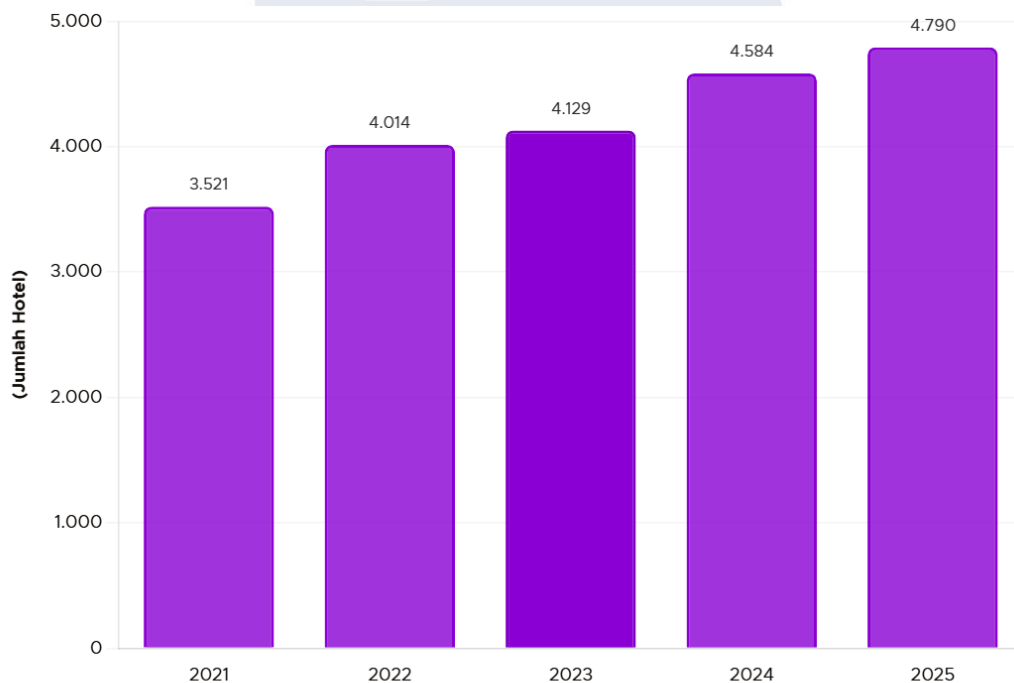


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan dan akomodasi di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah hotel dan usaha akomodasi di Indonesia mengalami peningkatan dari 31.175 unit pada tahun 2024 menjadi 34.702 unit pada tahun 2025.



Sumber: BPS (Badan Pusat Statistik)

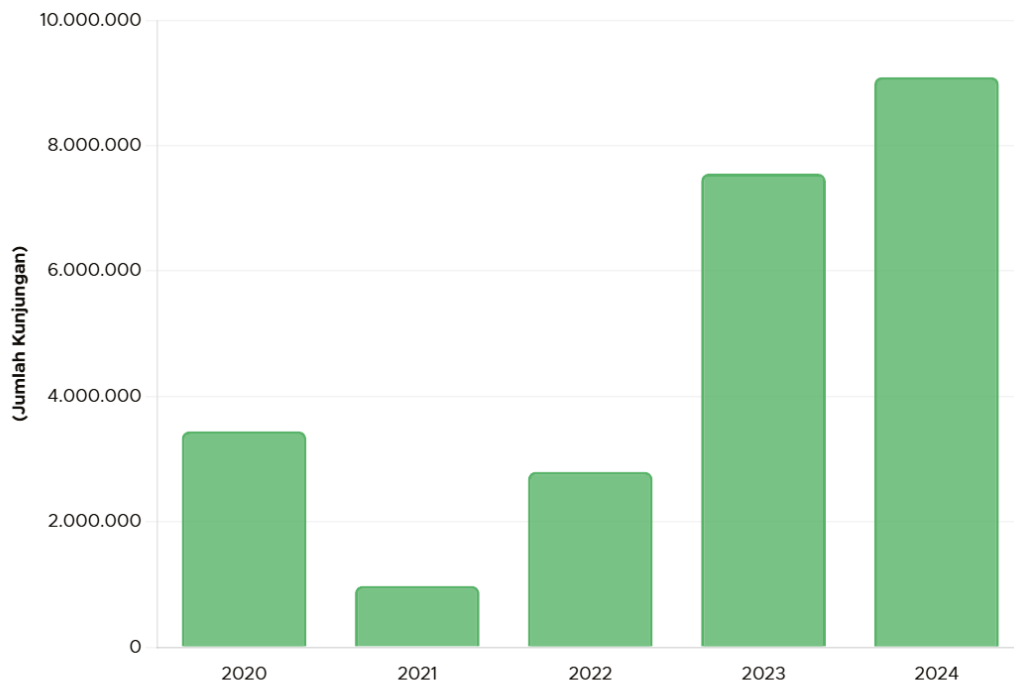
GoodStats

Gambar 1.1 Jumlah Hotel dan Usaha Akomodasi di Indonesia 2021 - 2025

Sumber: GoodStats (2026)

Mengacu pada Gambar 1.1, jumlah hotel bintang di Indonesia tercatat sebanyak 4.790 unit pada 2025, naik dari 4.584 unit pada tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya aktivitas pariwisata, investasi swasta, serta dukungan kebijakan pemerintah yang menargetkan kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 4,6% pada tahun 2025 (Badan Pusat Statistik, 2025). Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan

pulihnya aktivitas pariwisata global, sektor pariwisata dan perhotelan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang semakin positif. Peningkatan jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, menjadi salah satu indikator utama kebangkitan industri ini setelah terdampak pandemi COVID-19.



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

GoodStats

Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia pada Januari-Agustus

Sumber: GoodStats (2024)

Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (2024), kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia meningkat sebesar 20,38% pada periode Januari–November 2024 dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada periode Januari–Agustus 2023 yang tercatat sebanyak 7.553.292 kunjungan, kemudian meningkat menjadi 9.092.856 kunjungan pada periode yang sama di tahun 2024. Peningkatan tersebut merupakan pertumbuhan tertinggi dalam lima tahun terakhir. Kondisi ini mencerminkan bahwa industri perhotelan Indonesia tengah berada pada fase pemulihan dan pertumbuhan yang kuat pasca-pandemi.

Di balik pertumbuhan industri perhotelan yang pesat, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat strategis. Pariwisata dan perhotelan merupakan industri yang sangat bergantung kepada sumber daya, terutama sumber daya manusia. Berbagai studi ilmiah menunjukkan bahwa kualitas SDM di perusahaan perhotelan secara langsung mempengaruhi daya saing dan kelangsungan hidup perusahaan di pasar (Rihardi, 2021). Fungsi SDM di hotel mencakup rangkaian proses yang kompleks, mulai dari perencanaan ketenagakerjaan, rekrutmen dan seleksi, administrasi kepegawaian, pengelolaan penggajian (*payroll*), pengelolaan absensi, hingga pelaksanaan program pengembangan karyawan. Menurut berbagai penelitian, daya saing dan keberlangsungan bisnis di industri perhotelan dipengaruhi secara langsung oleh kualitas SDM yang dimiliki perusahaan (Manurung et al., 2024). Oleh karena itu, keberadaan tim *Human Capital* atau *Human Resource* yang terampil dan terorganisasi dengan baik menjadi fondasi penting bagi keberhasilan operasional hotel secara menyeluruh.

Fraser Place Setiabudi Jakarta merupakan salah satu hunian berlayanan (*serviced residence*) yang dikelola oleh *Frasers Hospitality*, bagian dari jaringan properti internasional *Frasers Property* yang beroperasi di berbagai negara. Sejak beroperasi pada tahun 2016, Fraser Place Setiabudi Jakarta hadir di kawasan bisnis strategis Setiabudi, Jakarta Selatan, yang dikelilingi oleh gedung-gedung perkantoran, kedutaan besar, serta pusat komersial. Properti ini menyasar kalangan ekspatriat, pebisnis, dan keluarga yang membutuhkan akomodasi berkualitas untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Sebagai bagian dari jaringan internasional, Fraser Place Setiabudi Jakarta menerapkan standar operasional bertaraf global, termasuk dalam pengelolaan SDM mereka. Departemen *Human Capital* di properti ini berperan dalam berbagai fungsi operasional penting, mulai dari proses rekrutmen karyawan, pengelolaan data kepegawaian, penyusunan laporan penggajian, administrasi absensi berbasis fingerprint, pengelolaan tunjangan, hingga pendaftaran jaminan sosial (BPJS) bagi seluruh karyawan. Kompleksitas tugas tersebut menjadikan keterlibatan *Human Capital Trainee* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kelancaran operasional departemen SDM secara keseluruhan.

Kondisi tersebut sejalan dengan landasan konseptual yang menjadi kerangka berpikir laporan ini. Konsep *Human Capital* yang dikembangkan oleh Becker (1986) menegaskan bahwa individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman merupakan aset produktif yang secara langsung berkontribusi pada kinerja dan daya saing organisasi. Investasi terhadap pengembangan SDM melalui pelatihan, pendidikan, dan pengalaman kerja akan menghasilkan peningkatan kapasitas kerja yang berdampak positif bagi produktivitas perusahaan (Becker, 1986). Dalam konteks industri perhotelan yang padat layanan, teori ini menegaskan betapa pentingnya pengelolaan SDM yang terencana dan terstruktur. Lebih lanjut, Armstrong (2014) dalam kerangka *Strategic Human Resource Management* (SHRM) menekankan bahwa fungsi SDM tidak sekadar bersifat administratif, melainkan harus selaras secara strategis dengan tujuan bisnis organisasi. Penerapan SHRM yang efektif mencakup perencanaan tenaga kerja, rekrutmen berbasis kompetensi, pengelolaan kinerja, serta pengembangan karyawan yang berkelanjutan—seluruhnya merupakan fungsi-fungsi yang secara nyata dijalankan oleh Departemen *Human Capital* di Fraser Place Setiabudi Jakarta. Dengan demikian, peran *Human Capital Trainee* tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga merupakan bagian dari upaya organisasi dalam membangun kapasitas SDM yang adaptif dan berdaya saing tinggi di tengah dinamika industri perhotelan yang terus berkembang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memilih Fraser Place Setiabudi Jakarta sebagai tempat pelaksanaan program *Career Acceleration Program (CAP)*. Pemilihan ini didasarkan pada relevansi antara kegiatan operasional departemen *Human Capital* di lingkungan perhotelan bertaraf internasional dengan bidang ilmu yang penulis tekuni, yaitu Manajemen SDM dalam Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Melalui program magang ini, penulis mendapat kesempatan untuk memahami dan terlibat langsung dalam praktik nyata pengelolaan SDM, mulai dari proses rekrutmen, administrasi kepegawaian, hingga penyusunan laporan operasional yang menjadi bagian dari rutinitas departemen *Human Capital* setiap harinya. Pengalaman ini diharapkan dapat memperkuat kompetensi penulis dalam bidang manajemen SDM, sekaligus

memberikan gambaran nyata mengenai dinamika kerja di industri perhotelan yang terus berkembang.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja**

### **1.2.1 Maksud Kerja Magang**

Pelaksanaan kegiatan kerja magang bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar yang menyeluruh kepada mahasiswa agar dapat memahami penerapan nyata manajemen sumber daya manusia di dunia industri. Program magang merupakan bagian penting dalam proses pembelajaran yang berfungsi menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja secara langsung di lingkungan profesional. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan dapat mengamati penerapan konsep serta prinsip *Human Capital* dalam aktivitas pengelolaan sumber daya manusia sehari-hari di lingkungan organisasi.

Selain itu, program kerja magang juga bertujuan untuk menambah pemahaman mahasiswa mengenai dinamika lingkungan kerja profesional, khususnya di industri perhotelan yang memiliki standar operasional tinggi serta tempo kerja yang cepat dan adaptif. Melalui pelaksanaan magang sebagai *Human Capital Trainee* di Fraser Place Setiabudi Jakarta, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk berpartisipasi secara langsung dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan fungsi sumber daya manusia, seperti administrasi kepegawaian, pengelolaan arsip karyawan, proses rekrutmen, pelaksanaan pelatihan internal, serta koordinasi dan komunikasi antar departemen.

Kerja magang juga memberikan pemahaman mengenai standar kerja dan budaya organisasi di *Fraser's Hospitality* sebagai jaringan hotel internasional. Pengalaman tersebut membantu mahasiswa memahami penerapan praktik SDM di lingkungan kerja global sekaligus mengembangkan karakter profesional, kedisiplinan, serta *soft skills* yang dibutuhkan di dunia kerja.

Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memberikan pengalaman profesional yang relevan bagi mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kesiapan

dalam menghadapi dunia kerja serta memahami tantangan dan kompetensi yang dibutuhkan dalam bidang *Human Capital Management* di lingkungan profesional.

### **1.2.2 Tujuan Kerja Magang**

#### **A. Mengimplementasikan Pengetahuan Akademik ke Dunia Kerja Nyata**

Kerja magang bertujuan untuk menerapkan teori, konsep, dan prinsip *Human Capital Management* yang telah dipelajari selama perkuliahan di UMN ke dalam praktik kerja di industri perhotelan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu memahami keterkaitan antara teori dan praktik serta mengembangkan kemampuan analisis terhadap proses kerja fungsi HR di lingkungan profesional.

#### **B. Memahami Mekanisme Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Hotel**

Kegiatan magang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memahami proses kerja di Departemen HR, seperti administrasi kepegawaian, pengelolaan data karyawan, penyusunan jadwal kerja, pengarsipan dokumen, serta pemenuhan ketentuan ketenagakerjaan. Pemahaman ini penting dalam mendukung pengembangan kompetensi teknis di bidang *Human Resources*.



**C. Mengembangkan Keterampilan Rekrutmen dan Seleksi**

Melalui keterlibatan dalam proses screening kandidat, penjadwalan wawancara, penyusunan dokumen rekrutmen, serta onboarding, mahasiswa memperoleh pemahaman langsung mengenai pelaksanaan proses rekrutmen di industri perhotelan. Pengalaman ini mendukung peningkatan kemampuan profesional mahasiswa dalam menjalankan proses rekrutmen secara efektif dan berkelanjutan.

**D. Memahami Budaya Kerja Perusahaan Bertaraf Internasional**

Sebagai bagian dari jaringan Frasers Hospitality, Fraser Place Setiabudi Jakarta memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mempelajari penerapan budaya kerja berstandar internasional, kualitas layanan global, serta sistem pengelolaan sumber daya manusia yang terorganisir dengan baik. Pemahaman ini menjadi penting sebagai persiapan mahasiswa dalam menghadapi tuntutan dan persaingan di lingkungan kerja profesional yang semakin global dan kompetitif.

**E. Melatih Kedisiplinan, Tanggung Jawab, dan Etika Kerja**

Melalui pelaksanaan aktivitas kerja yang terstruktur serta tuntutan profesional di lingkungan hotel, mahasiswa didorong untuk meningkatkan sikap disiplin, ketelitian dalam bekerja, dan tanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan. Pengembangan karakter profesional tersebut menjadi salah satu tujuan utama dalam pelaksanaan program kerja magang sebagai bekal memasuki dunia kerja.

### **1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja**

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

Pelaksanaan kegiatan kerja magang berlangsung sejak 15 Februari 2026 hingga 30 Juni 2026. Selama periode tersebut, waktu kerja mengikuti ketentuan yang berlaku di Fraser Place Setiabudi Jakarta, yaitu *Work From Office* selama lima hari kerja (Senin sampai Jumat) pukul 08.30–17.30 WIB atau setara dengan 8 jam kerja per hari di luar waktu istirahat. Total durasi pelaksanaan magang disesuaikan dengan ketentuan dalam Panduan Track 1 serta arahan dari Program Studi. Berdasarkan perhitungan waktu kerja tersebut, periode magang dari 15 Februari 2026 sampai 30 Juni 2026 setara dengan total sekitar 640 jam kerja.

Dalam kondisi tertentu, jam kerja yang telah ditetapkan dapat mengalami penyesuaian sesuai kebutuhan operasional. Penyesuaian tersebut biasanya dilakukan apabila terdapat kegiatan khusus yang memerlukan kehadiran mahasiswa magang di luar jam kerja normal. Pada beberapa kesempatan, penulis juga diminta untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang dilaksanakan di luar hari kerja reguler, seperti pada hari Sabtu, Minggu, atau hari libur tertentu apabila terdapat agenda atau event khusus.

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

##### **A. Proses Administrasi Kampus (UMN)**

1. Mengikuti pembekalan magang yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen UMN di Lecture Theater.
2. Melakukan pengisian KRS untuk mata kuliah internship melalui [myumn.ac.id](http://myumn.ac.id) dengan persyaratan telah menempuh minimal 110 SKS serta tidak memiliki nilai D maupun E. Selain itu, mahasiswa juga diminta untuk mengajukan permohonan transkrip nilai dari semester awal hingga semester terakhir sebelum pelaksanaan magang melalui situs [www.gapura.umn.ac.id](http://www.gapura.umn.ac.id)

3. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengajukan formulir lebih dari satu kali melalui pengisian Google Form yang dikirimkan melalui email guna memverifikasi kesesuaian tempat magang dengan persyaratan yang berlaku. Setelah proses verifikasi disetujui, mahasiswa akan memperoleh PRO-STEP-01 berupa Surat Pengantar Magang dari Kepala Program Studi.

## **B. Proses Pengajuan dan Penerimaan Tempat Kerja Magang**

1. Dalam proses pengajuan praktik kerja magang, penulis melakukan pendaftaran posisi magang dengan mengirimkan email kepada pihak Fraser Place Setiabudi Jakarta serta melampirkan Curriculum Vitae (CV) dan Surat Pengantar Magang sebagai dokumen pendukung.
2. Dalam proses penerimaan praktik kerja magang di Fraser Place Setiabudi Jakarta, penulis memperoleh pemberitahuan kelulusan seleksi melalui email dari *Human Resource Manager* pada 10 Februari 2026. Selanjutnya, penulis diminta untuk membawa dokumen transkrip nilai pada tanggal 12 Februari 2026 sebagai bagian dari persyaratan administrasi lanjutan.
3. Pelaksanaan praktik kerja magang oleh penulis dimulai pada tanggal 15 Februari 2026 setelah mendapatkan persetujuan yang ditandatangani oleh Human Resource Manager yaitu Pepen Gustamiaji S.Par, M. Par, sebagai bentuk pengesahan dimulainya kegiatan magang.

## **C. Proses Pelaksanaan Magang**

1. Praktik kerja magang dilaksanakan oleh penulis dengan posisi sebagai *Human Capital Trainee* di Departemen *Human Resources* Fraser Place Setiabudi Jakarta di bawah bimbingan langsung *Human Resource Manager*. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang berkaitan dengan fungsi administrasi sumber daya manusia, pengelolaan dokumen karyawan, serta kegiatan operasional HR lainnya yang mendukung kelancaran proses kerja di lingkungan perusahaan. Melalui keterlibatan tersebut, penulis memperoleh

pengalaman kerja nyata yang membantu memahami peran strategis fungsi *Human Resources* dalam mendukung operasional organisasi.

2. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, penulis mendapatkan arahan, supervisi, serta pendampingan secara langsung dari *Human Resource Manager*, yaitu Bapak Pepen Gustamiaji, S.Par., M.Par. Pendampingan ini mencakup pemberian penugasan kerja, penjelasan prosedur operasional yang berlaku, serta penyampaian informasi yang diperlukan selama kegiatan magang berlangsung. Selain itu, pembimbing lapangan juga memberikan masukan dan evaluasi terhadap hasil pekerjaan yang telah dilakukan penulis, sehingga membantu meningkatkan pemahaman serta keterampilan profesional penulis dalam menjalankan tugas sebagai *Human Capital Trainee* di lingkungan kerja perhotelan yang dinamis dan profesional.

#### **D. Proses Pembuatan Laporan Praktik Kerja Magang**

1. Pembuatan laporan praktik kerja magang dibimbing oleh Bapak Hendro Budiyanto, S.Pd, M.M., CHRA selaku Dosen Pembimbing melalui pertemuan di Google Meet dan beberapa kali menggunakan aplikasi WhatsApp.
2. Setelah proses penyusunan laporan selesai dilakukan sesuai arahan dosen pembimbing, laporan praktik kerja magang kemudian diserahkan untuk melalui tahap pemeriksaan dan persetujuan oleh Kepala Program Studi Manajemen. Tahap ini merupakan bagian penting dalam memastikan bahwa laporan yang disusun telah memenuhi standar akademik serta ketentuan format penulisan yang telah ditetapkan oleh program studi.
3. Laporan praktik kerja magang yang telah disetujui diajukan untuk selanjutnya melalui proses sidang.