

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin canggih dan semakin bergantung pada teknologi digital yang sudah berkembang sangat cepat di masa sekarang ini telah merubah kebiasaan cara manusia bekerja dan berinteraksi di dunia profesional, khususnya di dunia kerja. Perkembangan zaman tidak hanya mengubah alat dan sistem yang mendukung pekerjaan, tetapi juga telah mengubah arti dari ruang kerja dari yang sudah ada sejak zaman dulu. Kantor fisik yang selama ini telah menjadi wadah bagi orang-orang dan para pekerja untuk menjadi produktif dan profesional, kini di beberapa industri relevansinya sudah mulai berubah, khususnya dalam menghadapi kebutuhan pekerja di zaman ini yang semakin beragam dan hadir dalam berbagai macam latar belakang dan generasi. Ditambah lagi dengan maraknya pandemi COVID-19 di tahun 2020 lalu yang dengan cepat telah merubah cara kerja dan proses produktivitas semua orang dari seluruh belahan dunia karena semua orang dari berbagai sektor dan bidang dipaksa untuk beradaptasi dengan keadaan yang dimana mereka harus *remote working* dengan bekerja dari rumah (*work from home*) dalam waktu yang sangat singkat dan mendadak demi menekan pertumbuhan virus COVID-19 yang sangat berbahaya. Tetapi, banyak orang malah merasa meskipun mereka bekerja di luar kantor, mereka tetap bisa bekerja secara produktif, bahkan cenderung meningkatkan produktivitas mereka dalam bekerja. Berdasarkan informasi dari Owl Labs pada tahun 2023, sebanyak 72% perusahaan di seluruh dunia konsep bekerjanya sudah berubah dan sudah mulai memberlakukan sistem kerja *hybrid* atau *remote working* untuk beberapa posisi karyawan mereka, dan dinilai sebagai angka perubahan yang besar dalam sejarah dunia kerja saat ini. Perubahan yang terjadi dalam cara kerja inilah yang memunculkan ide dan kemudian memunculkan dan mendorong pertumbuhan secara pesat industri *real estate*, khususnya industri penyedia ruang kerja fleksibel, yang lebih dikenal oleh masyarakat luas dengan istilah *coworking space*.

Industri *coworking space* telah berkembang dan menjadi salah satu bisnis yang bergerak secara aktif dalam sektor *commercial real estate* di tingkat internasional selama beberapa tahun terakhir. *Coworking space* dirancang dengan tujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan para pekerja di zaman modern ini, mulai dari *freelancer* dan *independent entrepreneur*, divisi-divisi dari perusahaan besar yang membutuhkan ruang kerja yang fleksibel serta efisien secara biaya, hingga perusahaan-perusahaan (seperti *startups* dan UMKM) yang membutuhkan ruangan untuk bekerja, tetapi belum memiliki dana yang cukup atau belum terlalu membutuhkan gedung perusahaan sendiri. Berdasarkan data dari Coherent Market Insights pada tahun 2026, terlampir nilai pasar global *coworking space* diperkirakan mencapai USD 28,94 miliar pada tahun 2026 dan diperkirakan akan terus bertumbuh dan mencapai USD 72,43 miliar pada tahun 2033 dengan tingkat pertumbuhan tahunan gabungan atau *Compound Annual Growth Rate (CAGR)* dari tahun 2026 sampai tahun 2033 sebesar 14,0%. Data yang dilaporkan oleh Servcorp pada tahun 2025 menunjukkan bahwa pada akhir tahun 2024, jumlah *coworking space* di seluruh dunia telah mencapai sekitar 41.975 lokasi, dan telah melesat naik dari yang awalnya sekitar 28.552 lokasi pada tahun 2022. Kawasan Asia-Pasifik telah menjadi wilayah dengan pertumbuhan paling besar-besaran dalam industri *coworking space* ini, dengan *market share* sebesar 23,2% pada tahun 2025 dan diprediksi akan menjadi kawasan yang berkembang paling cepat dalam beberapa tahun kedepan. Pertumbuhan yang pesat ini turut terjadi dikarenakan masifnya pertumbuhan perusahaan *startups*, perusahaan kecil dan menengah yang melakukan ekspansi, serta meningkatnya populasi *freelancer* di kawasan Asia-Pasifik yang membutuhkan akses terhadap infrastruktur bekerja yang profesional serta wadah dimana mereka bisa fokus untuk bekerja tanpa harus menanggung beban sewa gedung kantor yang membutuhkan biaya yang sangat besar. WeWork, IWG (Regus), dan Industrious telah membuktikan bahwa *business model* seperti *coworking space* memiliki daya tarik yang kuat, baik bagi pekerja individu, team, maupun perusahaan korporasi yang ingin mengoptimalkan beban operasional mereka.

Terdapat beberapa faktor struktural yang secara konsisten mendorong pertumbuhan industri coworking space di tingkat internasional selama beberapa tahun terakhir. Faktor yang pertama, terjadinya peningkatan pada populasi *freelancer* secara global mendorong kebutuhan akan ruang kerja yang fleksibel. Menurut World Bank dan data Statista dari Straits Research pada tahun 2024, pertumbuhan angka pekerja *freelancer* secara global diperkirakan akan mencapai 540 juta orang pada tahun 2027, yang secara langsung mendorong permintaan terhadap ruang kerja yang fleksibel dan terjangkau. Kedua, perbedaan preferensi yang dimiliki oleh generasi milenial dan Generasi Z yang menginginkan lingkungan kerja yang lebih fleksibel, balance, dan tidak terpaku untuk hanya bekerja di satu lokasi tertentu pastinya telah memperluas *market* pengguna *coworking space* secara signifikan di seluruh dunia. Ketiga, perusahaan-perusahaan besar seperti Google, Microsoft, dan IBM sudah semakin memanfaatkan *coworking space* sebagai kantor *remote* untuk team-team mereka yang tersebar secara geografis, sebagai salah satu langkah untuk menekan beban biaya gedung/*real estate* dalam jangka panjang dan juga meningkatkan kefleksibilitas perusahaan dalam bekerja. Keempat, ekonomi digital dan *startup ecosystem* yang semakin marak juga menjadi pendorong dalam menciptakan *demand* berkelanjutan terhadap ruang kerja profesional yang terjangkau dan dilengkapi fasilitas teknologi yang memadai bagi para perintis usaha. Laporan dari Market Research Future pada tahun 2026 menyatakan bahwa *market coworking space* secara global diperkirakan tumbuh dari USD 25,11 miliar pada tahun 2025 menuju USD 93,68 miliar pada tahun 2035 dengan CAGR sebesar 14,07%, mencerminkan keyakinan kuat para investor terhadap keberlanjutan industri coworking space yang akan berjalan dalam jangka waktu yang panjang, juga bahwa sekitar 74% karyawan di seluruh dunia pada tahun 2024 menunjukkan bahwa mereka memiliki preferensi untuk bekerja di ruang kerja yang fleksibel setidaknya untuk sebagian waktu dalam seminggu, yang menjadi tanda bahwa industri ini akan terus dan bahkan akan semakin hidup kedepannya, sehingga *coworking space* tidak sebatas hanya akan menjadi *trend* semata yang akan hilang di waktu dekat, tetapi malah akan terus berkembang dan

berevolusi secara berkelanjutan mengikuti perkembangan zaman, kebutuhan pasar, dan bahkan menjadi pencetus perubahan secara permanen dalam dunia pekerjaan.

Indonesia sendiri merupakan negara dengan populasi terbesar keempat di dunia dan merupakan salah satu negara yang memiliki perekonomian terbesar di kawasan Asia Tenggara, yang turut serta mengikuti perubahan pola kerja di dunia. Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2026 mencatat bahwa perekonomian Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 5,11% pada tahun 2025 dan tercatat lebih tinggi dari pencapaian pada tahun 2024 yang mengalami pertumbuhan sebesar 5,03%, yang menggambarkan bagaimana Indonesia memiliki dasar fundamental perekonomian dan daya pertahanan negara yang dinilai stabil dan kuat terhadap tekanan global. Pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan diikuti oleh transformasi digital yang semakin marak, yang dimana pertumbuhan perusahaan *startup*, *creative industry*, dan *tech corporation* berkembang dengan sangat pesat di berbagai kota besar di Indonesia. Berdasarkan data dari Glints pada tahun 2024, sebanyak 40% pekerja profesional di Indonesia lebih memilih *remote working*, dan sudah lebih dari 60% perusahaan di Indonesia sudah menerapkan sistem kerja *hybrid* sebagai bagian dari aturan mereka dalam jangka panjang, yang dimana perubahan pola sistem kerja ini sejalan dengan kebijakan pemerintah yang secara aktif mendorong percepatan digitalisasi perekonomian di Indonesia. International Trade Administration memperkirakan bahwa perekonomian digital Indonesia akan mencapai nilai USD 146 miliar pada tahun 2025, yang didorong oleh kemajuan pesat di bidang *Artificial Intelligence (AI)*, *digital infrastructure*, *fintech*, dan *Software as a Service (SaaS)* yang terus bertumbuh dalam IMARC Group pada tahun 2024. Pertumbuhan ekonomi digital yang begitu besar pada akhirnya menciptakan kebutuhan yang sangat besar terhadap ruang kerja yang fleksibel yang mampu mendukung gaya kerja para pekerja saat ini baik para *business owner*, *startup founder*, maupun para pekerja muda di Indonesia. Fenomena inilah yang melatarbelakangi kemunculan dan perkembangan pesat industri *coworking space* di Indonesia sebagai bentuk respon langsung terhadap kebutuhan saat ini akan ruang kerja yang fleksibel, efisien akan biaya, dan berdaya saing yang tinggi.

Industri *coworking space* di Indonesia telah menunjukkan perkembangan pesat yang sangat terlihat dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, mengikuti meningkatnya kesadaran para pelaku bisnis akan manfaat dari ruang kerja yang fleksibel. Berdasarkan data yang dilaporkan oleh IMARC Group pada tahun 2024, market *coworking space* di Indonesia telah mencapai *value* hingga 107,4 juta pada tahun 2024 dan diperkirakan akan tumbuh hingga USD 320 juta pada tahun 2033 dengan CAGR sebesar 12,9%, menggambarkan *growth potential* yang sangat menjanjikan. Sementara itu, *Next Move Strategy Consulting* pada tahun 2024 mencatat *market value* yang lebih besar, yaitu sebesar USD 578,2 juta pada tahun 2023, dengan perkiraan pertumbuhan mencapai hingga USD 2,07 miliar pada tahun 2030 dan CAGR sebesar 19,9% yang mengindikasikan bahwa industri ini sedang berada dalam fase akselerasi. *Coworking space* tidak hanya bertumbuh dengan pesat di kota besar seperti Jakarta, tetapi juga turut merembet ke kota-kota lain seperti Surabaya, Bandung, Tangerang, Bali, dan Yogyakarta, yang menunjukkan bahwa kebutuhan akan ruang kerja yang fleksibel sudah bersifat nasional. Perkembangan industri *coworking space* di Indonesia yang sedemikian pesat membuka peluang bisnis yang sangat menjanjikan sekaligus menghadirkan jiwa kompetitif bagi para pelaku industri untuk terus berinovasi dalam perihal *services*, fasilitas, komunitas, dan pengelolaan sumber daya manusia didalamnya secara efektif.

Di balik keberhasilan sebuah perusahaan penyedia ruang kerja (*coworking space*) dalam menghadirkan pengalaman kerja yang berkualitas bagi para customernya, terdapat peran penting dari manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources Management) yang tidak dapat diabaikan dalam menghadirkan sumber daya manusia yang berkualitas demi memberikan pelayanan terbaik bagi setiap *customer*. HR dalam perusahaan *coworking space* memiliki tanggung jawab yang luas, dimulai dari proses rekrutmen dan penyeleksian tenaga kerja yang kompeten, pengembangan kompetensi karyawan, pengelolaan budaya organisasi, hingga evaluasi kinerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan performa karyawan dalam bekerja sebagai dasar dari proses operasional. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf *coworking space* secara langsung mencerminkan

keefektifitasan fungsi HR dalam merekrut, melatih, dan mempertahankan Sumber Daya Manusia dengan *goals* untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan menghadirkan jiwa *hospitality* yang kuat di dalam diri setiap karyawan. HR *coworking space* juga berperan penting dalam menciptakan budaya kerja yang positif, inklusif, dan kolaboratif sehingga karyawan memiliki motivasi yang tinggi untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan *coworking space*. Selain itu, HR juga bertanggung jawab untuk merencanakan, merancang, serta mengimplementasikan peraturan ketenagakerjaan yang sesuai dengan aturan yang berlaku sekaligus terus beradaptasi terhadap perubahan bisnis yang selalu bergerak dengan cepat di era digital ini yang tidak pernah berhenti berkembang. HR harus bisa membuat perencanaan pengembangan Sumber Daya Manusia yang cermat dan terukur agar perusahaan bisa menyeimbangkan kebutuhan operasional sehari-hari dengan tujuan perusahaan dalam mengupayakan pertumbuhan bisnis berkelanjutan dan berjangka panjang. HR yang efektif bisa menjadi pembeda yang signifikan bagi sebuah perusahaan *coworking space*, yang dimana kualitas interaksi manusia, dalam hal ini termasuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan melalui karyawan kepada pelanggan, merupakan salah satu penentu kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam industri berbasis jasa ini. Oleh karena itu, untuk dapat memahami dan mempraktikkan fungsi HR secara langsung dalam lingkungan industri profesional seperti industri *coworking space* sendiri merupakan pengalaman pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis yang merupakan seorang mahasiswa dengan peminatan Human Capital di penjurusan Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.

PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia, yang beroperasi di bawah merek dagang Startspace, merupakan salah satu perusahaan penyedia ruang kerja (*coworking space*) yang beroperasi di kawasan Gading Serpong, Tangerang. Startspace mengklaim bahwa mereka merupakan *coworking space* terintegrasi pertama di Indonesia yang dirancang untuk mengakomodasi berbagai ukuran dan kebutuhan bisnis secara menyeluruh dalam satu atap yang nyaman dan modern (Startspace, 2024). Layanan yang ditawarkan oleh Startspace mencakup *daily pass* maupun *monthly pass coworking desk, dedicated desk, private office, meeting*

room, event space, serta virtual office, yang menjadikan Startspace sebagai solusi berbagai kebutuhan di bawah satu atap yang lengkap dan memberikan solusi menyeluruh bagi seluruh kebutuhan operasional bisnis saat ini. Berlokasi di Ruko Graha Boulevard, Summarecon Serpong, Startspace Gading Serpong berdiri di kawasan bisnis yang strategis dan berkembang pesat, berlokasi di pinggir jalan raya besar, berdekatan dengan berbagai fasilitas publik seperti Summarecon Mall Serpong, Hotel Episode Gading Serpong, Rumah Sakit Bethsaida, Pradita University, dan Universitas Multimedia Nusantara. Startspace memiliki komitmen yang kuat terhadap kenyamanan dan produktivitas penggunanya yang diwujudkan melalui penyediaan fasilitas internet berkecepatan tinggi hingga 100 Mbps, area *pantry*, area *phone booth* untuk percakapan yang membutuhkan *privacy*, desain ruangan yang futuristik serta modern, yang terinspirasi dari ruang angkasa, serta lingkungan yang selalu menjaga kebersihan dan kerapihannya. Startspace tidak hanya memberikan layanan ruang kerja fisik, tetapi juga membangun komunitas dan ruang untuk berkolaborasi, karena Startspace memiliki ambisi untuk menjadi wadah bagi para pendiri *startup*, pekerja profesional, dan pelaku bisnis untuk saling berkolaborasi dan bertumbuh bersama. Dalam lingkungan perusahaan yang beragam dan berfokus pada kepuasan pelanggan, peran manajemen Sumber Daya Manusia menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa Startspace selalu memiliki Sumber Daya Manusia yang terampil, berkarakter, berkompeten, berjiwa *hospitality* yang bagus, dan mampu mengamalkan nilai-nilai perusahaan dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Berdasarkan informasi mengenai industri dan perusahaan di atas, penulis menyusun laporan kerja magang ini dengan judul “Peran *Human Resources* dalam Mendukung Proses Operasional Industri *Coworking Space* pada PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia (*Startspace*)” sebagai bentuk pertanggungjawaban dan menjadi dasar refleksi atas pengalaman dan pembelajaran yang penulis peroleh selama pelaksanaan program magang.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

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

1. Kerja magang yang dilakukan oleh penulis di PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia, Startspace bertujuan untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang perusahaan *real estate* yang menyediakan ruang kerja serta mengenai cara kerja industri *coworking space* seperti Startspace secara mendalam dan menyeluruh.
2. Penulis dapat memahami strategi-strategi yang digunakan dalam praktik kerja nyata, proses perencanaan, serta evaluasi yang dilakukan dari sisi manajemen Sumber Daya Manusia (*Human Resources Management*) selama menjalani program magang.
3. Penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang *human resources*, khususnya di industri penyedia ruang kerja (*coworking space*), yang merupakan salah satu segmen industri *real estate* yang sedang berkembang pesat di Indonesia.
4. Penulis dapat menerapkan cara kerja dan kompetensi yang diperoleh selama pelaksanaan kerja magang sebagai bekal profesional pada bidang pekerjaan penulis di masa mendatang.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukan penulis dilaksanakan kurang lebih dalam kurun waktu 4 bulan, lebih tepatnya minimal selama 640 jam kerja. Pelaksanaan kerja magang dilakukan melalui sistem *Work From Office* (WFO) dari hari Senin hingga hari Jumat. Berikut merupakan rincian dari waktu pelaksanaan magang penulis:

Nama Perusahaan	: PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia - Startspace
Alamat	: Ruko Graha Boulevard, Summarecon Serpong, BVA1, Jl. Gading Serpong Boulevard, Curug Sangereng, Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15810
Periode Pelaksanaan	: 2 Februari - 2 Juni 2026
Waktu Pelaksanaan	: Senin - Jumat Pukul 08.00 - 17.00 WIB
Posisi Magang	: Human Resources Intern

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut merupakan prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis saat melakukan kerja magang di PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia yang disesuaikan dengan kebijakan dan ketentuan Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara:

1. Penulis mengikuti sosialisasi magang yang dilaksanakan pada 7 November 2025 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 pada berbagai platform rekrutmen seperti LinkedIn, Glints, Kalibr, Indeed, dan berbagai job portal perusahaan-perusahaan.
4. Penulis melakukan job apply ke berbagai perusahaan dengan mendaftar pada posisi pekerjaan yang sesuai dengan bidang Human Capital.
5. Penulis mengirimkan CV kepada tim HRD PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia melalui email.

6. Penulis dihubungi oleh tim HRD PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia untuk melakukan wawancara (interview) secara offline.
7. Penulis melakukan interview dengan General Manager PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia pada 23 Januari 2026.
8. Penulis melakukan interview dengan Board of Director PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia pada 30 Januari 2026.
9. Penulis dihubungi oleh General Manager PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia pada 1 Februari 2026 bahwa penulis telah diterima sebagai HRD Intern di PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia.
10. Penulis melakukan proses onboarding pada 2 Februari 2026 dan menandatangani kontrak kerja magang di kantor PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia.

1.4 Metode dan Sistematika Penulisan

Laporan kerja magang ini tersusun dari empat bab yang saling terkait dan memiliki fungsi spesifik masing-masing. Setiap bab dirancang untuk menyajikan informasi secara jelas, lengkap, dan sistematis, sesuai dengan Panduan Kerja Magang Program Studi Manajemen yang dibuat khusus untuk program studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Struktur penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas gambaran fenomena umum dan khusus perusahaan, serta menjelaskan latar belakang, tujuan, waktu, dan prosedur pelaksanaan program kerja magang.

BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini mengulas profil PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia, termasuk logo, sejarah, produk dan layanan, visi dan misi, kegiatan operasional, dan struktur

organisasi perusahaan. Selain itu, bab ini juga membahas konsep dan teori dasar terkait kerja magang yang digunakan sebagai panduan dalam pelaksanaannya.

BAB III: PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab ini memaparkan secara detail tugas-tugas atau *job description* yang dilakukan penulis selama praktik kerja magang. Penulis juga membahas kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kerja magang beserta solusi yang digunakan untuk mengatasinya.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh penulis selama praktik kerja magang di PT Sinergi Ruang Terpadu Indonesia, Startspace. Saran-saran tersebut diharapkan bisa bermanfaat bagi pengembangan perusahaan dan peningkatan kualitas program magang di masa depan.

