

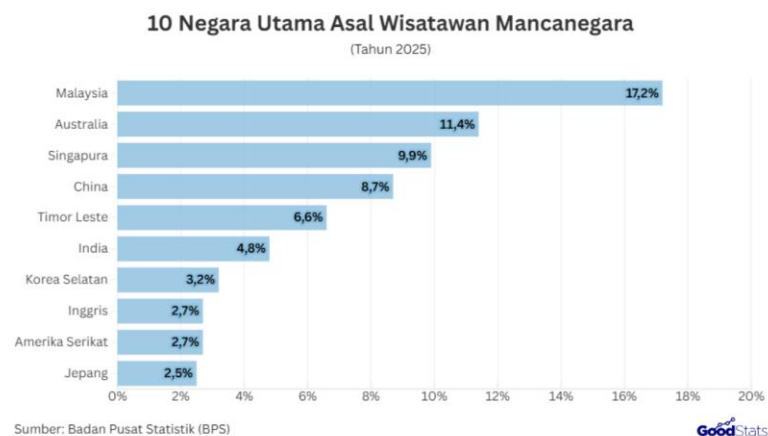
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata serta pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat, baik untuk kebutuhan bisnis, wisata, maupun pendidikan, permintaan terhadap akomodasi yang nyaman, aman, dan berkualitas juga terus mengalami peningkatan. Dalam perkembangannya, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap sementara bagi wisatawan atau pelaku perjalanan, tetapi juga menjadi bagian dari penunjang aktivitas ekonomi yang berkaitan erat dengan sektor jasa, transportasi, kuliner, serta berbagai kegiatan pariwisata lainnya. Kondisi tersebut menjadikan industri perhotelan sebagai salah satu sektor strategis yang memiliki kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional maupun daerah.

Pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang positif. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada periode Januari hingga November 2025 mencapai 13,98 juta kunjungan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibandingkan periode yang sama pada tahun 2024 yang tercatat sebanyak 12,66 juta kunjungan. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata Indonesia terus mengalami pemulihan dan pertumbuhan yang stabil, sekaligus mencerminkan tingginya daya tarik Indonesia sebagai destinasi wisata maupun tujuan perjalanan internasional.



Gambar 1. 1 Data Pengunjung Indonesia ; Malaysia Menjadi Yang Paling Banyak Mengunjungi Indonesia

(Sumber : Data BPS Melalui Web GoodStats, 2025)

Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2025 didominasi oleh wisatawan asal Malaysia dengan persentase sebesar 17,2 persen. Selain Malaysia, wisatawan yang datang ke Indonesia juga berasal dari Australia, Singapura, Tiongkok, dan Timor Leste. Tingginya angka kunjungan dari berbagai negara tersebut menunjukkan bahwa Indonesia memiliki daya tarik yang kuat di mata wisatawan internasional, baik dari segi kekayaan budaya, destinasi alam, maupun peluang bisnis yang berkembang di berbagai daerah. Kondisi ini memberikan dampak positif terhadap berbagai sektor pendukung pariwisata, termasuk industri perhotelan yang berperan dalam menyediakan fasilitas akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Peningkatan jumlah wisatawan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia. Semakin tinggi mobilitas wisatawan dan pelaku perjalanan, maka kebutuhan terhadap layanan akomodasi yang berkualitas juga semakin meningkat. Oleh karena itu, perusahaan yang bergerak di bidang hospitality dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal, fasilitas yang memadai, serta pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu. Dalam kondisi tersebut, industri perhotelan tidak hanya berfokus pada aspek bisnis, tetapi juga harus mampu menjaga kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan yang semakin berkembang.

Penyelenggaraan *events* pariwisata memiliki peran strategis dalam meningkatkan daya tarik destinasi sekaligus mendorong pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia. *Event* yang dikemas secara menarik, baik dalam bentuk festival budaya maupun konser musik berskala internasional, mampu menciptakan mobilitas wisatawan yang berdampak langsung pada meningkatnya kunjungan ke suatu daerah. Selain menjadi sarana hiburan dan promosi daerah, *event* juga berfungsi sebagai penggerak ekonomi lokal melalui peningkatan konsumsi wisatawan terhadap akomodasi, transportasi, kuliner, hingga sektor usaha pendukung lainnya. Kondisi ini menjadikan event sebagai salah satu instrumen penting dalam strategi pengembangan pariwisata nasional.

Daya tarik budaya Indonesia menjadi salah satu faktor utama yang mendorong wisatawan mancanegara berkunjung. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata, sekitar 60% wisatawan mancanegara datang ke Indonesia untuk melihat kebudayaan yang unik dan eksotis yang tidak ditemukan di negara lain. Angka tersebut menunjukkan bahwa festival budaya memiliki kontribusi besar dalam memperkuat *positioning* Indonesia sebagai destinasi wisata berbasis budaya. Keberagaman budaya yang dimiliki setiap

daerah dapat menjadi keunggulan kompetitif apabila dikemas melalui event yang mampu menarik perhatian pasar internasional.

Salah satu contoh keberhasilan *event* budaya dalam menarik wisatawan adalah Pesta Kesenian Bali (PKB). Event ini menjadi agenda budaya tahunan yang tidak hanya memperkuat citra Bali sebagai destinasi internasional, tetapi juga berhasil mendatangkan wisatawan dari berbagai negara. Keberhasilan tersebut memperlihatkan bahwa *event* budaya mampu menjadi sarana promosi yang efektif sekaligus menciptakan pengalaman wisata yang berkesan bagi pengunjung. Model seperti ini dapat menjadi referensi bagi daerah lain di Indonesia dalam mengembangkan *event* berbasis budaya lokal sebagai strategi menarik wisatawan.



Gambar 1. 2 Kalender Bali Mendongkrak Turis Datang

(Sumber : Website Detik.com Bali Wisata, 2025)

Komitmen Bali dalam mengembangkan pariwisata berbasis *event* juga terlihat melalui peluncuran Bali *Calendar of Events* 2025 yang menghadirkan 56 agenda wisata sepanjang tahun. Pemerintah Provinsi Bali menargetkan kegiatan tersebut mampu menarik sekitar 6,5 juta wisatawan mancanegara dan 10,5 juta wisatawan domestik. Fokus utama yang diangkat adalah pariwisata budaya melalui berbagai agenda seperti Pesta Kesenian Bali XLVII, Pawai Ogoh-ogoh, dan festival desa. Langkah ini menunjukkan bahwa event tidak hanya diposisikan sebagai kegiatan hiburan, melainkan bagian dari strategi pembangunan pariwisata yang terencana untuk meningkatkan kunjungan wisata dan memperkuat daya saing destinasi.

Selain event budaya, konser musik internasional juga memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan okupansi hotel di Indonesia. Sepanjang tahun 2024, Jakarta menjadi lokasi berbagai konser besar dari musisi internasional seperti Jonas Brothers, NCT Dream, Ed Sheeran, dan Bruno Mars. Kehadiran konser-konser tersebut mendorong meningkatnya permintaan kamar hotel, khususnya di area sekitar venue seperti Gelora Bung Karno, Jakarta International Stadium, ICE BSD, dan JIExpo Kemayoran. Pada periode pelaksanaan konser, tingkat hunian hotel di sekitar lokasi dilaporkan mengalami kenaikan yang cukup tinggi.



*Gambar 1. 3 Presscon Konser Bruno Mars*

(Sumber : Website Swa.co Bruno Mars, 2025)

Fenomena tersebut menunjukkan berkembangnya music tourism sebagai salah satu tren pariwisata yang turut mendorong pertumbuhan industri perhotelan. Kegiatan hiburan berskala internasional tidak hanya menarik wisatawan domestik, tetapi juga mendatangkan wisatawan mancanegara yang membutuhkan akomodasi selama acara berlangsung. Kondisi ini menjadi peluang bagi hotel di kawasan strategis, termasuk BSD City, untuk meningkatkan okupansi sekaligus memperkuat perannya dalam mendukung kebutuhan akomodasi bagi tamu yang datang untuk menghadiri berbagai event besar.

Berbagai event besar yang diselenggarakan di ICE BSD, seperti konser internasional, pameran, dan konferensi, memberikan dampak langsung terhadap meningkatnya jumlah pengunjung dan kebutuhan akomodasi di kawasan BSD City. Saat acara berlangsung, tingkat hunian hotel di sekitar BSD

juga cenderung meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa BSD City memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan industri perhotelan sekaligus membuka peluang bagi hotel-hotel di sekitarnya untuk memenuhi kebutuhan akomodasi tamu dari berbagai daerah.



Gambar 1. 4 Data Perkembangan Dan Pertumbuhan Hotel Di Indonesia oleh BPS

(Sumber; Website GoodStats 2026)

Secara lebih luas, perkembangan industri pariwisata di Indonesia juga mendorong pertumbuhan sektor perhotelan. Berdasarkan data GoodStats (2025), jumlah hotel di Indonesia meningkat dari 27.607 unit pada tahun 2021 menjadi 34.702 unit pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap akomodasi terus bertambah seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan aktivitas wisata di berbagai daerah. Persaingan yang semakin ketat membuat setiap hotel perlu menghadirkan pelayanan yang berkualitas agar mampu memberikan pengalaman menginap yang baik bagi tamu.

Salah satu hotel yang memanfaatkan potensi tersebut adalah Herloom Hotel & Residence BSD. Hotel ini hadir dengan konsep *serviced residence* dan mengusung tagline “*Welcome Home*” untuk memberikan kenyamanan layaknya berada di rumah sendiri. Lokasinya yang strategis dekat dengan ICE BSD serta fasilitas yang ditawarkan menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu yang datang untuk keperluan bisnis maupun liburan. Kehadiran Herloom menunjukkan bagaimana hotel di kawasan BSD terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan tamu yang semakin beragam.

Dalam mendukung kualitas pelayanan tersebut, sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam operasional hotel. Setiap departemen

seperti *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage*, hingga *Security* membutuhkan tenaga kerja yang kompeten agar pelayanan berjalan optimal. Oleh karena itu, *Human Capital Department* memiliki peran strategis dalam mengelola kebutuhan karyawan mulai dari rekrutmen, pengembangan, hingga menjaga hubungan kerja. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi bagian penting dalam mendukung terciptanya pelayanan profesional di Herloom Hotel & Residence BSD.

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

### **1.2.1 Maksud Kerja Magang**

Pelaksanaan kerja magang di Herloom BSD bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada penulis dalam memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia industri *hospitality*, khususnya pada Departemen Human Capital. Melalui kegiatan kerja magang ini, penulis dapat memahami bagaimana proses pengelolaan sumber daya manusia dilakukan dalam lingkungan kerja profesional serta mengetahui peran Human Capital dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan di industri perhotelan.

Selain itu, kerja magang dilaksanakan sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Dengan terlibat langsung dalam berbagai kegiatan operasional Human Capital, penulis dapat mengembangkan kemampuan administrasi, komunikasi, koordinasi kerja, serta meningkatkan pemahaman mengenai sistem kerja dan budaya kerja profesional di lingkungan hotel.

### **1.2.2 Tujuan Kerja Magang**

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung dalam bidang *Human Capital* pada industri *hospitality*.
2. Untuk memahami peran *Human Capital* dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan di lingkungan hotel.
3. Untuk meningkatkan kemampuan administrasi, komunikasi, koordinasi, serta tanggung jawab dalam dunia kerja profesional.
4. Untuk memahami proses kerja Human Capital seperti rekrutmen, administrasi karyawan, *training*, pengelolaan data karyawan, serta kegiatan operasional lainnya.
5. Untuk menerapkan teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di perusahaan.

6. Untuk melatih kemampuan beradaptasi, disiplin, dan bekerja sama dalam lingkungan kerja profesional di industri perhotelan.
7. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sistem operasional hotel serta hubungan kerja antar departemen dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan.

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

Pelaksanaan waktu kerja magang yang dijalani oleh penulis berlangsung selama enam bulan. Berlaku sejak bulan Januari hingga Juli dan mencakup minimal 640 jam kerja dalam program magang. Pelaksanaan kerja magang dilakukan secara *Work From Office* pada hari Senin hingga Jumat, dengan waktu kerja dari pukul 08.30 hingga 17.30 WIB. Tempat pelaksanaan magang berada di Herloom hotel yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No.1, Cihuni, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15332.

Prosedur pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut;

1. Pada waktu mencari tempat magang, penulis mulai memperbaiki Curriculum Vitae dan menyusun Cover Letter.
2. Kemudian penulis mulai menyebarkan CV dan Cover Letter ke berbagai perusahaan, baik dari Job Portal, dan relasi kakak tingkat yang telah menjalani magang terlebih dahulu.
3. Penulis mengirimkan lamaran Human Capital Intern kepada Human Capital Herloom pada tanggal 23 Desember 2025 melalui Kontak yang telah di dapatkan.
4. Pada tanggal 24 Desember 2025 Human Capital Herloom yaitu Amanda Sabrina mengundang penulis untuk mengikuti proses interview yang akan di lakukan secara online melalui Google meet pada tanggal 26 Desember 2025.
5. Setelah itu, penulis mengisi formulir lamaran kerja dan melengkapi data diri yang diperlukan untuk melakukan magang di Herloom BSD.
6. Pada tanggal 26 Desember 2025, penulis melakukan interview dengan Sebrina Kartikasary selaku Human Capital Manager.
7. Pada tanggal 29 Desember 2024 penulis mendapat pesan dari Amanda Sabrina selaku Human Capital bahwa penulis diterima dan bisa bergabung dengan Herloom Hotel, pada 15 Januari 2026 . Dan harus menyertakan surat referensi dan keterangan dari Universitas atau Form KM-02.