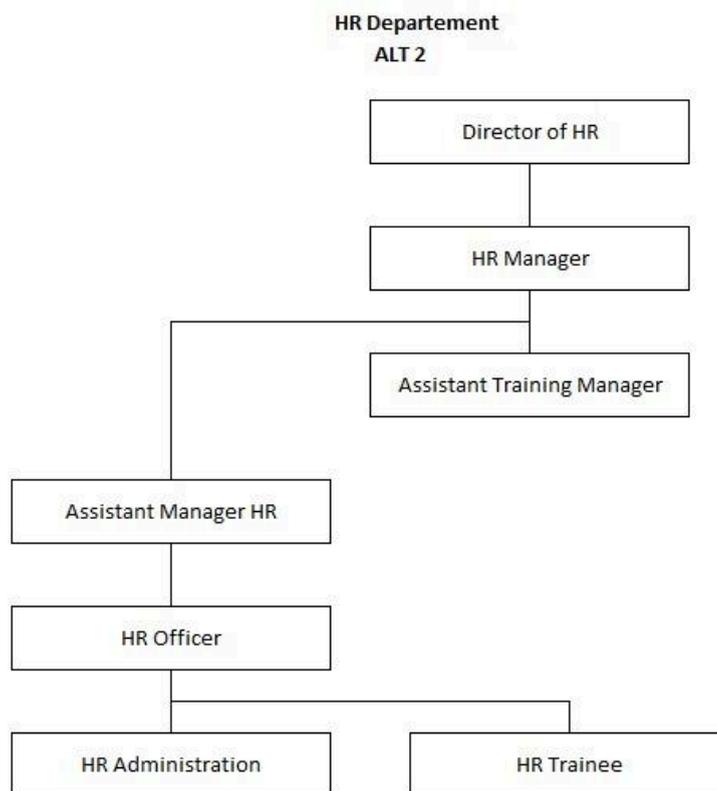


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama menjalani praktik kerja magang di The Sultan Hotel & Residence Jakarta, penulis ditempatkan pada departemen *Human Resources* (HRD) dengan jabatan sebagai *Human Resources Trainee*. Meskipun penulis hanya seorang *Human Resources Trainee*, penulis diberikan kesempatan untuk dapat berkoordinasi langsung dengan departemen lain yang berada di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. Untuk menjelaskan lebih jelas terkait koordinasi yang dilaksanakan oleh penulis dalam departemen *Human Resources*, berikut merupakan struktur departemen penulis di The Sultan Hotel & Residence Jakarta.



Gambar 3.1 Struktur Jabatan Departemen *Human Resources*
Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

Berdasarkan Gambar 3.1, penulis dapat berkoordinasi secara langsung dengan Bapak Ilham Daffa Ar Razzaq selaku *Human Resources Officer*. Bapak Daffa juga merupakan pembimbingan langsung dan pembimbing lapangan penulis selama magang. Meskipun penulis dibimbing oleh Bapak Daffa, namun penulis juga dapat menerima tugas dari *Human Resources Admin* atau menerima arahan secara langsung dari *Human Resources Assistant Manager*. Penulis juga dapat menerima penugasan dari *Human Resources Manager* namun penugasan tersebut tidak disampaikan secara langsung oleh Ibu Dwita Christina Natasha selaku *Human Resources Manager*, namun arahan tersebut disampaikan terlebih dahulu kepada Bapak Daffa selaku *Human Resources Officer* atau *Supervisor* penulis dalam departemen *Human Resources* yang kemudian penugasan tersebut akan tugaskan kepada penulis. Sehingga penugasan yang disampaikan oleh Ibu Dwita selaku *Human Resources Manager* telah diketahui dan diawasi oleh Bapak Daffa selaku *Human Resources Officer* yang merupakan *Supervisor* penulis dalam departemen *Human Resources*.

Sebagai *Human Resources Trainee*, penulis pastinya diberikan penugasan yang berhubungan dengan departemen *Human Resources*. Tugas yang diberikan seperti menginput *guest comments* dari tripadvisor, melengkapi *database trainee*, menghitung *allowance trainee*, mengoreksi data *attendance staff*, hingga membantu proses interview *staff* maupun *trainee*. Semua tugas yang dilaksanakan oleh penulis tentunya berada di bawah pengawasan Bapak Daffa selaku *supervisor* penulis selama praktik magang berlangsung.

3.2 Tugas Kerja Magang

Selama praktik kerja magang berlangsung, penulis mendapatkan berbagai tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh *supervisor* maupun karyawan lain yang merupakan bagian dari departemen *Human Resources*. Untuk saat ini, penulis telah diberikan beberapa tugas yang berkaitan dengan pekerjaan staff *Human Resources*. Dimana tugas tersebut secara umum telah disampaikan oleh *supervisor* penulis, dengan disusun berbagai tugas utama penulis selama

menjalani praktik kerja magang. Tugas utama tersebut telah disampaikan oleh *supervisor* melalui *tasklist* yang telah disusun oleh Bapak Daffa selaku *supervisor* penulis selama praktik kerja magang, berikut tabel *tasklist* yang telah disusun oleh Bapak Daffa.

<i>Tasklist</i>				
No.	Tugas	Koordinator	Periode	Tujuan
1	<i>Database Trainee</i>	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Kelengkapan Data <i>Trainee</i>
2	Parkir Karyawan	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Memastikan kendaraan karyawan terdata
3	<i>Sick Leave</i>	Kak Rizka	<i>Every 16th - 19th of every month</i>	Mengetahui karyawan yang telah melakukan izin sakit
4	<i>Extra Off</i>	Kak Rizka	<i>Every 16th - 19th of every month</i>	Memberikan hak kepada karyawan yang telah bekerja pada tanggal merah atau pada libur nasional
5	<i>Reconcile Schedule</i>	Kak Rizka	<i>Every 16th - 19th of every month</i>	Memastikan tidak ada kesalahan sistem dalam absensi karyawan yang mampu mempengaruhi gaji karyawan
6	Distribusi Data	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Memberikan dokumen dari HR ke departemen lain
7	<i>Vitamin Night Shift</i>	Pak Daffa	<i>Every Tuesday and Thursday</i>	Memastikan karyawan yang bekerja pada malam hari mendapatkan asupan vitamin yang cukup
8	<i>Timecard On the Job Training</i>	Pak Daffa	<i>Every 30th of each month</i>	Menjadi backup data kehadiran trainee

9	<i>Allowance On the Job Training</i>	Pak Daffa	<i>Every 1st of each month</i>	Memastikan setiap trainee memperoleh haknya yang telah magang di The Sultan
10	<i>Event & Activities</i>	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Membantu menjadi panitia dalam acara perusahaan untuk memberikan lingkungan yang nyaman dan suportif dalam perusahaan dengan diadakannya acara perusahaan
11	<i>Attendance List</i>	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Memastikan kehadiran karyawan dalam acara dapat terdata oleh <i>Human Resources</i>
12	<i>Gift Birthday Staff</i>	Kak Rizka	<i>Not Specified</i>	Memberikan lingkungan kerja yang positif dengan memperhatikan hal kecil tentang karyawan seperti ulang tahun karyawan
13	<i>Name Tag</i>	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Memastikan karyawan dapat dikenali baik oleh sesama rekan kerja maupun tamu dengan membuat <i>name tag</i> bagi setiap karyawannya
14	Form Kehilangan	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Mengurus kehilangan yang tanpa sengaja dilakukan oleh karyawan
15	<i>Data Manning</i>	Pak Daffa	<i>Everyday</i>	Menyampaikan karyawan yang incharge pada hari - H pada <i>morning briefing</i> yang dilakukan oleh <i>HR Manager</i>
16	<i>Update</i>	Pak Daffa	<i>Everyday</i>	Menyampaikan informasi kepada

	<i>Occupancy</i>			karyawan terkait banyaknya tamu yang dilayani pada hari - H
17	<i>Update TV</i>	Pak Daffa	<i>Everyday</i>	Memberikan informasi kepada karyawan baik kegiatan yang dilakukan oleh HR maupun informasi penting seperti <i>staff birthday</i> atau promo yang diberikan oleh The Sultan
18	<i>Recruitment</i>	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Membantu <i>HR Officer</i> dalam proses rekrutmen
19	<i>SSMS Clinic</i>	Pak Daffa	<i>Every third week of each month</i>	Mendata biaya klinik yang digunakan oleh karyawan sebagai salah satu bentuk kepedulian perusahaan atas kesehatan karyawan
20	<i>Guest Comment</i>	Pak Daffa	<i>Everyday</i>	Memastikan karyawan yang diapresiasi oleh tamu juga mendapatkan apresiasi dari perusahaan atas kinerja terbaik karyawan yang di <i>report</i> ke <i>HR Manager</i> setiap awal bulan
21	<i>Notice Board</i>	Pak Daffa	<i>Not Specified</i>	Memberikan informasi mengenai <i>training</i> hingga <i>role model</i> dalam perusahaan
22	<i>Rhapsody</i>	Kak Rizka	<i>Not Specified</i>	Memastikan ketersediaan kebutuhan yang dibutuhkan oleh HR baik dalam <i>office</i> maupun untuk menyelenggarakan acara

Tabel 3.1 *Tasklist Trainee Human Resources Development*

Sumber: Olahan Penulis, 2025

Selain tugas dan tanggung jawab yang telah disusun oleh *supervisor* penulis yang perlu dilaksanakan oleh penulis, terdapat tugas tambahan yang seringkali diminta oleh *supervisor* penulis untuk dikerjakan. Tugas tambahan tersebut tidak hanya dapat diberikan oleh *supervisor* penulis, melainkan staff *Human Resources* lainnya juga dapat menyampaikan tugas kepada penulis dengan sepengetahuan Bapak Daffa selaku *supervisor* penulis. berikut merupakan beberapa tugas tambahan yang sering dilaksanakan oleh penulis, namun tidak disampaikan dalam *tasklist*.

Tugas Tambahan				
No.	Tugas	Frekuensi	Pemberi Tugas	Tujuan
1	Mereview <i>MoU</i>	<i>Not Specified</i>	Pak Daffa	Memastikan tidak ada kesalahan dalam penulisan dan tidak ada perjanjian yang merugikan perusahaan
2	Merapikan <i>Template Excel</i>	<i>Not Specified</i>	Inisiatif Penulis	Memberikan kesan profesional dengan kerapian dokumen dari HR
3	Mendesain poster atau presentasi	<i>Not Specified</i>	Pak Daffa	Mampu menyampaikan informasi dengan lebih menarik
4	HR Inspection	<i>Once a Month</i>	Pak Daffa	Memastikan tidak terjadi pelanggaran peraturan dari perusahaan atau kejadian

				yang tidak diinginkan
5	Menyiapkan <i>Backup File</i> dalam bentuk <i>hardcopy</i>	<i>Not Specified</i>	Pak Daffa	Mengurangi risiko kehilangan dokumen atau kesulitan HR dalam mencari dokumen

Tabel 3.2 Tugas Tambahan *Trainee Human Resources Development*

Sumber: Olahan Penulis, 2025

3.3 Uraian Tugas Magang

3.3.1 Uraian Tugas Utama

1. *Guest Comment*

Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam perusahaan merupakan tanggung jawab utama yang harus dilaksanakan oleh HRD. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset yang sangat berharga pada setiap perusahaan. Sebagai departemen yang bertanggung jawab dalam mengelola SDM, HRD merupakan departemen yang paling penting dalam sebuah perusahaan dalam menjaga dan mengembangkan perusahaan. Meskipun terdapat banyak departemen yang penting dalam sebuah perusahaan seperti *accounting ataupun marketing*, departemen tersebut dapat menjadi faktor pendukung perusahaan apabila sumber daya di dalamnya dapat bekerja dengan baik hingga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia atau yang biasa disebut sebagai MSDM adalah suatu langkah yang digunakan untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif, sehingga pada mencapai tujuan perusahaan (Bintoro & Daryanto, 2017). Maka dari itu, HRD merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam memastikan perusahaan memiliki sumber daya yang kompeten.

Dalam upaya HRD membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, tentu peran HRD tidak hanya melakukan perekrutan. Diperlukannya manajemen sumber daya manusia yang baik, sehingga perusahaan dapat memiliki dan mempertahankan karyawan mereka dalam perusahaan. Rekrutmen merupakan salah satu tanggung jawab HRD yang sangat penting dalam sebuah perusahaan dalam mencari sumber daya yang mampu mengisi peran tertentu dalam sebuah perusahaan secara kompeten. Dalam melakukan seleksi terhadap calon karyawan memiliki tujuan untuk mendapatkan individu yang sesuai dengan kriteria yang diperlukan oleh perusahaan, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas kemampuan individu (Shalludin, 2020). Upaya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia tidak hanya sampai pada perekrutan, namun diperlukannya manajemen perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang berkompoten untuk tetap membantu perusahaan untuk bersama-sama berkembang bersama.

Kualitas perusahaan dapat dinilai baik apabila mampu mengelola karyawannya dengan baik. Sehingga perusahaan tidak hanya mampu mengelola karyawannya untuk berperilaku baik, namun perusahaan juga harus mampu untuk menjaga karyawannya untuk berkembang bersama dengan perusahaan. Dalam menjaga loyalitas karyawan, faktor *benefit* dalam halnya gaji bukan merupakan hal satu-satunya yang perusahaan mampu lakukan untuk mempertahankan karyawan. Karena tidak dapat dipungkiri, bahwa banyak perusahaan yang mampu menggaji karyawan dengan nominal yang lebih besar dari perusahaan sebelumnya. *Turnover* merupakan salah satu permasalahan yang seringkali dialami oleh perusahaan akibat dari ketidakmampuan perusahaan dalam mempertahankan karyawan yang berkompoten dalam sebuah perusahaan. *Turnover Intention* adalah keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan atas keputusan individu karyawan yang secara sukarela. *Turnover* karyawan merupakan permasalahan yang umumnya dialami oleh HRD yang tidak hanya memberikan kerugian dalam halnya waktu dan

tenaga. Melainkan perusahaan memerlukan biaya tambahan untuk melakukan perekrutan hingga pelatihan bagi karyawan baru (Kusumaningtyas, 2023).

Retensi Karyawan merupakan salah satu upaya strategis perusahaan dalam mengurangi risiko *Turnover Intention* pada perusahaan. Retensi karyawan adalah upaya perusahaan yang dilakukan untuk mempertahankan karyawan berkualitas untuk tetap bertahan dan berkembang bersama perusahaan. Retensi karyawan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan demi mempertahankan karyawan, khususnya pada karyawan yang memiliki potensi yang berkualitas (Nurmalitasari & Andriyani, 2021). Karyawan yang merasa dihargai dan dilibatkan dalam perusahaan merupakan faktor pendorong emosional karyawan untuk berinvestasi dalam pekerjaan mereka dan menumbuhkan sikap positif karyawan dalam menjalankan pekerjaan mereka (Srimulyani, 2020). Dengan adanya keterlibatan karyawan pada perkembangan perusahaan, hal ini akan mengurangi risiko bagi karyawan untuk berpindah pada perusahaan lain yang secara langsung memberikan dampak terhadap *turnover* karyawan. Kunci utama perusahaan dalam retensi karyawan adalah ketika karyawan merasa nyaman secara fisik dan psikologi dalam bekerja pada suatu perusahaan (Srimulyani, 2021).

Kemampuan perusahaan dalam mengelola retensi karyawan merupakan faktor utama yang diperlukan bagi perusahaan yang bergerak dalam industri jasa. Sumber Daya Manusia dalam perusahaan pada bidang perhotelan merupakan aset paling berharga dalam perusahaan. Dalam mengelola karyawan pada perusahaan dengan upaya menjaga retensi karyawan merupakan faktor utama yang perlu dilakukan HRD pada industri perhotelan. Karyawan akan bekerja dengan baik dan memberikan kinerja terbaik mereka, apabila mereka merasa dihargai dan dilibatkan dalam perusahaan. Meskipun gaji, bonus, hingga asuransi bukan merupakan *benefit* yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada

karyawan, sehingga perusahaan tidak dapat memastikan bahwa karyawan akan bertahan pada perusahaan tersebut dalam jangka waktu yang panjang. Dalam hal ini, The Sultan tidak hanya mengandalkan *benefit* yang tentunya para perusahaan berikan kepada karyawan. Tetapi The Sultan juga memberikan insentif lainnya berupa tiket liburan bersama keluarga dengan melalui penilaian kinerja karyawan.

Dalam hal ini, penulis diberikan tanggung jawab untuk menghitung kinerja para karyawan dengan mengambil karyawan-karyawan yang telah memberikan kinerja terbaik mereka. Kinerja karyawan adalah perhitungan tentang seberapa banyak kontribusi yang diberikan oleh karyawan kepada suatu perusahaan (Erri et al, 2021). Kinerja karyawan juga dapat diartikan sebagai kriteria yang menentukan bagaimana karyawan dianggap telah berhasil melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Saputra, 2023). Dalam menjalankan tanggung jawab tersebut, penulis diberikan arahan bagaimana langkah menghitung kinerja karyawan melalui *guest comment* dari situs resmi *Tripadvisor*. *Guest comment* yang disampaikan oleh tamu dapat berupa pengetahuan akan *product knowledge*, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan tamu, hingga keramahan dan kesopansantunan staff kepada seluruh tamu yang menginap. Dengan adanya *guest comment* yang disampaikan oleh tamu dalam *website* resmi, hal ini akan memberikan reassurance kepada tamu selanjutnya untuk menginap pada hotel tersebut. Tamu hotel merupakan faktor utama perusahaan dalam industri perhotelan untuk dapat terus beroperasi dan berkembang. Kepuasan tamu merupakan kunci utama kesuksesan sebuah perusahaan hotel untuk dapat terus berkembang dan memberikan keuntungan baik perusahaan. Kepuasan tamu selama menginap pada hotel merupakan hal yang sangat penting bagi industri perhotelan. Tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staff, cenderung akan kembali menginap dan akan memberikan rekomendasi kepada kerabatnya untuk coba menginap di hotel tersebut. Sehingga hal ini akan memberikan dampak yang baik dan meningkatkan keuntungan yang diperoleh oleh hotel. Dalam upaya

memastikan kepuasan tamu hotel, The Sultan menggunakan situs resmi *Tripadvisor* sebagai sarana perusahaan untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan kepuasan tamu selama menginap pada The Sultan.

Guest Comment Record									
ID	Payroll	Employee Name	Department	Status	Date	Leave Code	Guest Name	Comment	
111145658	1111	Agus	Housekeeping	PKWTT	1-Jan-25	G	Steven	Pelayanannya ramah dan gresip banget dari mas agus	

Gambar 3.2 Contoh *Detail Sheet* pada format excel *Guest Comment*

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

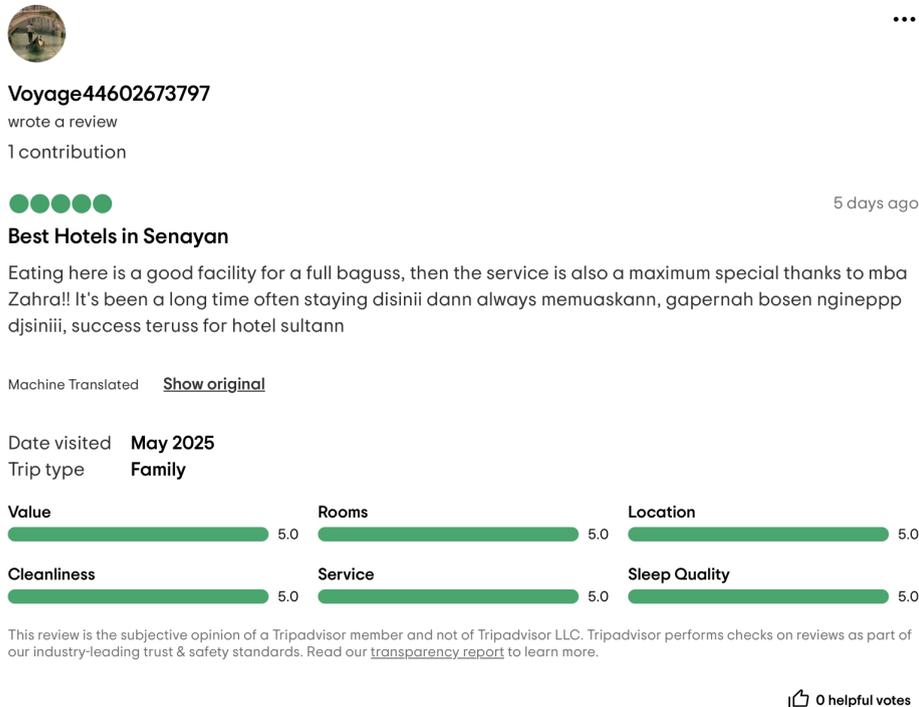
Dalam Gambar 3.2, merupakan contoh format excel yang digunakan penulis dalam menghitung karyawan yang ter-mention dalam website *Tripadvisor*. Pada Excel tersebut, terdapat kolom *ID*, *Payroll*, *Employee Name*, *Department*, *Status*, *Date*, *Leave Code*, *Guest Name*, dan *Comment*. *ID* akan terisi secara format rumus pada excel dengan gabung *Payroll* dan *Date* sebagai kode *comment*. *Payroll* merupakan bagian penting yang perlu diisi oleh penulis untuk menghitung kinerja karyawan. *Payroll* telah ditentukan oleh perusahaan untuk proses penggajian karyawan dengan sistem administratif. *Payroll* merupakan sebuah sistem penggajian yang dilakukan oleh perusahaan secara rutin dan pada jangka waktu tertentu. Namun, *payroll* pada excel ini sebagai kode individual karyawan yang menunjuk karyawan sebagai sebuah individu tersendiri. Dengan jumlah karyawan perusahaan yang mencapai ratusan karyawan, tentu sebagai seorang *staff* HR tidak mampu mengingat seluruh *payroll* perusahaan. Maka dari itu, terdapat *sheet* tersendiri yang berisi data karyawan dari *payroll*, nama, departemen, hingga status karyawan. Data karyawan tersebut telah disusun menjadi sebuah *sheet* tersendiri pada excel tersebut dengan judul “*Data Set*”.

Basic Information							
Payroll	Name	Department	Status	Month	Detail	Code	
1111	Agus	Housekeeping	PKWTT	Jan-2025	Good Comment	G	
2222	Budi	F&B Service	PKWTT	Feb-2025	Bad Comment	P	
3333	Cecep	F&B Kitchen	PKWTT	Mar-2025			
4444	Doni	F&B Pastry	TW	Apr-2025			
5555	Edy	Accounting	PKWTT	May-2025			
6666	Falsal	Human Resources	TW	Jun-2025			
7777	Gandi	Front Office	PKWTT	Jul-2025			
8888	Haryo	Engineering	DW	Aug-2025			
9999	Irfan	Security	DW	Sep-2025			
				Oct-2025			
				Nov-2025			
				Dec-2025			

Gambar 3.3 Contoh *Dataset* pada format excel *Guest Comment*

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

Pada Gambar 3. , merupakan *sheet Data Set* yang berisikan informasi karyawan pada perusahaan. *Sheet* tersebut juga memberikan format data tanggal hingga *leave code* dalam membantu penulis untuk lebih menghitung kinerja karyawan menggunakan rumus-rumus excel yang ada. Dengan adanya *sheet Data Set* yang terhubung melalui rumus excel, hal ini mempermudah penulis dalam mengisi tabel excel dengan hanya mengisi *payroll* karyawan yang ter-mention pada kolom *payroll*. Setelah penulis mengisi *payroll* karyawan pada kolom *payroll*, excel akan secara otomatis memunculkan nama karyawan, departemen karyawan, hingga status karyawan sesuai dengan *payroll* yang telah diinput oleh penulis. Pada kolom *Date*, kolom tersebut berisikan tanggal karyawan tersebut ter-mention pada *website Tripadvisor*. *Leave Code* adalah kolom yang diisi penulis berdasarkan *comment* tamu dalam *Tripadvisor* yang dinilai dengan “good” atau “poor” sebagai indikator penilaian kinerja karyawan. Untuk memastikan proses input *valid*, terdapat kolom “*Guest Name*” dan “*Comment*” yang memberikan bukti bahwa *comment* tersebut memang diisi oleh tamu melalui *website Tripadvisor*. Untuk menjelaskan proses kerja penulis lebih lanjut, berikut uraian proses kerja penulis.



Gambar 3.3 Contoh *Guest Comment* pada *Tripadvisor*

Sumber: *Tripadvisor*, 2025

Pada Gambar 3.3, penulis membuka situs resmi *Tripadvisor* dan membaca setiap komen yang disampaikan oleh tamu. Apabila *comment* tersebut menyebutkan nama karyawan, penulis akan mencari nama karyawan tersebut pada sheet “*Data Set*”. Setelah penulis menemukan karyawan yang telah dimaksud pada halaman ulasan tamu, penulis akan menginput *payroll* karyawan tersebut pada kolom *payroll* yang ada pada sheet “*Detail Record*”. Excel akan secara otomatis memunculkan nama lengkap karyawan, departemen, dan status karyawan. Kemudian, penulis akan mengisi tanggal *comment* tersebut disampaikan oleh tamu. Dilanjut dengan mengisi kolom “*Leave Code*” dengan indikator “G” yang artinya *good*. Untuk memastikan bahwa *comment* tersebut telah disampaikan oleh tamu, penulis akan mengisi nama tamu yang tercantum pada halaman ulasan *Tripadvisor* dan disusul dengan *comment* yang disampaikan oleh tamu.

Monthly Guest Comment Record																																					
		Month	Month Number	Starting of Month	January																																
Payroll	Name	Department	Status	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Godor	Prior	Total
				Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	G	P	
1111	Agus	Housekeeping	PEWTT																																		
2222	Budi	F&B Service	PEWTT	G																																	
3333	Cacop	F&B Kitchen	PEWTT																																		
4444	Danti	F&B Pastry	TW																																		
5555	Idy	Accounting	PEWTT																																		
6666	Rasaf	Human Resources	TW																																		
7777	Gandi	Front Office	PEWTT																																		
8888	Harjo	Engineering	DW																																		
9999	Irfan	Security	DW																																		

Gambar 3.4 Contoh *Monthly Record* pada format excel *Guest Comment*

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

Pada Gambar 3.4, penulis melakukan penginputan *guest comment* secara *daily*, yang kemudian hasil *output* dalam bentuk *report* perbulannya. *Report* akan dilakukan oleh penulis dengan menghitung total karyawan ter-mention pada *website Tripadvisor*, dengan mencari 10 nama karyawan yang ter-mention dalam satu bulan tersebut.

Kemudian, penulis mengirimkan *report* kepada *Human Resources Officer* melalui email perusahaan. Penulis menggunakan email tnd.trainee@sultanjakarta.com untuk mengirimkan *monthly report guest comment* kepada *supervisor* penulis ke email hro@sultanjakarta.com. Setelah *supervisor* penulis mereview hasil *monthly report guest comment*, *supervisor* penulis akan *me-forward* email tersebut kepada *Human Resources Manager* untuk dibaca oleh *HR Manager*. *Report* tersebut akan dirangkum dan dihitung hasilnya pada setiap tahunnya untuk menentukan karyawan yang berkompeten dan memiliki kinerja yang baik. HRD akan menentukan tiga nama karyawan terbaik selama satu tahun, dengan *benefit* atau hadiah yang berbeda berdasarkan jumlah ter-mention pada *website Tripadvisor*. The Sultan tidak hanya memberikan pengakuan dan apresiasi terhadap karyawan yang berkinerja baik, namun The Sultan juga memberikan *reward* bagi karyawan yang telah bekerja dengan baik dan memberikan kemampuan terbaik mereka dalam melayani tamu. *Reward* yang diberikan oleh The Sultan dapat berupa uang tunai hingga tiket berlibur keluarga dengan menginap di hotel lainnya yang masih berada pada management yang sama yaitu Singgasana group.

2. *Reconcile Schedule*

Reconcile Schedule merupakan *jobdesk* penulis dalam merekap cuti yang diambil oleh setiap karyawan. Untuk karyawan melakukan permohonan cuti, karyawan harus mengisi formulir dalam bentuk *hardfile* yang kemudian dilampirkan ke *HR Admin*. Dalam The Sultan Hotel & Residence Jakarta, HRD menggunakan aplikasi pihak ketiga untuk membantu proses perekapan cuti. Aplikasi tersebut bernama “SIAPP”, aplikasi ini tidak hanya membantu tim HRD The Sultan dalam rekap cuti. Melainkan aplikasi ini juga terhubung secara langsung pada mesin absensi *fingerprint* karyawan untuk menghitung kehadiran karyawan, serta aplikasi ini juga membantu tim HRD untuk menghitung izin karyawan lainnya seperti *Sick Leave* atau *Extra Off*. Permohonan cuti ini harus dilakukan oleh karyawan satu minggu sebelum tanggal pengambilan cuti karyawan. Dalam *jobdesk* ini, penulis dapat diberi penugasan pada tanggal berapapun. Namun, pengisian *request* cuti pada aplikasi “SIAPP” hanya dapat dilakukan pada tanggal sebelum pengisian data. Sebagai contoh penulis melakukan *reconcile schedule* pada tanggal 13 Mei, maka penulis tidak dapat menginput terlebih dahulu *request* cuti karyawan diatas dari tanggal 13 Mei. Untuk membantu penulis menjelaskan lebih lanjut langkah penulis dalam menjalankan *jobdesk* tersebut, berikut langkah dan contoh gambar yang dapat disertakan oleh penulis. Berikut langkah-langkah melakukan *reconcile schedule* melalui aplikasi SIAPP:

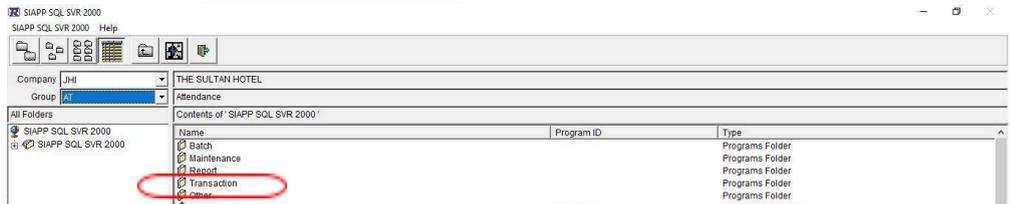
1. *Login* pada aplikasi SIAPP



Gambar 3.5 Halaman *login* aplikasi SIAPP

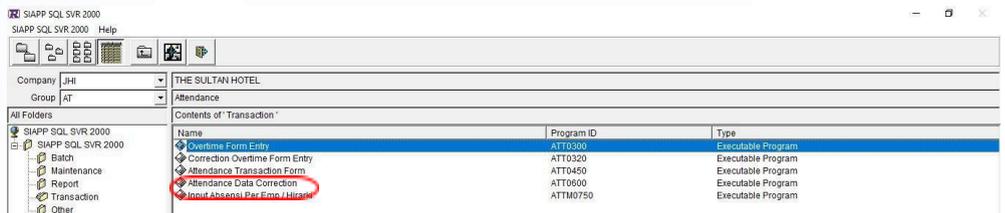
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

2. Klik “Transaction”



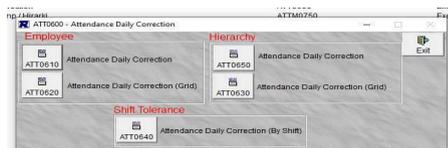
Gambar 3.6 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

3. Klik “Attendance Data Correction”



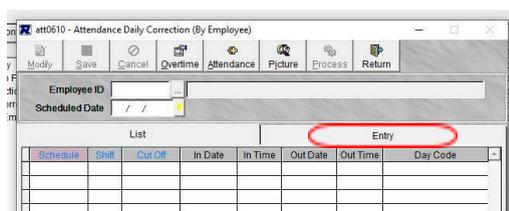
Gambar 3.7 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

4. Klik “Attendance Daily Correction”



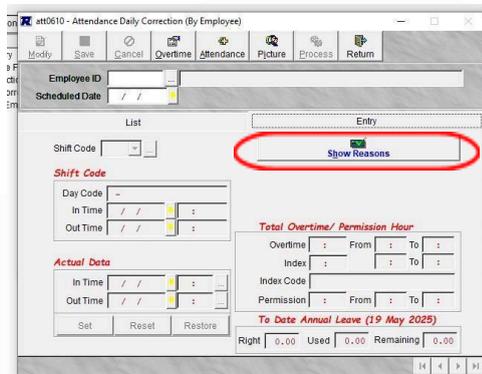
Gambar 3.8 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

5. Klik “Entry”



Gambar 3.9 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

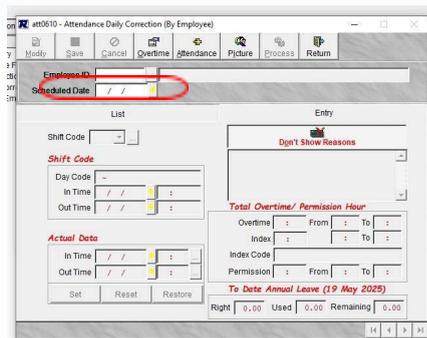
6. Klik “Show Reasons”



Gambar 3.10 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

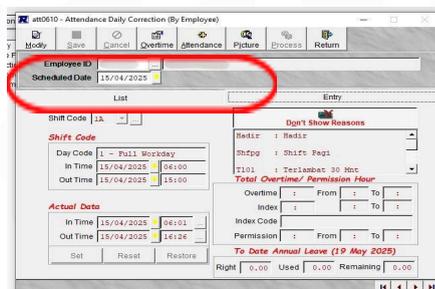
7. Mengisi *Employee ID* dengan *Payroll* Karyawan {00001234}



Gambar 3.11 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

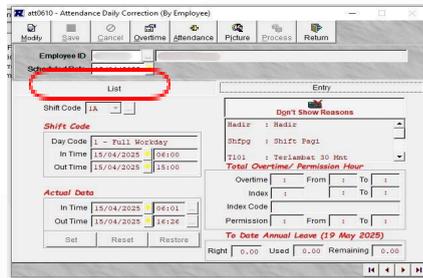
8. Halaman akan muncul nama lengkap karyawan dan tanggal koreksi



Gambar 3.12 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP

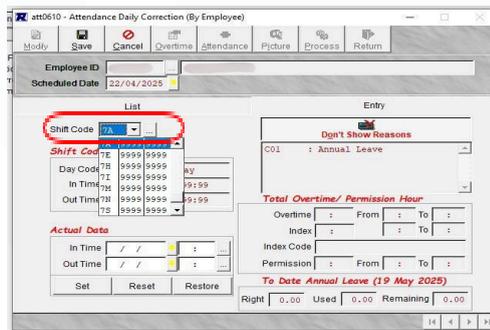
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

9. Ubah tanggal koreksi dan klik “Modify”



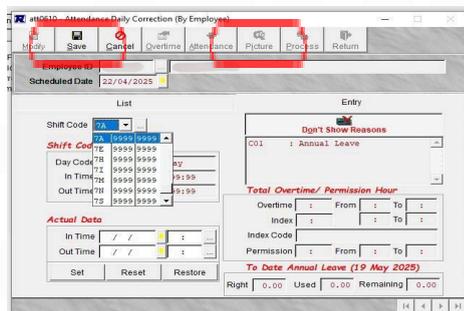
Gambar 3.13 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

10. Mengubah *Shift Code* menjadi “7A”



Gambar 3.14 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

11. Klik “Save” kemudian Klik “Attendance”



Gambar 3.15 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

12. Klik “Reason Code”

The screenshot shows the 'att0450 - Attendance Transaction Form' with the 'Reason Code' field highlighted in red. The form includes fields for Hierarchy, Employee, Transaction Type, Reference Number, Reason Type, Reason Code, Start Date, and End Date. A table below shows 'Permission Schedule' and 'Actual Permission' with columns for Date and Time.

Gambar 3.15 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

13. Pilih “Annual Leave”

The screenshot shows the 'att0450 - Attendance Transaction Form' with a 'Reason Code Lookup' dialog box open. The dialog box shows a list of reason codes, with 'C01 11 ANNUAL LEAVE' highlighted in red. The dialog box also includes a search field and 'Ok' and 'Cancel' buttons.

Gambar 3.16 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP
Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

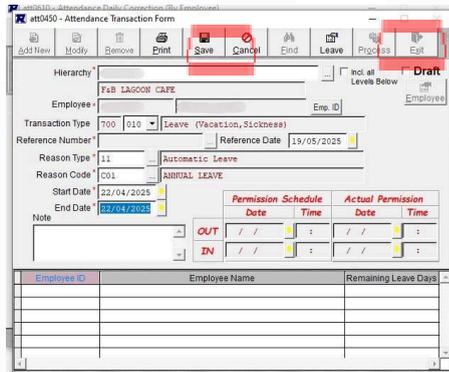
14. Isi tanggal koreksi dalam kolom “Start Date”

The screenshot shows the 'att0450 - Attendance Transaction Form' with the 'Start Date' field highlighted in red. The form includes fields for Hierarchy, Employee, Transaction Type, Reference Number, Reason Type, Reason Code, Start Date, and End Date. A table below shows 'Permission Schedule' and 'Actual Permission' with columns for Date and Time.

Gambar 3.17 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

15. Klik “Save” kemudian klik “Process”



Gambar 3.18 Contoh halaman pada aplikasi SIAPP

Sumber: Dokumen Perusahaan, 2025

3. *Vitamin Night Shift*

Vitamin Night Shift merupakan *jobdesk* penulis untuk mendistribusikan vitamin kepada *staff* yang menjalankan *shift* pada malam hari. Hal ini dilakukan oleh HRD untuk memberikan asupan vitamin kepada karyawan yang harus bekerja di malam hari, hal ini tentu memberikan risiko bagi karyawan untuk sakit. Dalam upaya HRD menjaga kesehatan setiap karyawannya, maka salah satu langkah mencegah karyawan The Sultan sakit yaitu dengan memberikan asupan vitamin pada malam hari. Dalam hal ini, secara tidak langsung HRD juga memperhatikan dan memperdulikan kesehatan setiap karyawannya yang menjadi bagian dari langkah perusahaan untuk meningkatkan retensi karyawan. Distribusi *vitamin night shift* dilakukan oleh penulis pada setiap hari selasa dan kamis, dengan penulis menitipkan vitamin tersebut kepada *Front Desk* untuk dibagikan kepada setiap karyawan yang menjalankan *shift* pada malam hari.

3.3.2 Uraian Tugas Tambahan

1. Database Trainee

Penulis diberikan tanggung jawab untuk mencari dan melengkapi data yang perlu untuk dimiliki oleh HRD. Penulis akan mencari data yang diperlukan melalui *Training Application Form* yang telah diisi oleh calon *trainee* The Sultan. Apabila terdapat data yang tidak diisi oleh penulis, penulis diberikan arahan untuk menghubungi calon *trainee* melalui nomor whatsapp yang telah disampaikan pada *Training Application Form*. Berikut merupakan contoh Excel yang berisikan informasi data dari *trainee* dengan judul *file* “2024 - 2025 Database Trainee”.

NO	Homebase	School	Name	Study Program	Interest Department 1	Interest Department 2	Status	Department	Join Date	End Date	Length of OJT	Sex	Place of Birth	Date of Birth	Age
1	Hotel	Universitas Multimedia Nusantara	Steven Chen	Management	Human Resources	Marketing	Completed	Human Resources	10 February 2025	9 August 2025	0	Male	Jakarta	31 December 2004	20

Blood Type	NIK	BPJS Kesehatan	BPJS Ketenagakerjaan	Insurance	Phone Number	Permanent Address	Temporary Address	Email	Emergency Contact	Relation	Name	Vaccine 1	Vaccine 2	Vaccine Booster	MCIJ	Weight (kg)	Height (cm)	Locker Number
A	318891245870001	1234567891	-	-	08120172928	Jl. Boulevard Gading Serpong No.22	-	stevenchen@gmail.com	081213141516	Father	BB Gates	YES	YES	NO	YES	70	180	6

Gambar 3.19 Contoh format excel *Database Trainee*

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

Pada Gambar 3. , terdapat kolom data yang perlu diisi oleh penulis untuk melengkapi kelengkapan data *trainee*. Namun terdapat pula data yang tidak wajib untuk diisi oleh *trainee*, apabila *trainee* tidak memilikinya.

Data yang WAJIB diisi:

1. *School*
2. *Name*
3. *Study Program*
4. *Interest Department 1*
5. *Sex*
6. *Place of Birth*
7. *Date of Birth*
8. NIK
9. *Phone Number*
10. *Permanent Address*

11. Email
12. *Emergency Contact*
13. *Name of Emergency Contact*
14. *Weight*
15. *Height*
16. *Locker Number*

Data yang TIDAK WAJIB diisi:

1. *Interest Department 2*
2. *Blood Type*
3. BPJS Kesehatan
4. BPJS Ketenagakerjaan
5. *Insurance*
6. *Temporary Address*
7. *Vaccine 1*
8. *Vaccine 2*
9. *Vaccine Booster*

Data yang diisi oleh penulis:

1. *No*
2. *Homebase*
3. *Status*
4. *Department*
5. *Join Date*
6. *End Date*
7. *Length of OJT*
8. *Age*
9. *Relation*
10. *MCU*

Gambar 3.21 Contoh *Allowance On The Job Training*

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

6. *Event & Activities*

Penulis diberikan arahan oleh *supervisor* untuk membantu proses acara yang diselenggarakan oleh HRD. Selain dengan membantu tim HRD dalam proses jalannya acara, penulis juga membuat daftar hadir karyawan yang mengikuti acara tersebut.

7. *Attendance List*

Penulis diberikan arahan oleh *supervisor* untuk menyusun daftar hadir karyawan setiap adanya acara atau *training* yang diselenggarakan oleh HRD.

 Attendance List				
Title :				
Date :				
Venue :				
No	Nama	Department	Payroll	Sign
				1.....
				2.....
				3.....
				4.....
				5.....
				6.....

Gambar 3.22 Contoh *Attendance List*

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

8. *Gift Birthday Staff*

Penulis diberikan tanggung jawab untuk mendistribusikan hadiah ulang tahun kepada staff yang berulang tahun.

9. *Name Tag*

Penulis akan memproses apabila terdapat staff DW, TW, atau *Trainee* yang mengalami kehilangan atau kerusakan pada *Name Tag*.

10. Form Kehilangan

Penulis akan membantu karyawan apabila mengalami kehilangan baik dalam hal kartu parkir, *name tag*, kunci loker, ataupun benda lainnya yang menjadi tanggung jawab staff untuk menjaga barang yang telah diberikan oleh HRD.

11. Data Manning

Penulis akan melakukan rekap terhadap seluruh karyawan yang akan *incharge* pada hari berikutnya, staff yang *incharge* akan disampaikan oleh PIC setiap departemen yang kemudian akan disusun oleh penulis pada google sheet. *Data manning* akan dilakukan penulis setiap sore hari untuk di *report* kepada *HR Manager*, kemudian *HR Manager* akan menyampaikan manning tersebut pada *morning briefing* yang dilakukan para *private payroll* setiap harinya.

MANNING & LEAVE UPDATE																			
Hotel		Manning/Day																	
Department	1-Mei-25				Total				Var-Pax Today VS Yesterday		Head Counts			Remarks					
	Trainee	Staff			Temporary Worker			Daily Worker			1-Mei-25	30-Apr-25	AL		EO	OFF			
	Morn	Mid	Morn	Mid	Afternoon	Night	Morn	Mid	Afternoon	Night	Morn	Mid	Afternoon	Night					
Front Office (Include Telp)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Housekeeping (RA, PA, Gard)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Security	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
F&B Service	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
F&B Banquet Operation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
F&B Kitchen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
F&B Steward	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Engineering	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Executive Office	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Accounting, Purchasing, & IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Sales, Marcomm, & Reservation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Human Resources	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Residence		Manning/Day																	
Department	1-Mei-25				Total				Var-Pax Today VS Yesterday		Head Counts			Remarks					
	Trainee	Staff			Temporary Worker			Daily Worker			1-Mei-25	30-Apr-25	AL		EO	OFF			
	Morn	Mid	Morn	Mid	Afternoon	Night	Morn	Mid	Afternoon	Night	Morn	Mid	Afternoon	Night					
Front Office	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Housekeeping (RA, PA, Gard)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Engineering	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
G&A Office	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Sales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Hotel & Residence	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gambar 3.23 Contoh Gambar *Data Manning*

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

12. Update Occupancy

Penulis diberikan tugas untuk menyampaikan *occupancy* perusahaan setiap harinya pada pukul 09.00 WIB, *occupancy* akan disampaikan penulis dalam bentuk kertas yang ditempel pada mading di Teratai *Canteen*.

13. Update TV

Penulis diberikan arahan untuk membuat kartu ucapan ulang tahun kepada staff yang berulang tahun pada hari tersebut, serta menyampaikan informasi penting seperti staf berkompeten, informasi penting, promosi perusahaan, dan lainnya.



Gambar 3.24 Contoh Ucapan Ulang Tahun

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

14. Recruitment

Penulis membantu *Human Resources Officer* dalam proses perekrutan karyawan, dengan penulis membantu menyiapkan dokumen pribadi kandidat interview. Selain itu, penulis juga diberikan tanggung jawab untuk mengawasi tes yang dijalani oleh kandidat interview *trainee*.

JOD ID	DEPARTMENT	JOB APPLIED FOR	POSITION	CANDIDATE NAME	LAST EDUCATION	STUDY PROGRAM	PLACE OF BIRTH	DATE OF BIRTH	AGE
1	Human Resources	HR Officer	Contract	Abdul	S1	Management	Jakarta	1 Jan 2000	25
2	Accounting	Purchasing	Contract	Bella	D3	Accounting	Bandung	1 Feb 2001	24

APPLICATION SOURCE	INTERVIEW DATE	RECRUITMENT STATUS	HR	USER	GM	Reference Check	FINAL DECISION	ORIENTATION	EMAIL	REMARK
Media & Advertisement	1 May 2025	Sent to User	YES	YES	YES	YES	Hired		abdul123@gmail.com	need comparasion
Media & Advertisement	7 May 2025	Sent to User	YES	NO	NO	YES	Not Hired		bella01@gmail.com	not qualified

Gambar 3.26 Contoh Excel Recruitment

Sumber: Dokumen Perusahaan dan Interpretasi Penulis, 2025

15. SSMS Clinic

Penulis diberikan tugas untuk menginput biaya klinik yang digunakan staff pada setiap bulannya, hal ini dikarenakan seluruh biaya

pengobatan staff ditanggung oleh HRD. Sehingga HRD juga dapat memastikan dan memantau kesehatan para karyawan.

16. Notice Board

Penulis diberikan tugas untuk menyampaikan informasi kepada seluruh staff dengan memasang berbagai informasi pada mading perusahaan. Informasi tersebut dapat berbentuk kegiatan *training*, *role model*, hingga tips-tips untuk karyawan.

17. Rhapsody

Penulis mendapatkan penugasan untuk memesan kebutuhan tim HRD maupun keperluan untuk kegiatan acara HRD. Selain itu, *SSMS Clinic* juga akan meminta tolong melakukan pemesanan melalui tim HRD.

Weekly Job Desk				
No.	Job Desk	Time	Detail	Day
1	<i>Update Occupancy</i>	09.00 - 09.15	Mengganti lembar <i>occupancy</i> hari kemarin dengan hari - H	<i>Monday</i>
2	<i>Update TV</i>	09.15 - 09.20	Mengganti <i>rolling video</i> sesuai dengan video yang telah ditentukan	
3	<i>Guest Comment</i>	09.20 - 10.30	Menginput <i>guest comment</i> dari <i>Website</i> Tripadvisor	
4	<i>Data Manning</i>	15.30 - 17.30	Menginput staff yang <i>incharge</i> untuk hari selasa pada google sheet	
1	<i>Update Occupancy</i>	09.00 - 09.15	Mengganti lembar <i>occupancy</i> hari kemarin dengan hari - H	<i>Tuesday</i>

2	<i>Update TV</i>	09.15 - 09.20	Mengganti <i>rolling video</i> sesuai dengan video yang telah ditentukan	
3	<i>Guest Comment</i>	09.20 - 10.00	Menginput <i>guest comment</i> dari <i>Website</i> Tripadvisor	
4	<i>Vitamin Night Shift</i>	14.00 - 14.05	Mendistribusikan vitamin untuk karyawan yang <i>night shift</i> ke <i>Front Office</i> untuk dibagikan pada malam hari	
5	<i>Data Manning</i>	15.30 - 17.30	Menginput staff yang <i>incharge</i> untuk hari rabu pada google sheet	
1	<i>Update Occupancy</i>	09.00 - 09.15	Mengganti lembar <i>occupancy</i> hari kemarin dengan hari - H	Wednesday
2	<i>Update TV</i>	09.15 - 09.20	Mengganti <i>rolling video</i> sesuai dengan video yang telah ditentukan	
3	<i>Guest Comment</i>	09.20 - 10.00	Menginput <i>guest comment</i> dari <i>Website</i> Tripadvisor	
4	<i>Vitamin Night Shift</i>	14.00 - 14.05	Mengambil sisa vitamin yang tidak diambil oleh karyawan dan menginput jumlah vitamin yang telah terdistribusi	
5	<i>Data Manning</i>	15.30 - 17.30	Menginput staff yang <i>incharge</i> untuk hari kamis pada google sheet	

1	<i>Update Occupancy</i>	09.00 - 09.15	Mengganti lembar <i>occupancy</i> hari kemarin dengan hari - H	Thursday
2	<i>Update TV</i>	09.15 - 09.20	Mengganti <i>rolling video</i> sesuai dengan video yang telah ditentukan	
3	<i>Guest Comment</i>	09.20 - 10.00	Menginput <i>guest comment</i> dari <i>Website</i> Tripadvisor	
4	<i>Vitamin Night Shift</i>	14.00 - 14.05	Mendistribusikan vitamin untuk karyawan yang <i>night shift</i> ke <i>Front Office</i> untuk dibagikan pada malam hari	
5	<i>Data Manning</i>	15.30 - 17.30	Menginput staff yang <i>incharge</i> untuk hari jumat pada google sheet	
1	<i>Update Occupancy</i>	09.00 - 09.15	Mengganti lembar <i>occupancy</i> hari kemarin dengan hari - H	Friday
2	<i>Update TV</i>	09.15 - 09.20	Mengganti <i>rolling video</i> sesuai dengan video yang telah ditentukan	
3	<i>Guest Comment</i>	09.20 - 10.00	Menginput <i>guest comment</i> dari <i>Website</i> Tripadvisor	
4	<i>Vitamin Night Shift</i>	14.00 - 14.05	Mengambil sisa vitamin yang tidak diambil oleh karyawan dan menginput jumlah vitamin yang telah terdistribusi	

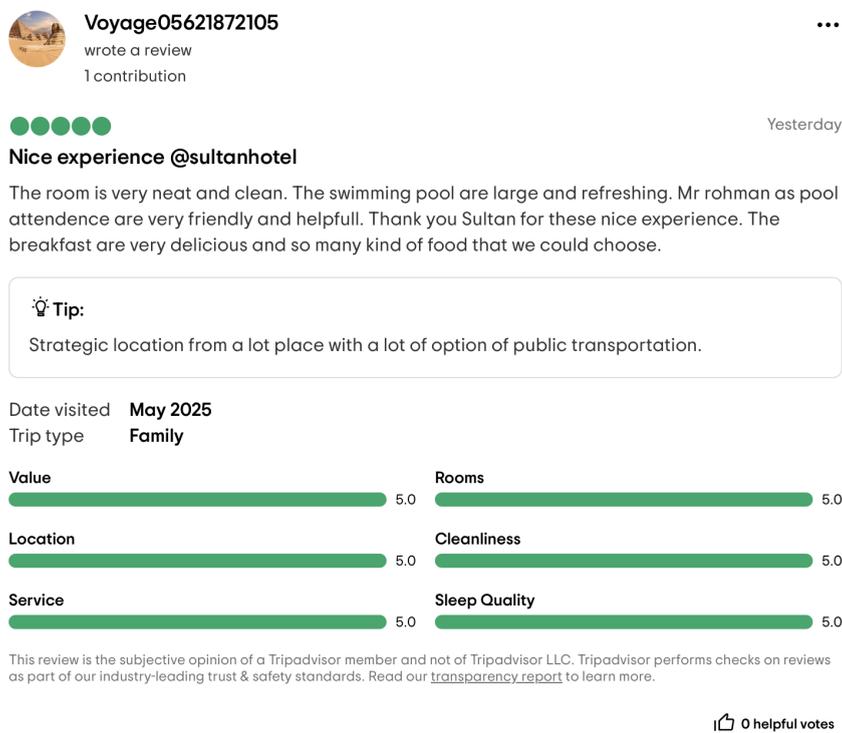
5	<i>Data Manning</i>	14.30 - 17.30	Menginput staff yang <i>incharge</i> untuk hari sabtu hingga senin pada google sheet
6	<i>Update Birthday Video</i>	17.30 - 18.00	Menyiapkan file berupa video yang akan diputar pada setiap hari pada TV Kiri

Tabel 3.3 *Weekly Schedule Trainee Human Resources Development*

Sumber: Olahan Penulis, 2025

3.4 Kendala yang Ditemukan

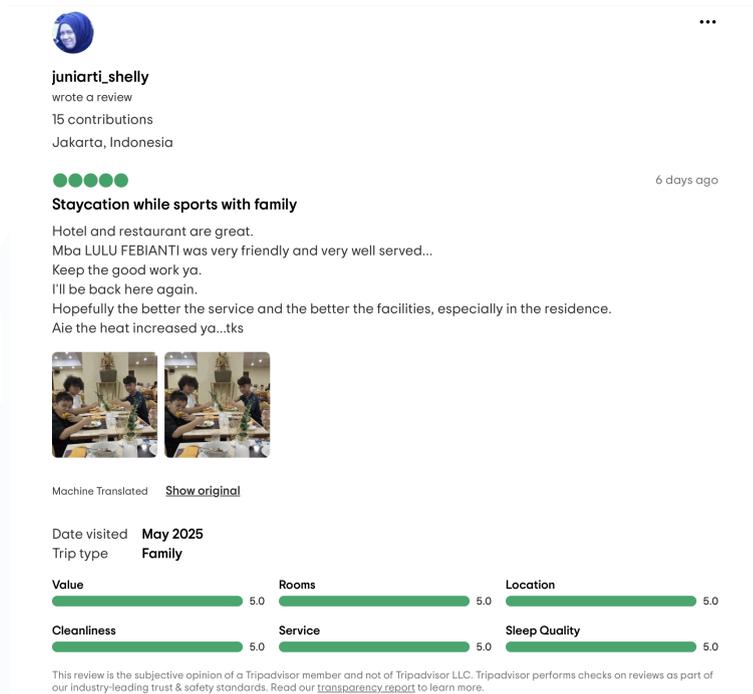
Kendala atau hambatan selama praktik kerja magang merupakan hal yang tentunya terjadi pada dunia kerja. Selain dari hambatan penulis yang belum memahami alur pekerjaan, maupun kendala yang kerap terjadi pada dunia kerja. Untuk kendala yang dialami penulis dalam pekerjaannya, terjadi pada pekerjaan utama yang dilakukan penulis dalam tugas dan tanggung jawabnya yaitu *Report Guest Comment*. Dalam pengerjaan *report guest comment*, penulis memiliki kendala apabila *guest comment* yang sudah di input ke dalam excel telah dihapus oleh tripadvisor dalam websitenya. Sehingga keaslian dalam hasil *input guest comment* dapat terjadi kesalahpahaman apabila tidak memiliki bukti yang jelas bahwa *guest comment* tersebut pernah disampaikan pada *website* tripadvisor. Selain itu, penulis tidak dapat memastikan keaslian dalam penulis *guest comment* yang memang disampaikan oleh tamu. Hal ini dapat menimbulkan kecurigaan apabila terdapat staff yang seringkali *ter-mention* dalam tripadvisor, karena comment yang disampaikan di *website* tripadvisor dapat diisi oleh karyawan The Sultan Hotel & Residence dengan akun *anonymous*. Hal ini dapat terjadi, karena mayoritas *guest comment* yang disampaikan di *website* tripadvisor tidak menampilkan foto tamu ataupun menggunakan nama asli tamu. Berikut contoh *guest comment* dalam *website* tripadvisor.



Gambar 3.27 Contoh *Guest Comment* yang *Anonymous*

Sumber: Tripadvisor, 2025

Dalam Gambar 3.27, menunjukkan contoh *guest comment* yang tidak dapat dipastikan keasliannya. Dimana dalam *guest comment* tersebut tidak menunjukkan nama asli dari tamu yang menginap, melainkan nama samaran yang disebut “Voyage05621872105” sebagai nama samaran. Selain itu, pada gambar tersebut juga tidak menampilkan foto tamu yang berada di ruangan hotel ataupun area hotel. Hal ini tentu dapat menimbulkan kecurigaan bahwa comment yang disampaikan merupakan *comment* yang ditulis oleh karyawan, dengan tujuan karyawan tersebut ingin nama mereka ter-*mention* dalam tripadvisor untuk memperoleh hadiah. Berbeda dengan *guest comment* yang menampilkan nama tamu dan bukti foto, berikut contoh *guest comment* yang dapat dijamin keasliannya.



Gambar 3.28 Contoh *Guest Comment* yang valid

Sumber: Tripadvisor, 2025

Dalam Gambar 3.28, menunjukkan *guest comment* yang dapat dipercaya keasliannya. Dimana terdapat staff yang ter-mention dalam *guest comment* tersebut yaitu Lulu Febianti. *Guest comment* tersebut yang ditulis oleh @juniarti_shelly tidak hanya menggunakan nama asli, namun *guest comment* tersebut juga menampilkan foto beliau bersama dengan keluarganya yang sedang menikmati sarapan di Peacock.

Kendala atau hambatan lain yang dialami oleh penulis selama kerja magang pada perusahaannya adalah *device* kantor yang kurang mendukung, sehingga menghambat proses kerja penulis. Penulis juga terkadang memiliki kendala dengan gaya format atau gaya bahasa dari departemen lain, sehingga penulis harus bertanya kepada *supervisor* sambil mempelajari gaya penulisan atau format dari departemen lain. walaupun dari departemen HR sudah memberikan format yang mudah untuk dipahami semua kalangan, terkadang masih terdapat departemen lain yang mempertahankan gaya penulisan masing-masing. sehingga hal ini masih sulit untuk diolah oleh HR.

3.5 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

1. Validasi *Guest Comment*

Untuk mengatasi keaslian atas *guest comment* yang telah disampaikan oleh tamu, HRD dapat melakukan tangkapan layar pada setiap *guest comment* yang disampaikan pada *website*. Sehingga apabila terdapat *audit* dari *management* terkait *guest comment* yang disampaikan, apabila *guest comment* tersebut telah dihapus HRD masih memiliki bukti konkret atas hasil input yang dilakukan oleh penulis.

Terkait dengan keaslian identitas tamu pada kolom komentar pada *website*, HRD dapat mendorong pihak manajemen untuk berkoordinasi langsung dengan Tripadvisor agar dapat menyarankan adanya validasi identitas penulis komentar. Manajemen juga dapat menjalin kerjasama dengan Tripadvisor untuk mendapatkan akses atas API (*Application Programming Interface*) untuk mampu memvalidasi data pengguna.

2. Perangkat Kerja

Dalam mengatasi masalah yang terjadi pada perangkat kerja, HRD dapat berkoordinasi langsung dengan pihak IT untuk membantu pemeliharaan perangkat kerja. Perusahaan juga dapat mengeluarkan sejumlah dana untuk melakukan *upgrade* pada *device* yang ada.

3. Format Departemen

Dalam meningkatkan efisiensi pekerjaan, HRD dapat membuat *template* yang baru untuk setiap departemennya. *Template* tersebut dapat diisi oleh setiap departemen, sehingga memudahkan HRD untuk mengumpulkan data dari setiap departemen.