

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

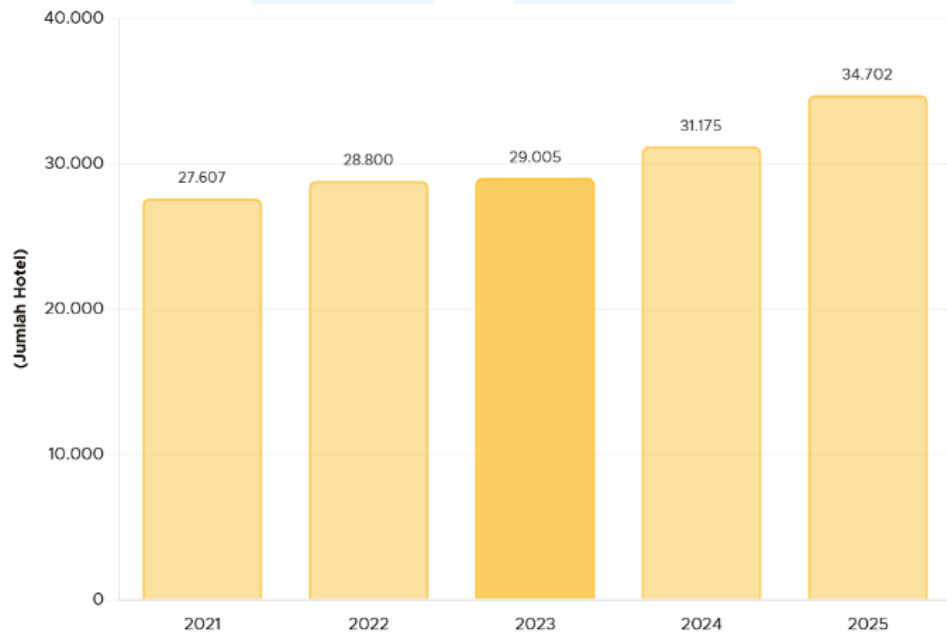
Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagai bagian dari industri *hospitality* dan pariwisata, sektor perhotelan tidak hanya menyediakan layanan akomodasi bagi masyarakat, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang *meeting*, *F&B*, serta berbagai fasilitas lain yang menunjang kebutuhan bisnis maupun hiburan. Kehadiran industri perhotelan turut memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan daerah, penyerapan tenaga kerja, serta perkembangan sektor pariwisata di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2024).

Pertumbuhan industri perhotelan dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti pertumbuhan ekonomi, infrastruktur, aktivitas bisnis yang lebih banyak, dan mobilitas yang lebih tinggi. Pembangunan wilayah perkotaan dan pusat bisnis yang tumbuh di berbagai daerah juga mendorong kebutuhan terhadap jasa akomodasi semakin meningkat. Hal ini menjadikan industri perhotelan sebagai salah satu sektor jasa dengan prospek yang sangat menjanjikan. Menurut, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bahwa sektor pariwisata dan perhotelan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perekonomian nasional dan memberikan banyak lapangan kerja bagi masyarakat (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

Industri perhotelan di Indonesia terus berkembang, ditunjukkan dengan semakin banyaknya hotel dalam beberapa tahun terakhir. Kenaikan ini menunjukkan tingginya permintaan akomodasi yang terus-menerus. Namun, kondisi itu juga meningkatkan persaingan di antara para pebisnis di sektor ini. Setiap hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Persaingan tidak hanya terjadi dari segi harga dan fasilitas, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena

itu, setiap hotel perlu memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional berjalan secara efektif dan profesional agar mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

Berikut merupakan gambaran mengenai pertumbuhan jumlah hotel di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir



Sumber: BPS (Badan Pusat Statistik)

GoodStats

Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Hotel di Indonesia

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, jumlah hotel di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, meskipun kondisi global sempat menghambat pertumbuhan industri pariwisata, sektor perhotelan secara bertahap mulai pulih. Hal ini ditunjukkan oleh tren peningkatan jumlah hotel di berbagai wilayah (Badan Pusat Statistik, 2024). Peningkatan jumlah hotel mengindikasikan pertumbuhan industri perhotelan, sekaligus memicu persaingan yang semakin ketat. Agar dapat mempertahankan keunggulan kompetitif dan loyalitas pelanggan, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan serta mengoptimalkan manajemen sumber daya manusia. Upaya tersebut bukan sekadar strategi menghadapi kompetitor, melainkan kunci utama dalam menciptakan kepuasan tamu.

Pertumbuhan jumlah hotel yang terus meningkat berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan tenaga kerja di sektor perhotelan. Setiap hotel membutuhkan tenaga kerja yang berkompeten untuk menjalankan operasional sehari-hari, mulai dari pelayanan tamu, pengelolaan kamar, *f&b*, hingga pengelolaan administrasi perusahaan. Dalam konteks ini, kualitas tenaga kerja amejadi faktor penentu keberhasilan operasional hotel. Selain jumlah hotel, tingkat hunian kamar hotel juga menjadi indikator penting dalam melihat perkembangan industri perhotelan. Tingkat hunian kamar menunjukkan seberapa besar permintaan masyarakat terhadap layanan perhotelan. Semakin tinggi Tingkat pemesanan kamar hotel, maka semakin besar pula kebutuhan masyarakat terhadap layanan perhotelan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa operasional hotel berjalan secara optimal agar mampu memenuhi kebutuhan serta menjaga kepuasan pelanggan (Badan Pusat Statistik, 2024).



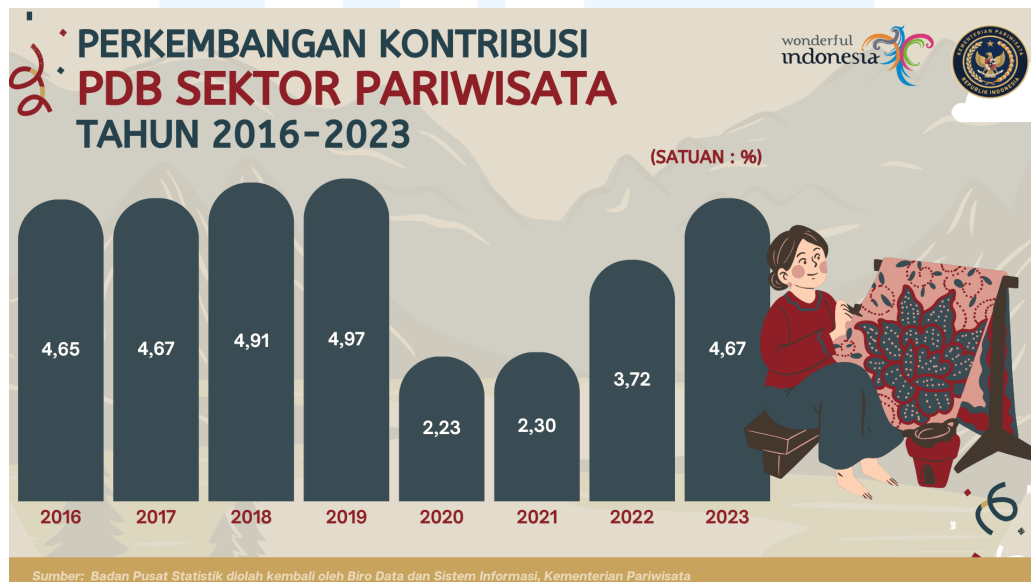
Gambar 1.2 Tingkat Hunian Kamar Hotel di Indonesia

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Grafik tingkat hunian kamar hotel menunjukkan adanya fluktuasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi ekonomi, musim liburan, aktivitas bisnis, dan mobilitas masyarakat. Meskipun sempat mengalami penurunan, secara umum tingkat hunian kamar hotel kembali mengalami peningkatan (Badan Pusat Statistik, 2024). Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan akomodasi tetap

tinggi sehingga perusahaan perhotelan perlu menjaga kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas tamu hotel.

Perkembangan industri perhotelan juga tidak dapat dilepaskan dari kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian nasional. Industri perhotelan merupakan salah satu bagian penting dalam sektor pariwisata karena berperan dalam mendukung aktivitas wisata, perjalanan bisnis, serta kegiatan masyarakat lainnya. Selain itu, industri perhotelan juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja di Indonesia (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).



Gambar 1.3 Kontribusi Sektor Pariwisata terhadap Perekonomian Nasional
Sumber: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / BPS

Data menunjukkan sektor pariwisata sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia, mendongkrak pendapatan negara dan menciptakan lapangan kerja. Industri ini memainkan peran penting dalam menggerakkan perekonomian nasional. Oleh karena itu, perusahaan perhotelan harus memastikan bahwa kualitas pelayanan dan operasionalnya berjalan secara optimal agar dapat mendukung pertumbuhan industri pariwisata yang berkelanjutan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

Dalam industri *hospitality*, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman

positif kepada tamu serta meningkatkan citra hotel di mata masyarakat. Oleh sebab itu, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan operasional hotel. Menurut Satwari et al. (2016), industri perhotelan merupakan industri jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengelolaan sumber daya manusia secara efektif agar kualitas pelayanan hotel tetap terjaga.

Dalam operasional hotel, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting karena kualitas pelayanan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan profesionalisme karyawan. Faktor ini sangat memengaruhi keberhasilan operasional perusahaan melalui fungsi perekrutan, pelatihan, pengembangan keterampilan staff, serta evaluasi kinerja. Komponen-komponen tersebut menjadi kunci utama dalam mempertahankan kepuasan pelanggan (Ciputra Hospitality, 2023). Dengan demikian, penerapan manajemen sumber daya manusia yang tepat akan membawa perubahan besar bagi kemajuan organisasi, sekaligus meningkatkan daya saing perusahaan di tengah ketatnya kompetisi industri.

Selain itu, departemen *Human Capital* menangani administrasi karyawan, pengarsipan dokumen, dan perekrutan, sekaligus mendukung pelatihan dan pengembangan juga. Manajemen SDM perusahaan yang efektif bergantung pada seberapa baik tugas-tugas ini dilakukan. Admin yang tidak teratur menyebabkan kesalahan data dan memperlambat operasi. Dengan demikian, Departemen Sumber Daya Manusia sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional hotel dan kualitas layanan tetap tinggi (Nardo, 2022).

Parador Hotels & Resorts merupakan salah satu perusahaan terkemuka di industri perhotelan yang menerapkan fungsi *Human Capital* dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Perusahaan ini mengelola berbagai unit hotel yang menjangkau beragam segmen pasar, mulai dari kelas ekonomi hingga premium. Salah satu unit di bawah naungannya adalah Fame Hotel Gading Serpong yang berlokasi strategis di kawasan Gading Serpong, Tangerang. Sebagai wilayah yang berkembang pesat, kawasan ini dikelilingi oleh pusat bisnis, pusat perbelanjaan, institusi pendidikan, dan area hunian yang terus bertumbuh, sehingga memicu peningkatan permintaan akan layanan akomodasi. Dinamika ini menuntut Fame Hotel Gading Serpong untuk selalu menyajikan pelayanan berkualitas demi memenuhi ekspektasi pelanggan sekaligus mempertahankan daya saing di industri perhotelan (Parador Hotels & Resorts, 2024).

Dalam upaya mempertahankan posisi pasar di tengah ketatnya kompetisi industri perhotelan saat ini, Fame Hotel Gading Serpong harus memastikan seluruh lini operasionalnya berjalan secara efektif dan profesional. Pada industri jasa seperti perhotelan, keunggulan kompetitif tidak lagi hanya bertumpu pada kelengkapan fasilitas maupun nominal harga yang ditawarkan, melainkan pada kualitas pelayanan (*quality of service*) yang disajikan kepada para tamu. Atas dasar tersebut, hotel memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, disiplin, dan mampu mengimplementasikan standar operasional yang telah ditetapkan secara konsisten. Mengingat kepuasan tamu sangat bergantung pada interaksi langsung, kinerja, dan profesionalisme karyawan, maka pengelolaan sumber daya manusia yang komprehensif menjadi faktor determinan dalam keberhasilan operasional hotel (Ciputra Hospitality, 2023).

Berkaitan dengan hal tersebut, departemen *Human Capital* memegang peran strategis dalam mengonstruksi dan mengelola modal manusia agar seluruh aktivitas operasional dapat berjalan optimal. Departemen ini bertanggung jawab penuh terhadap manajemen karyawan yang meliputi spektrum luas; mulai dari hulu melalui proses rekrutmen dan seleksi, hingga ke hilir melalui pengelolaan administrasi harian, pengarsipan dokumen personalia, pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan, hingga fasilitasi evaluasi kinerja berkala. Ketelitian serta profesionalisme dalam menjalankan fungsi-fungsi kepegawaian ini sangat krusial karena berkorelasi langsung terhadap produktivitas organisasi. Pengelolaan administrasi yang tidak terstruktur dengan baik berisiko menimbulkan galat data, menghambat proses birokrasi internal, dan memicu efek domino yang mengganggu stabilitas operasional hotel secara menyeluruh (Nardo, 2022).

Melalui program magang di Departemen *Human Capital*, mahasiswa bisa melihat langsung bagaimana teori manajemen sumber daya manusia diterapkan dalam operasional hotel. Kegiatan ini menjadi proses pembelajaran untuk memahami proses administrasi, pengelolaan dokumen, pengarsipan data, hingga proses rekrutmen karyawan. Selain itu, mahasiswa juga dapat memahami pentingnya ketelitian, komunikasi, kerja sama, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan.

Selama magang di departemen *human Capital* Fame Hotel Gading Serpong, penulis terlibat aktif dalam berbagai proses administrasi kepegawaian dan proses rekrutmen. Tugas-tugas tersebut antara lain pengarsipan dokumen karyawan, penyusunan

dan pengelolaan data administrasi terkait karyawan, pendampingan dalam proses perekrutan dan seleksi, pengecekan dokumen kepegawaian dan pendampingan dalam banyak operasional *Human Capital* lainnya. Penulis memperoleh keahlian dan kesadaran bagaimana pengelolaan administrasi kepegawaian dilakukan secara terstruktur dan bagaimana proses perekrutan menjadi komponen penting dalam menyikapi kebutuhan tenaga kerja perusahaan melalui kegiatan magang. Selain itu, kegiatan magang juga memberikan pemahaman kepada penulis tentang perlunya ketelitian dan profesionalisme dalam melaksanakan pekerjaan administrasi karena dapat timbul kesalahan dalam pengelolaan data.

Pengalaman magang di Departemen *Human Capital* memberikan gambaran mengenai relevansi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam industri perhotelan. Kualitas layanan yang diberikan kepada tamu sangat dipengaruhi oleh kompetensi serta kinerja karyawan, mengingat industri ini merupakan industri berbasis jasa. Oleh karena itu, Manajemen Sumber Daya Manusia tidak hanya berfokus pada kegiatan administratif, tetapi juga berperan dalam menjaga kualitas pelayanan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan (Ciputra Hospitality, 2023).

Prosedur rekrutmen yang tepat, pengelolaan administrasi kepegawaian yang sistematis, serta pengembangan karyawan yang berkelanjutan merupakan faktor penting dalam memastikan operasional hotel berjalan secara efisien dan profesional (Nardo, 2022). Melalui kegiatan magang di Departemen *Human Capital*, penulis memperoleh kesempatan untuk memahami secara langsung pelaksanaan administrasi kepegawaian serta proses rekrutmen yang diterapkan dalam industri perhotelan. Pengalaman tersebut juga memungkinkan penulis untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata, serta mengembangkan keterampilan seperti adaptasi, ketelitian, komunikasi, dan kerja sama tim.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Magang

Pelaksanaan kerja magang ini dimaksudkan sebagai bentuk implementasi teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di industri, khususnya dalam bidang *Human Capital* pada industri perhotelan.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang sistem pengelolaan sumber daya manusia dalam industri perhotelan.
2. Untuk mempelajari prosedur administrasi dan pengarsipan dokumen karyawan yang diterapkan di Fame Hotel Gading Serpong.
3. Untuk mempelajari prosedur rekrutmen, seleksi, dan onboarding karyawan.
4. Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, ketelitian, dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja.
5. Untuk memperoleh pengalaman kerja nyata yang dapat menjadi bekal dalam memasuki dunia kerja setelah lulus

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang dilakukan selama kurang lebih 6 (enam) bulan dengan total minimal 640 jam kerja sesuai dengan ketentuan program studi manajemen.

Adapun rincian pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan	: Fame Hotel Gading Serpong
Alamat	: Jl. Boulevard Raya Gading Serpong, Kav. 30, Curug Sangereng, Kec. Klp. Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15810
Manajemen	: Parador Hotels & Resorts
Bidang	: Perhotelan
Departemen	: <i>Human Capital</i>
Periode Pelaksanaan	: 05 Januari – 04 Juli 2026
Hari Kerja	: Senin – Jumat
Jam Kerja	: 08.30 – 17.30 WIB
Posisi Magang	: <i>Human Capital Intern</i>

Kerja magang dilaksanakan secara *WorkFromOffice* (WFO) di lingkungan hotel dengan mengikuti peraturan dan kebijakan Fame Hotel Gading Serpong

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Adapun tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penulis mengikuti kegiatan sosialisasi kerja magang yang diselenggarakan oleh pihak universitas pada tanggal 7 November 2025.
2. Penulis mempersiapkan dokumen administrasi yang diperlukan, seperti *Curriculum Vitae* (CV), surat pengantar magang dari universitas, serta dokumen pendukung lainnya.
3. Penulis melakukan pencarian informasi terkait perusahaan yang membuka kesempatan magang di bidang *Human Capital* di job street, linkedln, glints.
4. Penulis mendatangi secara langsung Fame Hotel Gading Serpong untuk menanyakan ketersediaan posisi magang pada Departemen *Human Capital* dengan membawa *Curriculum Vitae* (CV) sebagai bahan pertimbangan pihak perusahaan.
5. Pada kesempatan tersebut, penulis mengikuti proses wawancara secara langsung dengan pihak *Human Capital* (HRD) untuk membahas latar belakang pendidikan, pengalaman organisasi, serta motivasi dalam melaksanakan kerja magang.
6. Setelah melalui proses wawancara dan pertimbangan dari pihak perusahaan, penulis menerima konfirmasi penerimaan sebagai mahasiswa magang pada Departemen *Human Capital*.
7. Penulis kemudian melakukan koordinasi terkait jadwal mulai kerja, jam operasional, serta peraturan yang berlaku di lingkungan hotel.
8. Pada hari pertama pelaksanaan, penulis mengikuti proses orientasi singkat mengenai peraturan perusahaan, budaya kerja, serta pengenalan lingkungan kerja serta karyawan dan struktur organisasi hotel.
9. Selama masa magang berlangsung, penulis menjalankan tugas dan tanggung jawab di Departemen *Human Capital* di bawah arahan dan pengawasan supervisor yaitu HRD.

10. Penulis menyusun laporan kerja magang berdasarkan pengalaman dan kegiatan yang telah dilakukan, kemudian menyerahkannya sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

1.4 Metode dan Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari empat bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini membahas latar belakang kerja magang, tujuan dan alasan, waktu dan prosedur pelaksanaan, dan prosedur penulisan laporan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN: Bab ini membahas profil perusahaan, sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, dan departemen Human Capital di Fame Hotel Gading Serpong.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG: Bab ini membahas tugas dan tanggung jawab yang dilakukan selama kerja magang, tantangan yang dihadapi, dan solusi untuk masalah tersebut.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN: Bab ini menyimpulkan hasil kerja magang dan memberi saran untuk perusahaan dan mahasiswa yang akan melakukan kerja magang di masa mendatang.

