tersebut membuat perusahaan hospitality harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan bersaing dengan perusahaan lain di bidang yang sama (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2024).

Salah satu bagian dari industri hospitality yang berkembang pesat adalah sektor perhotelan. Saat ini hotel tidak hanya digunakan sebagai tempat menginap, tetapi juga dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan lain seperti kegiatan bisnis, seminar, rapat, acara pernikahan, hingga kegiatan hiburan. Oleh karena itu, hotel dituntut untuk menyediakan pelayanan yang cepat, nyaman, profesional, dan berkualitas demi menciptakan kepuasan bagi para tamu (Badan Pusat Statistik, 2024).

Dalam industri hospitality, keberhasilan operasional perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM). SDM menjadi faktor utama karena seluruh pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilakukan secara langsung oleh karyawan. Pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan profesional akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu terhadap perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan hospitality membutuhkan tenaga kerja yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, disiplin, keterampilan kerja, dan sikap pelayanan yang profesional (Dessler, 2020).

Peran sumber daya manusia dalam operasional hotel sangat penting karena setiap departemen memiliki keterkaitan satu sama lain dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Departemen seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, dan Human Resource harus bekerjasama agar kegiatan operasional hotel dapat berjalan dengan lancar. Jika kualitas SDM dalam perusahaan kurang baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga akan menurun dan berdampak pada citra perusahaan serta tingkat kepuasan tamu (Hasibuan, 2019).

Selain itu, industri hospitality merupakan industri yang berorientasi pada pelayanan atau service oriented industry sehingga kualitas SDM menjadi aset utama perusahaan. Karyawan hotel dituntut untuk mampu bekerja secara profesional, cepat tanggap, dan mampu menghadapi berbagai karakter pelanggan dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengelolaan sumber daya manusia secara efektif agar kualitas pelayanan dan

operasional perusahaan tetap berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2021).

Dalam mendukung pengelolaan SDM tersebut, departemen Human Resource (HR) memiliki peran yang sangat penting dalam industri hospitality. Departemen HR bertanggung jawab dalam proses perekrutan, seleksi, pelatihan, pengembangan karyawan, penilaian kinerja, hingga menjaga hubungan kerja antar karyawan di dalam perusahaan. Peran HR sangat berpengaruh terhadap kualitas SDM karena departemen ini memastikan bahwa perusahaan memiliki tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan operasional hotel (Dessler, 2020).

Pada industri perhotelan, departemen Human Resource tidak hanya bertugas merekrut karyawan, tetapi juga memastikan setiap karyawan memiliki kemampuan dan standar pelayanan yang sesuai dengan konsep hospitality. HR juga berperan dalam memberikan pelatihan seperti service excellent, grooming, hospitality attitude, komunikasi kerja, dan pengembangan keterampilan lainnya agar kualitas pelayanan kepada tamu dapat terus ditingkatkan (Kasmir, 2022).

Selain itu, departemen Human Resource juga berpengaruh terhadap produktivitas dan efektivitas operasional hotel. Pengelolaan SDM yang baik dapat meningkatkan motivasi kerja, disiplin, loyalitas, dan kinerja karyawan sehingga operasional hotel dapat berjalan secara lebih optimal. Sebaliknya, apabila pengelolaan SDM kurang maksimal, maka dapat menyebabkan tingginya turnover karyawan, rendahnya kualitas pelayanan, serta terganggunya aktivitas operasional perusahaan secara keseluruhan (Hasibuan, 2019).

Perkembangan industri hospitality yang semakin modern juga menuntut departemen Human Resource untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi. Banyak perusahaan hotel saat ini mulai menggunakan sistem digital seperti Human Resource Information System (HRIS), sistem absensi online, payroll digital, dan pelatihan berbasis teknologi untuk membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia. Penggunaan teknologi tersebut membantu perusahaan dalam mengelola data karyawan, meningkatkan efisiensi kerja, dan mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2024).

Salah satu perusahaan di bidang perhotelan yang menerapkan pengelolaan sumber daya manusia melalui Departemen Human Resource adalah Pakons Prime Hotel. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri hospitality, hotel ini memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan akomodasi dan fasilitas pendukung lainnya bagi masyarakat. Dalam menjalankan operasional perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama karena kualitas pelayanan hotel sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan profesionalisme karyawan yang dimiliki perusahaan (Dessler, 2020).

Pakons Prime Hotel merupakan hotel yang berada di wilayah Kota Tangerang dengan lokasi yang cukup strategis karena berada dekat dengan pusat bisnis, area perkantoran, pusat perbelanjaan, serta akses transportasi yang mudah dijangkau. Lokasi tersebut menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan bagi tamu yang melakukan perjalanan bisnis maupun wisata. Selain menyediakan fasilitas kamar, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas lain seperti meeting room, ballroom, restoran, layanan makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, Departemen Human Resource memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola sumber daya manusia di hotel. Departemen ini bertanggung jawab dalam proses rekrutmen, seleksi, administrasi karyawan, absensi, payroll, pelatihan, serta pengembangan kualitas tenaga kerja. Pengelolaan SDM yang baik dilakukan agar perusahaan memiliki karyawan yang kompeten, disiplin, dan mampu memberikan pelayanan sesuai standar hospitality yang telah ditetapkan perusahaan (Mangkunegara, 2021).

Selain itu, perkembangan industri perhotelan di Kota Tangerang menyebabkan persaingan antar hotel menjadi semakin kompetitif. Banyak hotel berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, strategi pemasaran, serta penggunaan teknologi digital untuk menarik pelanggan. Persaingan tersebut membuat perusahaan hotel harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, nyaman, dan profesional agar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan tingkat hunian kamar hotel.

Persaingan dalam industri hospitality juga dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan hotel yang berkualitas. Pelanggan saat ini tidak hanya mempertimbangkan harga hotel, tetapi juga memperhatikan kenyamanan fasilitas, kualitas

pelayanan, kebersihan, serta kemudahan akses teknologi seperti reservasi online dan digital payment. Oleh karena itu, Pakons Prime Hotel perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional perusahaan agar mampu bersaing dengan hotel lain di wilayah Tangerang dan sekitarnya (Badan Pusat Statistik, 2024).

Pakons Prime Hotel merupakan salah satu hotel yang bergerak di bidang jasa perhotelan yang menyediakan berbagai fasilitas penunjang bagi tamu, seperti kamar penginapan, ruang pertemuan, serta layanan pendukung lainnya. Hotel ini dikenal memiliki pelayanan yang baik serta didukung oleh tenaga kerja yang profesional di setiap departemennya. Dengan sistem operasional yang terstruktur dan lingkungan kerja yang kondusif, Pakons Prime Hotel menjadi salah satu tempat yang tepat untuk mempelajari secara langsung penerapan manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan.

Pelaksanaan kegiatan magang merupakan salah satu program akademik yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa sebagai bagian dari proses pembelajaran di Universitas Multimedia Nusantara. Program magang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa sehingga mampu memahami kondisi dunia kerja yang sebenarnya. Selain itu, kegiatan magang juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja profesional. Bagi mahasiswa yang menempuh bidang studi manajemen, khususnya Human Resource, kegiatan magang menjadi salah satu langkah penting untuk meningkatkan kompetensi dan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja (Hasibuan, 2019).

Dalam pelaksanaan kegiatan magang di Pakons Prime Hotel Tangerang, penulis memilih Pakons Prime Hotel sebagai tempat pelaksanaan kerja magang karena bidang pekerjaan yang tersedia pada Departemen Human Resource memiliki keterkaitan dengan program studi yang sedang ditempuh. Pemilihan perusahaan tersebut juga didasarkan pada keinginan penulis untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung pada industri hospitality, khususnya dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia. Dengan melaksanakan kegiatan magang di Departemen Human Resource, penulis dapat memahami bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia dilakukan dalam lingkungan kerja hotel yang memiliki operasional dan pelayanan yang kompleks.

Selama menjalani kegiatan magang di Pakons Prime Hotel, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan operasional yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia. Penulis membantu kegiatan administrasi kepegawaian seperti penginputan data karyawan, penyusunan dokumen, pengecekan absensi, serta membantu pengelolaan data administrasi lainnya yang berkaitan dengan operasional Human Resource. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman kepada penulis mengenai pentingnya ketelitian dan tanggung jawab dalam mengelola administrasi sumber daya manusia agar seluruh data perusahaan dapat tersusun dengan baik dan terorganisir (Mangkunegara, 2021).

Selain membantu kegiatan administrasi, penulis juga terlibat dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan seperti melakukan penyortiran curriculum vitae (CV), menghubungi kandidat untuk jadwal wawancara, serta membantu mempersiapkan kebutuhan proses interview kerja. Melalui kegiatan tersebut, penulis memperoleh pemahaman mengenai proses perekrutan tenaga kerja yang dilakukan perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan operasional hotel dan standar pelayanan hospitality (Dessler, 2020).

Penulis juga berpartisipasi dalam beberapa kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan yang diselenggarakan oleh Departemen Human Resource, seperti training hospitality, grooming, hygiene, dan kegiatan pengembangan keterampilan kerja lainnya. Kegiatan tersebut memberikan pemahaman kepada penulis mengenai pentingnya pelatihan kerja dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada pelanggan hotel (Kasmir, 2022).

Selain itu, selama kegiatan magang berlangsung, penulis turut membantu beberapa kegiatan operasional perusahaan seperti persiapan meeting internal, kegiatan training karyawan, hingga membantu koordinasi kebutuhan administrasi pada Departemen Human Resource. Keterlibatan secara langsung dalam berbagai kegiatan operasional tersebut membantu penulis memahami bagaimana peran Departemen Human Resource sangat berpengaruh dalam mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.

Melalui pelaksanaan kegiatan magang ini, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan baru mengenai dunia kerja, khususnya dalam bidang Human Resource pada industri hospitality. Pengalaman tersebut tidak hanya meningkatkan kemampuan administrasi dan pemahaman mengenai pengelolaan sumber daya manusia, tetapi juga membantu penulis

mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja profesional.

Dengan adanya kegiatan magang di Pakons Prime Hotel, penulis berharap dapat memperoleh bekal pengetahuan, wawasan, dan keterampilan yang dapat mendukung kesiapan untuk memasuki dunia kerja di masa mendatang. Pengalaman yang diperoleh selama kegiatan magang diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran yang bermanfaat dalam mengembangkan kompetensi di bidang Human Resource, khususnya pada industri perhotelan.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Kegiatan kerja magang merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran yang bertujuan untuk menjembatani antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja. Melalui program ini, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengenal secara langsung lingkungan kerja profesional, sehingga dapat memahami dinamika, tanggung jawab, serta tuntutan pekerjaan di industri, khususnya di bidang perhotelan. Pelaksanaan magang di Pakons Prime Hotel menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan serta memperluas wawasan dalam bidang Human Resource.

Adapun maksud dari dilaksanakannya kerja magang ini adalah agar penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam kegiatan kerja yang sesungguhnya. Selain itu, magang ini juga dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran dan fungsi Departemen Human Resource dalam mengelola sumber daya manusia di lingkungan hotel. Dengan terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas, seperti administrasi kepegawaian, proses rekrutmen dan seleksi, serta pengelolaan data karyawan, penulis diharapkan mampu memahami alur kerja serta tanggung jawab yang dimiliki oleh Human Resource dalam mendukung operasional perusahaan.

Selain sebagai sarana pembelajaran, kegiatan magang ini juga bertujuan untuk melatih kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja yang profesional. Penulis dapat belajar untuk bekerja sama dalam tim, berkomunikasi secara efektif, serta menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini

menjadi penting sebagai bekal dalam menghadapi persaingan di dunia kerja yang semakin kompetitif.

Adapun tujuan pelaksanaan kerja magang di Pakons Prime Hotel adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami peran dan fungsi Departemen Human Resource di Pakons Prime Hotel.
2. Untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung, khususnya dalam bidang administrasi kepegawaian, rekrutmen, dan pengelolaan data karyawan.
3. Untuk meningkatkan keterampilan, kedisiplinan, serta tanggung jawab dalam dunia kerja profesional.
4. Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara ke dalam praktik kerja nyata.
5. Untuk mempersiapkan diri agar lebih siap menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

### **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Pelaksanaan kerja magang merupakan bagian penting dalam proses pembelajaran yang memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak kampus serta kebijakan dari perusahaan tempat magang. Adapun kerja magang ini dilaksanakan di Pakons Prime Hotel pada Departemen Human Resource.

#### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

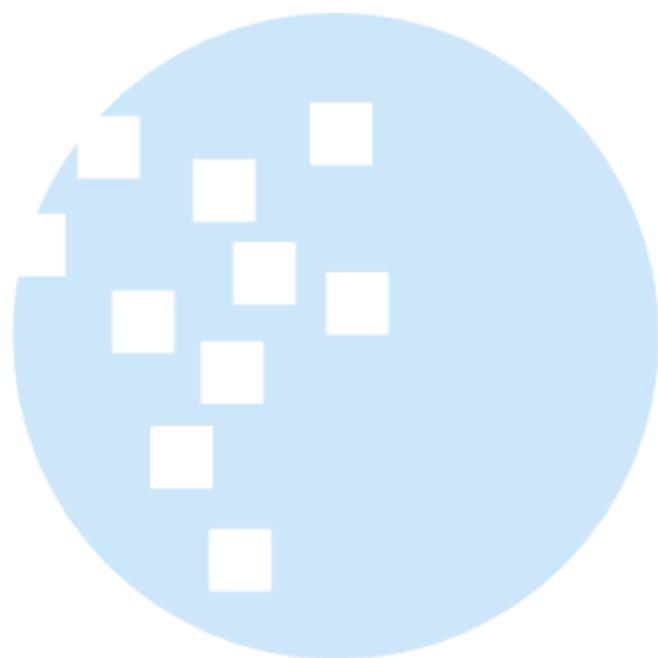
Kegiatan kerja magang ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan 640 Jam, dimulai dari tanggal *19 Januari 2026 sampai dengan 19 Juni 2026*. Pelaksanaan magang ini merupakan salah satu syarat akademik yang ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Selama periode tersebut, penulis mengikuti jam kerja yang telah ditentukan oleh Pakons Prime Hotel, yaitu mulai *pukul 09.00 WIB hingga 19.00 WIB* setiap hari kerja, serta mematuhi seluruh peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerja. Berikut ini rincian dari waktu pelaksanaan magang yang telah dilakukan oleh penulis:

Nama Perusahaan : Pakons Prime Hotel  
Alamat : Jl. Daan Mogot No.62, Sukarasa, Tangerang, Banten 15111.  
Departement : Human Resource  
Waktu Pelaksanaan : 1 Januari 2024- 30 April 2024 (4 bulan)  
Hari Kerja : Senin-Jumat  
Jam Kerja : 09.00 – 19.00 WIB  
Posisi Magang : Human Resource Intern

### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Berikut ini adalah prosedur pelaksanaan kerja magang yang telah dilakukan oleh penulis:

1. Penulis membuat dan mengirimkan Curriculum Vitae (CV) melalui email [hra@pakonsprimehotel.com](mailto:hra@pakonsprimehotel.com) pada tanggal 14 Januari 2026.
2. Penulis melakukan Pengajuan Permohonan Magang ke Pakons Prime Hotel dengan mengirimkan dokumen yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Penulis mendapatkan WhatsApp dan melanjutkan pengisian Application Form Intern serta Interview Online melalui Google Meeting pada tanggal 15 Januari 2026
4. Penulis diterima di posisi Human Resource Intern pada tanggal 19 Januari 2026
5. Penulis melakukan registrasi magang MBKM Track 1 pada website Merdeka Belajar Kampus Merdeka Universitas Multimedia Nusantara
6. Penulis melakukan pengisian daily task mengenai tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan ke website Merdeka Belajar Kampus Merdeka Universitas Multimedia Nusantara.
7. Penulis mendapatkan bimbingan dari dosen pembimbing mengenai cara penyusunan laporan magang secara online melalui Zoom Meeting
8. Penulis melaksanakan sidang magang yang telah ditentukan oleh pihak Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara sebanyak 8 kali



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA