

**Pengaruh *Guest Comment* dalam Meningkatkan Retensi
Karyawan pada Departemen *Human Resources* di The Sultan
Hotel & Residence Jakarta**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Steven Chen

00000072446

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**Pengaruh *Guest Comment* dalam Meningkatkan Retensi
Karyawan pada Departemen *Human Resources* di The Sultan
Hotel & Residence Jakarta**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Steven Chen

00000072446

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Steven Chen
Nomor Induk Mahasiswa : 00000072446
Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

“Pengaruh *Guest Comment* dalam Meningkatkan Retensi Karyawan pada Departemen *Human Resources* di The Sultan Hotel & Residence Jakarta”

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Juni 2025



(Steven Chen)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul
**Pengaruh *Guest Comment* dalam Meningkatkan Retensi Karyawan pada
Departemen *Human Resources* di The Sultan Hotel & Residence Jakarta**

Oleh:

Nama : Steven Chen
NIM : 00000072446
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara
Tangerang, 2 Juni 2025

Pembimbing



Eko Agus Prasetyo Endarto, S.E., M.M.
0301087205

Ketua Program Studi Manajemen



Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO.
0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

Pengaruh *Guest Comment* dalam Meningkatkan Retensi Karyawan pada Departemen *Human Resources* di The Sultan Hotel & Residence Jakarta

Oleh

Nama : Steven Chen
NIM : 00000072446
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

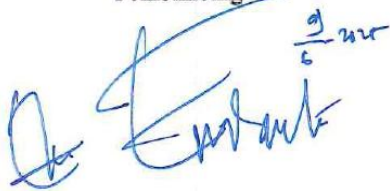
Telah diujikan pada hari Rabu, 4 Juni 2025

Pukul 09.00 s/d 10.00 dan dinyatakan

LULUS

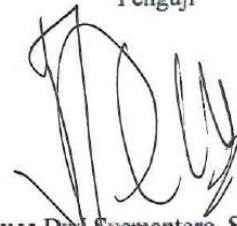
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Eko Agus Prasetyo Endarto, S.E., M.M.
0301087205

Penguji



Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M.
0306037103

Ketua Program Studi Manajemen



Ibu Purnamaringsih, S.E., M.S.M., CBO.
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Steven Chen
NIM : 00000072446
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh *Guest Comment* dalam Meningkatkan Retensi Karyawan pada

Departemen *Human Resources* di The Sultan Hotel & Residence Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 2 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Steven Chen)

KATA PENGANTAR

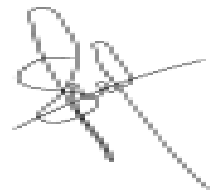
Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: “Pengaruh *Guest Comment* dalam Meningkatkan Retensi Karyawan pada Departemen *Human Resources* di The Sultan Hotel & Residence Jakarta”. Laporan MBKM ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Eko Agus Prasetyo Endarto, S.E., M.M., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Ilham Daffa Ar Razzaq, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Ibu Dwita Christina Natasha, selaku *Human Resources Manager* yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM.
7. Ibu Naftalia Louise, selaku *Human Resources Assistant Manager* yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM.

8. Kak Rizka, selaku *Daily Worker Human Resources* sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya Laporan MBKM.
9. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan wawasan baru tentang pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh oleh penulis selama magang. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai praktik di dunia kerja khususnya pada Departemen *Human Resources* dalam Industri Perhotelan sehingga dapat memberikan referensi yang berguna bagi pembaca, baik untuk pengembangan diri maupun sebagai panduan untuk menjalani program magang di kemudian hari.

Tangerang, 2 Juni 2025



(Steven Chen)

**Pengaruh *Guest Comment* dalam Meningkatkan Retensi
Karyawan pada Departemen *Human Resources* di The Sultan
Hotel & Residence Jakarta**

Steven Chen

ABSTRAK

Melakukan program kerja magang di The Sultan Hotel & Residence Jakarta sebagai karyawan magang pada departemen *Human Resources*. Selama pelaksanaan kerja magang yang dilakukan di bawah bimbingan Bapak Ilham Daffa Ar Razzaq. Tugas utama yang saya kerjakan selama periode magang yaitu, mengatur berbagai pekerjaan yang berhubungan dengan *trainee*, *update occupancy*, menginput *guest comments* dari Tripadvisor, menginput berbagai data staf, menginput biaya klinik staf, *daily data manning*, *reconcile schedule* setiap tanggal 16 hingga 19, menyiapkan kebutuhan *training*, distribusi *vitamin night shift*, dan lain sebagainya. Tugas yang diberikan selama proses magang berlangsung telah dikerjakan dengan baik, meskipun ditemukan sejumlah kendala seperti perbedaan kemampuan staf dalam menggunakan teknologi dan komputer yang masih kurang memadai. Solusi untuk The Sultan Hotel & Residence Jakarta adalah dengan melakukan pelatihan kepada karyawan khususnya *back office* dalam menggunakan teknologi, atau dengan solusi terberat yang memerlukan regenerasi karyawan.

Kata kunci: data karyawan, teknologi, pelatihan, regenerasi karyawan

***The Influence of Guest Comments on Increasing Employee
Retention in the Human Resources Department at The Sultan Hotel
& Residence Jakarta***

Steven Chen

ABSTRACT (English)

Participating in an internship work program at The Sultan Hotel & Residence Jakarta as an intern in the Human Resources department. The internship was carried out under the guidance of Mr. Ilham Daffa Ar Razzaq. My main tasks during the internship period included managing various tasks related to trainees, updating occupancy, inputting guest comments from Tripadvisor, entering various staff data, recording staff clinic expenses, daily data manning, reconciling schedules from the 16th to the 19th of each month, preparing training materials, distributing vitamins for the night shift, and other related tasks. The assigned tasks during the internship were successfully completed, although some challenges were encountered, such as differences in staff competency in using technology and inadequate computer skills. The proposed solution for The Sultan Hotel & Residence Jakarta is to conduct training sessions for employees, especially those in the back office, to improve their technological proficiency. Alternatively, a more drastic solution would be employee regeneration.

Keywords: *employee data, technology, training, employee regeneration*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	7
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	8
1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	8
1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	9
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	13
2.1.1 Visi Misi	16
2.1.2 Nilai	16
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	17
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG	20
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	20
3.2 Tugas Kerja Magang	21
3.3 Uraian Tugas Magang	26
3.3.1 Uraian Tugas Utama	26
3.3.2 Uraian Tugas Tambahan	40
3.4 Kendala yang Ditemukan	49
3.5 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	52
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN	53

4.1 Simpulan	53
4.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan	15
Tabel 3.1 Tasklist Trainee Human Resources Development	25
Tabel 3.2 Tugas Tambahan Trainee Human Resources Development	26
Tabel 3.3 Weekly Schedule Trainee Human Resources Development	49



DAFTAR GAMBAR

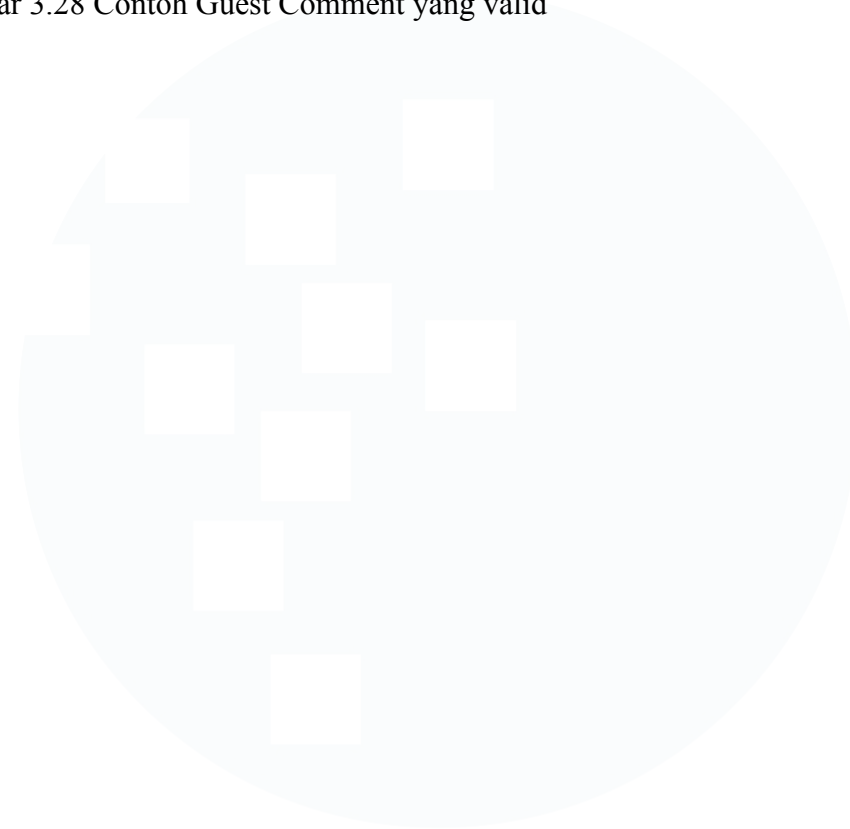
Gambar 1.1 Jumlah hotel yang tersebar di Indonesia	1
Gambar 1.2 Jumlah berbintang di Indonesia	2
Gambar 2.1 Logo The Sultan Hotel & Residence Jakarta	13
Gambar 2.2 Logo Jakarta Hilton International	14
Gambar 2.3 Logo Hilton Worldwide	14
Gambar 2.4 Logo Singgasana Management	15
Gambar 2.5 Organization Chart The Sultan Hotel & Residence Jakarta	17
Gambar 2.6 Struktur Jabatan Departemen Human Resources	19
Gambar 3.1 Struktur Jabatan Departemen Human Resources	20
Gambar 3.2 Contoh Detail Sheet pada format excel Guest Comment	30
Gambar 3.3 Contoh Dataset pada format excel Guest Comment	31
Gambar 3.3 Contoh Guest Comment pada Tripadvisor	32
Gambar 3.4 Contoh Monthly Record pada format excel Guest Comment	33
Gambar 3.5 Halaman login aplikasi SIAPP	34
Gambar 3.6 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	35
Gambar 3.7 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	35
Gambar 3.8 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	35
Gambar 3.9 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	35
Gambar 3.10 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	36
Gambar 3.11 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	36
Gambar 3.12 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	36
Gambar 3.13 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	37
Gambar 3.14 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	37
Gambar 3.15 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	37
Gambar 3.15 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	38
Gambar 3.16 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	38
Gambar 3.17 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	39
Gambar 3.18 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP	39
Gambar 3.19 Contoh format excel Database Trainee	40
Gambar 3.20 Contoh Format excel parkir karyawan	42
Gambar 3.21 Contoh Allowance On The Job Training	43
Gambar 3.22 Contoh Attendance List	43
Gambar 3.23 Contoh Gambar Data Manning	44
Gambar 3.24 Contoh Ucapan Ulang Tahun	45
Gambar 3.26 Contoh Excel Recruitment	45

Gambar 3.27 Contoh Guest Comment yang Anonymous

50

Gambar 3.28 Contoh Guest Comment yang valid

51



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	60
B. Kartu MBKM - MBKM 02	61
C. Daily Task MBKM - MBKM 03	62
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04	88
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA)	89
F. Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	90
G. Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama MBKM	96

