

BAB III

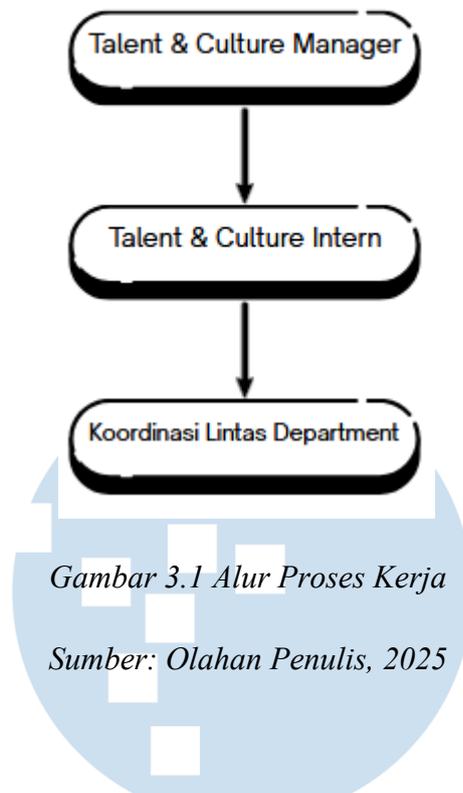
PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama menjalani program magang di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis ditempatkan secara langsung di bawah supervisi Departemen Talent & Culture (Human Resources), yang merupakan bagian dari struktur organisasi inti dalam operasional hotel. Dalam struktur organisasi tersebut, penulis menempati posisi sebagai **Talent & Culture Intern**, yaitu peran pemegang yang secara aktif terlibat dalam berbagai kegiatan administratif dan strategis yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia.

Selama masa magang yang berlangsung selama enam bulan, penulis bekerja secara langsung di bawah bimbingan **Ibu Priyanti Rahayu**, selaku **Talent & Culture Manager**, yang juga merangkap sebagai satu-satunya personel tetap dalam departemen tersebut pada saat itu. Hal ini membuat struktur departemen menjadi sangat ramping dan menuntut kerja sama yang erat antara penulis dan pembimbing lapangan. Seluruh aktivitas dalam ruang lingkup Talent & Culture dikelola oleh hanya dua orang, yakni Talent & Culture Manager dan penulis sebagai intern. Oleh karena itu, kedudukan penulis tidak hanya bersifat administratif pasif, tetapi lebih dari itu, turut menjadi rekan kerja aktif dalam menjalankan tanggung jawab harian departemen.

Kondisi struktur yang minimalis ini justru memberikan pengalaman kerja yang sangat intensif dan komprehensif bagi penulis. Penulis tidak hanya berperan sebagai pendamping kerja, tetapi juga diberikan kesempatan untuk menangani berbagai tanggung jawab secara mandiri, baik yang bersifat teknis maupun koordinatif. Beberapa tanggung jawab yang diemban penulis antara lain adalah pengelolaan data dan dokumen personalia karyawan, pembaruan database locker, penyusunan laporan pelatihan (learning report), pelaksanaan kegiatan onboarding, hingga permintaan logistik departemen melalui sistem ERP Realta.



Gambar 3.1 Alur Proses Kerja

Sumber: Olahan Penulis, 2025

Dalam pelaksanaan tugas-tugas tersebut, koordinasi dilakukan secara langsung dengan Talent & Culture Manager yang memberikan arahan harian, evaluasi kerja, serta ruang diskusi untuk perbaikan berkelanjutan. Komunikasi yang terbuka antara penulis dan pembimbing lapangan menjadi kunci utama dalam memastikan seluruh kegiatan berjalan efektif dan sesuai standar operasional hotel.

Selain berkoordinasi dengan atasan langsung, penulis juga membangun komunikasi lintas departemen, terutama dengan para *Head of Department* yang menjadi narasumber utama dalam pengumpulan data laporan pelatihan, serta dengan departemen terkait seperti Engineering dalam pengelolaan locker dan Finance untuk proses approval pengajuan barang. Kemampuan berkomunikasi secara profesional, menyusun email yang formal, serta melakukan *follow-up* menjadi keterampilan yang sangat diasah dalam proses ini.

Penulis juga mengikuti alur kerja yang sistematis, dimulai dari menerima instruksi, menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas sesuai prosedur, hingga melakukan pelaporan hasil kerja kepada atasan. Dalam beberapa kesempatan,

penulis juga diberikan kepercayaan untuk memberikan masukan dan ide perbaikan terhadap sistem kerja yang sudah berjalan, seperti dalam optimalisasi format pendataan locker dan penyusunan template pelaporan pelatihan.

Secara keseluruhan, kedudukan penulis sebagai intern dalam struktur organisasi Hotel Mercure Serpong Alam Sutera bersifat aktif dan kontributif. Pengalaman ini memberikan pembelajaran yang sangat bermakna mengenai pentingnya koordinasi, inisiatif pribadi, dan kerja sama tim dalam mendukung fungsi strategis Human Resources dalam industri perhotelan. Kedekatan dengan manajer langsung serta intensitas tugas yang tinggi menjadikan pengalaman magang ini sebagai simulasi nyata dari dunia kerja profesional.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas yang Dilakukan

Selama menjalani masa magang di Departemen Talent & Culture Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis memperoleh kepercayaan untuk terlibat dalam berbagai aktivitas yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia. Adapun rincian tugas yang telah penulis laksanakan selama magang adalah sebagai berikut:

Table 3.1 Uraian tugas

No	Tugas	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1	Pengelolaan Data dan Dokumen Karyawan	Mengarsipkan data personalia seperti surat perjanjian kerja, perpanjangan kontrak, dan surat keterangan kerja	Talent & Culture Manager	Mingguan	Dokumen administratif tersimpan rapi baik fisik maupun digital

2	Pemeliharaan notice board	Memberikan informasi penting Kepada Seluruh Karyawan	Talent & Culture Manager	Sesuai kebutuhan	Komunikasi internal berjalan dengan efektif
3	Membantu membuat anak trainee rekening BCA untuk menerima uang saku	Memastikan peserta magang/training memiliki rekening aktif untuk menerima uang saku	Talent & Culture Manager	Sesuai permintaan	Rekening BCA trainee aktif dan siap digunakan untuk pencairan uang saku
4	Membuat Learning Report tahun 2025	Untuk mengetahui apakah di setiap department ada malakukan training kepada staff	Talent & Culture Manager, Seluruh Department	Bulanan	Laporan pelatihan lengkap dan terlapor di system Accor
5	Pembaruan Database Locker karyawan	Memastikan data pengguna dan lokasi locker karyawan selalu diperbarui dan akurat	Talent & Culture Manager, Seluruh Department	Bulanan atau sesuai kebutuhan	Database locker dikelola dengan baik
6	Rekrutmen dan Onboarding Karyawan	Membantu dalam proses administrasi masuk	Talent & Culture Manager	Sesuai kebutuhan	Proses onboarding berlangsung lancar dan profesional

7	Pembuatan Store Requisition (SR) via Sistem Realta	Melakukan permintaan barang (ATK, air mineral, dsb) untuk kebutuhan internal departemen HR (Talent & Culture)	Talent & Culture Manager	Sesuai kebutuhan	SR terekam di sistem dan kebutuhan logistik departemen terpenuhi
---	--	---	--------------------------	------------------	--

3.2.2 Uraian Tugas

Dalam menjalani praktik kerja magang di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera sebagai Talent & Culture Intern, penulis berhasil menyelesaikan program magang dengan total waktu kerja lebih dari 640 jam. Dalam pelaksanaannya, penulis dituntut untuk memiliki kemampuan adaptasi dan pemahaman kerja yang cepat, mengingat beragamnya tugas yang diberikan. Berikut adalah penjelasan uraian tugas yang penulis kerjakan selama menjalani trainee di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera

1. Pengelolaan Data dan Dokumen Karyawan

Salah satu tanggung jawab utama yang diemban penulis selama menjalani program magang sebagai Talent & Culture Intern di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah kegiatan pengelolaan dan pengarsipan dokumen personalia karyawan. Tugas ini menjadi bagian krusial dalam aktivitas operasional Departemen Talent & Culture, karena menyangkut **manajemen data administratif seluruh sumber daya manusia** yang bekerja di lingkungan hotel.

A. Ruang Lingkup Dokumen yang Dikelola

Dokumen-dokumen yang dikelola mencakup seluruh siklus kehidupan kerja karyawan, yang terdiri dari dokumen saat pre-employment, selama masa kerja, dan pasca kerja. Beberapa jenis dokumen yang harus ditangani antara lain:

- **Surat Perjanjian Kerja (SPK):** baik SPK awal (first contract) maupun perpanjangan kontrak (renewal).
- **Surat Keterangan Kerja (SKK):** diberikan saat karyawan mengajukan permintaan untuk keperluan pribadi seperti pengajuan visa, KPR, atau melamar pekerjaan lain.
- **Surat Peringatan dan Disiplin** (jika ada), termasuk laporan pelanggaran kode etik dan catatan kedisiplinan.
- **Dokumen medical check-up:** hasil pemeriksaan kesehatan yang wajib dimiliki oleh semua karyawan baru.
- **Formulir data pribadi dan keluarga:** termasuk salinan KTP, KK, NPWP, ijazah, pas foto, dan data darurat (emergency contact).
- **Surat pengunduran diri atau pemutusan hubungan kerja** (resign/termination letter) jika karyawan sudah tidak aktif.

Seluruh dokumen ini menjadi **landasan administratif yang penting dalam manajemen SDM**, baik untuk keperluan audit, penyusunan laporan ke pusat (Accor), hingga penilaian kelayakan promosi atau mutasi antar departemen.

B. Sistem Pengarsipan Fisik

Penulis mengelola sistem pengarsipan dokumen fisik menggunakan metode **penyimpanan abjad** dalam **lemari arsip tertutup**. Setiap folder berisi dokumen milik satu karyawan, dilengkapi label nama lengkap, NIK internal, dan unit/departemen tempat bekerja.

Langkah-langkah yang dilakukan meliputi:

1. Mencetak dokumen dengan format dan kualitas cetak yang sesuai.

2. Menempatkan dokumen sesuai urutan dalam folder (misalnya: kontrak di depan, medical check-up di tengah, surat lainnya di belakang).
3. Menyusun folder secara vertikal di rak berdasarkan abjad.
4. Melakukan pengecekan berkala terhadap kelengkapan dan keteraturan dokumen (misalnya, kontrak lama yang belum diganti, atau dokumen yang tercecer).

Penulis juga membuat daftar inventaris (checklist manual) untuk mencatat siapa saja yang telah memiliki dokumen lengkap dan siapa yang perlu dilengkapi, berdasarkan sistem rotasi kontrak (3 bulan, 6 bulan, atau tahunan).

C. Sistem Pengarsipan Digital

Selain pengarsipan fisik, penulis juga terlibat dalam proses **digitalisasi dokumen personalia**. Dokumen yang telah ditandatangani dan disahkan dipindai (scan) menggunakan mesin scanner kantor, kemudian:

- Disimpan ke dalam folder digital di server lokal hotel.
- Folder disusun berdasarkan struktur hirarki: Tahun > Departemen > Nama Karyawan.
- File diberi nama secara seragam, misalnya: SPK_Januari2025_AnggaRayadi.pdf.

Dokumen digital ini memudahkan proses pencarian cepat, terutama ketika diminta oleh General Manager, auditor, atau Talent & Culture Manager untuk keperluan mendadak.

Dalam beberapa kasus, penulis juga melakukan konversi file dari format Word ke PDF sebelum diunggah ke sistem agar dokumen lebih aman dan tidak mudah diubah.



Gambar 3. 2 Lemari Folder Data

2. Pemeliharaan Notice Board

Dalam dunia kerja, terutama di industri hospitality yang sangat dinamis dan berbasis layanan manusia (people-centric), **komunikasi internal menjadi aspek vital** dalam menjaga sinergi, efisiensi informasi, dan engagement antar karyawan lintas departemen. Salah satu sarana komunikasi yang digunakan oleh Hotel Mercure Serpong Alam Sutera adalah **notice board**, yaitu papan pengumuman fisik yang terletak di area staf hotel, khususnya dekat ruang ganti (changing room) dan jalur operasional karyawan.

Sebagai Talent & Culture Intern, penulis diberikan **tanggung jawab penuh untuk memelihara, memperbarui, dan mengoptimalkan** penggunaan notice board agar tetap fungsional, informatif, dan menarik bagi seluruh karyawan, baik dari lini operasional (frontliner) maupun back office.

A. Tujuan dan Fungsi Notice Board

Notice board bukan sekadar media pasang informasi, tetapi memiliki peran penting sebagai:

- Sumber informasi cepat dan langsung bagi karyawan yang tidak memiliki akses ke email atau sistem digital internal.
- Wadah apresiasi dan pengakuan terhadap karyawan, seperti promosi, ulang tahun, atau penghargaan bulanan.
- Sarana pemberitahuan resmi dari manajemen terkait jadwal pelatihan, peraturan kerja baru, atau kegiatan internal.
- Media penguat budaya organisasi, karena desain dan isi papan mencerminkan nilai-nilai perusahaan.

Khususnya di lingkungan hotel yang beroperasi 24 jam dengan sistem shift, banyak karyawan hanya memiliki waktu terbatas untuk berkoordinasi secara verbal. Karena itu, keberadaan notice board yang dikelola dengan baik akan sangat membantu kelancaran informasi operasional.

B. Lokasi Strategis dan Frekuensi Pembaruan

Hotel Mercure Serpong Alam Sutera memiliki beberapa titik notice board yang penempatannya strategis, seperti:

- Di dekat pintu masuk staf (staff entrance).
- Di area kantin/staff cafeteria.

Penulis secara rutin memperbarui konten notice board minimal satu kali dalam seminggu, dan lebih sering jika terdapat pengumuman mendadak dari manajemen. Pembaruan dilakukan berdasarkan:

- Jadwal pelatihan atau kegiatan mingguan.

- Tanggal ulang tahun karyawan.
- Update struktur organisasi atau kontak penting.
- Hasil audit, inspeksi, atau pengumuman program kesehatan dan keselamatan kerja (K3).

C. Proses Kerja dan Alur Koordinasi

Agar notice board selalu menampilkan informasi valid dan aktual, penulis mengikuti proses kerja sebagai berikut:

1. Konsultasi awal dengan Talent & Culture Manager

- Menanyakan informasi baru yang harus dipublikasikan.
- Mendapatkan template atau desain visual yang telah ditentukan HR Accor.

2. Koordinasi dengan Head of Department

- Meminta data bulanan, seperti daftar karyawan yang berulang tahun.
- Menanyakan jadwal pelatihan atau rotasi staf yang akan diumumkan.

3. Desain dan Cetak Materi

- Penulis menggunakan software sederhana seperti Microsoft Word atau Canva untuk membuat desain visual yang menarik dan informatif.
- Materi dicetak menggunakan printer kantor dalam ukuran A4 atau A3 tergantung isi.

4. Pemasangan dan Penataan

- Penulis memastikan materi tertempel rapi, bebas dari coretan atau kerusakan, dan tidak menutupi informasi penting lainnya.
- Informasi diklasifikasikan berdasarkan kategori agar pembaca tidak bingung (misalnya: *Training, Recognition, Announcement*).

5. Monitoring dan Penghapusan Informasi Kadaluaarsa

- Penulis secara aktif mengecek apakah informasi yang terpasang masih relevan atau sudah tidak berlaku.
- Informasi yang sudah lewat tanggalnya dicopot dan diarsipkan jika perlu.

D. Jenis Informasi yang Diumumkan

Selama masa magang, beberapa jenis konten yang secara konsisten dikelola dan dipasang oleh penulis antara lain:

- ***What's On This Month***: rangkaian kegiatan internal dan hari penting perusahaan.
- ***Training Schedule***: jadwal pelatihan dari setiap departemen.
- ***Employee of the Month***: menampilkan foto dan deskripsi pencapaian staf terbaik.
- ***Birthday List***: daftar karyawan yang merayakan ulang tahun dalam bulan tersebut, lengkap dengan departemen dan tanggal.
- ***Pengumuman SOP dan kebijakan baru***: seperti kebijakan jam kerja, grooming standard, atau penggunaan locker.
- ***Event Internal***: seperti perayaan hari besar nasional, lomba 17-an, atau donor darah.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.3 Notice Board

3. Pengurusan Rekening Bank Untuk Trainee

Penulis turut berperan aktif dalam mengoordinasikan proses administrasi pembukaan rekening bank (Bank Central Asia/BCA) bagi para trainee baru yang menjalani program magang atau training kerja di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera. Pembukaan rekening ini merupakan prasyarat penting karena digunakan sebagai media pencairan uang saku bulanan dari pihak hotel kepada para trainee.

Langkah awal yang dilakukan penulis adalah mengumpulkan data pribadi para trainee yang akan didaftarkan. Data tersebut meliputi fotokopi KTP, NPWP (jika ada), nomor telepon aktif, alamat email, dan pas foto. Penulis kemudian melakukan pengecekan dan verifikasi terhadap kelengkapan dan kesesuaian data untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam penginputan informasi yang dapat menghambat proses pembukaan rekening.

Setelah dokumen lengkap, penulis mengoordinasikan pengiriman data ke pihak bank melalui jalur komunikasi informal yang telah disepakati, yaitu melalui WhatsApp. Penulis menjalin komunikasi langsung dengan Ibu Maria selaku perwakilan dari pihak BCA yang menangani pembukaan rekening untuk karyawan dan trainee hotel. Komunikasi dilakukan secara berkala untuk

memastikan data telah diterima, formulir telah diproses, dan memastikan bahwa akun yang diajukan bisa segera diaktifkan.

Penulis juga aktif melakukan follow-up baik kepada pihak trainee maupun Ibu Maria untuk menindaklanjuti jika terdapat kekurangan data, kendala teknis, atau kesalahan input. Selain itu, penulis juga membantu trainee dalam proses pengisian formulir yang terkadang memerlukan panduan teknis, terutama bagi mereka yang belum pernah memiliki rekening bank sebelumnya. Setelah rekening dinyatakan aktif oleh pihak bank, penulis mendokumentasikan seluruh nomor rekening trainee ke dalam daftar master list yang telah tersedia, kemudian menyerahkannya kepada Talent & Culture Manager untuk keperluan pelaporan internal dan pencairan uang saku secara rutin setiap bulan. Seluruh proses ini dilakukan dengan mengedepankan ketepatan data, komunikasi yang efisien, serta menjaga kerahasiaan informasi pribadi trainee sesuai standar etika kerja di bidang HR.

MERCURE HOTELS SERPONG ALAM SUTERA			CURRENT TRAINEES PERIOD OF FEBRUARY 01'																	
NO	ID	DEPT	NAME	POSITION	SEX		EDUCATION					AGE					BIRTHDAY			
					M	F	SLTP SMP	SLTA SMK	DI	D3	S1	S2	16-24	25-34	35-44	45-54	>55	AGE	PLACE	DATE
Finance & Accounting																				
1	TR241161	F&A	Sela Dwi Anggrani	Trainee Finance & Accounting	1				1					1				19.4	Bandar Lampung	29-Sep-05
2	TR250183	F&A	Chintyana	Trainee Finance & Accounting	1									1				23.5	Jakarta	19-Sep-01
Food & Beverage Product																				
1	TR250162	FBP	Raihan Saputra	Trainee Cook Helper	1			1						1				18.2	Jakarta	9-Dec-06
2	TR250163	FBP	Azrell Azahra	Trainee Cook Helper	1			1						1				16.6	Tangerang	18-Jul-08
3	TR250164	FBP	Sheba Mustanirra	Trainee Cook Helper	1			1						1				16.7	Tangerang	12-Jun-08
4	TR250165	FBP	Keya Aulia Zahra	Trainee Cook Helper	1			1						1				17.1	Tangerang	20-Jan-08
5	TR250165	FBP	Alfa Sanah	Trainee Cook Helper	1			1						1				17.9	Tangerang	15-Apr-07
6	TR250167	FBP	Keya Eli Sabel Monas	Trainee Cook Helper	1			1						1				17.0	Jakarta	5-Mar-08
7	TR2502188	FBP	Regia Kurnia Putri	Trainee Cook Helper	1			1						1				18.5	Tangerang	14-Sep-06
Food & Beverage Service																				
1	TR241167	FBS	Riva Amelia Putri	Trainee FB Attendant	1			1						1				18.6	Tangerang	28-Jul-06
2	TR241168	FBS	Nur Safini Lestari	Trainee FB Attendant	1			1						1				18.9	Gunung Raya	26-Mar-06
3	TR250168	FBS	Maulana Rafli Habibie	Trainee FB Attendant	1									1				20.8	Jakarta	28-May-04
4	TR250163	FBS	Billy Santoso	Trainee FB Attendant	1			1						1				19.5	Tangerang	29-Aug-05
5	TR250170	FBS	Fauzil Adim Hidayat	Trainee FB Attendant	1			1						1				16.6	Tangerang	11-Jul-08
6	TR250171	FBS	Muhammad Inwansyah	Trainee FB Attendant	1			1						1				17.5	Tangerang	5-Sep-07
7	TR250172	FBS	Postiana	Trainee FB Attendant	1			1						1				18.0	Bogor	28-Feb-07

Gambar 3.4 Master List

4. Penyusunan Learning Report Bulanan

Sebagai bagian dari upaya pengembangan sumber daya manusia, Hotel Mercure Serpong Alam Sutera secara rutin menyelenggarakan berbagai bentuk pelatihan bagi karyawan. Program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi teknis, memperkuat budaya kerja, serta mendukung keberlanjutan standar pelayanan Accor Group yang berorientasi pada kualitas dan konsistensi. Oleh karena itu, setiap kegiatan pelatihan harus didokumentasikan dan dilaporkan secara sistematis dalam bentuk laporan pelatihan bulanan (Learning Report).

Selama masa magang di Departemen Talent & Culture, penulis secara aktif terlibat dalam proses penyusunan dan pelaporan aktivitas pelatihan, baik dari sisi teknis dokumentasi maupun komunikasi antar departemen. Laporan ini menjadi salah satu instrumen penting dalam evaluasi manajemen kinerja SDM hotel, serta sebagai bagian dari pelaporan internal ke manajemen regional Accor Group.

A. Tujuan dan Fungsi Laporan Pelatihan

Laporan pelatihan memiliki beberapa fungsi utama, antara lain:

- Dokumentasi resmi kegiatan pelatihan yang dilakukan setiap bulan di seluruh departemen.
- Evaluasi partisipasi karyawan dalam pengembangan kompetensi.
- Pemenuhan standar Accor Learning & Development, sebagai bagian dari sistem mutu jaringan hotel Accor.
- Bahan evaluasi untuk General Manager, Talent & Culture Manager, dan Accor Regional Office.

Dengan laporan ini, manajemen dapat menilai sejauh mana program pelatihan internal dilaksanakan secara konsisten dan merata di seluruh unit kerja. Selain

itu, laporan ini juga menjadi dasar dalam menentukan kebutuhan pelatihan lanjutan atau mengidentifikasi area yang masih perlu pengembangan.

B. Jenis-Jenis Pelatihan yang Dilaporkan

Dalam laporan pelatihan bulanan, penulis mengklasifikasikan kegiatan berdasarkan tiga kategori utama, yaitu:

1. Corporate Training

- Pelatihan yang bersumber dari Accor Group secara terpusat.
- Biasanya dilaksanakan secara daring melalui platform Accor Academy atau AccorLMS.
- Topik meliputi: Code of Conduct, Sustainability, Anti-Corruption, Anti-Harassment, Digital Ethics, dan lainnya.

2. Generic Training

- Pelatihan lintas departemen yang bersifat umum dan mendasar.
- Contoh: Basic Fire Fighting, First Aid, Grooming Standard, Hygiene & Sanitation, Customer Service Excellence.
- Dilaksanakan secara offline, biasanya dipandu oleh internal trainer atau narasumber dari luar.

3. Departmental Training

- Pelatihan teknis yang dilakukan oleh masing-masing Head of Department kepada staf mereka.
- Contoh: Pelatihan penataan kamar (room setup) untuk housekeeping, pelatihan food plating untuk F&B, atau training penggunaan sistem Realta untuk finance/HR.
- Pelatihan ini dilakukan mingguan atau sesuai kebutuhan.

C. Prosedur Penyusunan Laporan

Proses penyusunan Learning Report yang dilakukan oleh penulis terdiri dari beberapa tahap penting berikut:

Distribusi Formulir Laporan Pelatihan

- Setiap awal bulan, penulis mendistribusikan template form pelatihan bulanan ke seluruh Head of Department.
- Formulir mencakup kolom: Nama Departemen, Tanggal Pelatihan, Jenis Pelatihan, Nama Trainer, Jumlah Peserta, dan Ringkasan Materi.

Pengumpulan Data dari Masing-Masing Departemen

- Setelah pelatihan selesai, Head of Department menyerahkan form yang telah diisi lengkap kepada penulis.
- Penulis bertugas untuk melakukan pemeriksaan awal terkait kelengkapan dan kejelasan data. Jika terdapat kekurangan informasi atau tulisan tidak terbaca, penulis menghubungi yang bersangkutan untuk klarifikasi.

Rekapitulasi Data ke Format Digital

- Data dari formulir manual ditransfer oleh penulis ke dalam template Excel resmi laporan pelatihan bulanan.
- Penulis mengklasifikasikan data berdasarkan jenis pelatihan dan departemen, serta menghitung jumlah sesi dan partisipasi total dalam satu bulan.

Pelaporan ke Talent & Culture Manager dan GM

- Laporan yang sudah selesai kemudian dicek ulang oleh Talent & Culture Manager untuk validasi akhir.
- Setelah disetujui, laporan dikirim ke General Manager sebagai bagian dari laporan bulanan HR.

Pengarsipan dan Upload ke Sistem Internal Accor

- Laporan akhir dalam format digital disimpan di Share Folder internal hotel yang hanya dapat diakses oleh HR, GM, dan auditor.
- Dalam beberapa bulan tertentu, laporan juga diunggah ke sistem Accor Learning Management System (AccorLMS) untuk keperluan audit regional.

Hotel: Mercure Serpong Alam Sutera		Month: March 2025						7-8	4-6	3	2
Subject	Trainer (Title)	Date	No. of Participant	Length of Training (hours)	Total Hours	Cost					
CORPORATE COURSE TRAINING											
GENERIC COURSE TRAINING											
		0.92	42.00		38.50	Rp -					
Sustainable Updated/Socialization Green Key	Priyanti Rahayu (Talent & Culture Manager)	7-Jan-25	7.00	1.00	7.00	Rp -	Verawaty, Dely Utama, Jessica Ulekermann, Mohammad Rafidhi Ashari, Noviani, Putu Atrinne Arhana, Merry Juliana S. N.			0	
Green Key Socialization/Sustainability Programs Update	Priyanti Rahayu (Talent & Culture Manager)	10-Jan-25	2.00	1.00	2.00	Rp -	Abdul Rojak, Didin Saprudin			0	
Green Key Socialization/Sustainability Programs Update	Priyanti Rahayu (Talent & Culture Manager)	13-Jan-25	6.00	1.00	6.00	Rp -	Putrandi Anuraga, Dery Husin, Jupriansyah, Budi Ilham Faturrahman, Rex Huan Endrico Alexander, Dikki Ramadona			0	
Green Key Socialization/Sustainability Programs Update	Priyanti Rahayu (Talent & Culture Manager)	17-Jan-25	6.00	1.00	6.00	Rp -	Regina Indah Lestari, Nur Fitri Maharani, Budi Santoso, Ariakoza, Fransisca Junita, Andy Wahyu Saputra			0	
Green Key Socialization/Sustainability Programs Update	Priyanti Rahayu (Talent & Culture Manager)	21-Jan-25	5.00	1.00	5.00	Rp -	Ade Irawan Sihalo, Angga Rayadi, Muhamad Ikbal, Audrey Stephany Sinulingga, Agung Priantomo			0	

Gambar 3.5 Learning Report

5. Pembaruan Database Locker Karyawan

Tugas ini memiliki peran krusial dalam memastikan ketertiban dan efisiensi penggunaan fasilitas locker yang disediakan perusahaan bagi seluruh karyawan. Locker menjadi sarana penyimpanan pribadi bagi karyawan selama mereka bekerja, sehingga akurasi data pengguna dan kondisi locker menjadi hal yang sangat penting untuk dikelola dengan baik.

Dalam pelaksanaannya, proses pembaruan database locker dilakukan dengan terlebih dahulu memverifikasi data karyawan yang masih aktif bekerja di hotel. Penulis harus mencocokkan nama-nama karyawan yang tercatat di sistem kepegawaian dengan pengguna locker yang tercatat di data sebelumnya.

Jika ditemukan locker yang masih tercatat atas nama karyawan yang sudah tidak aktif, maka data tersebut perlu segera diperbarui dan locker tersebut dikategorikan sebagai kosong agar dapat dialokasikan kembali kepada pengguna baru yang membutuhkan.

Selanjutnya, penulis juga melakukan pengecekan fisik terhadap locker yang tersedia di area changing room untuk memastikan kesesuaian antara nomor locker, kondisi fisik locker, dan data pengguna yang tercatat. Apabila ditemukan locker yang rusak, kehilangan kunci, atau tidak bisa digunakan, maka penulis segera berkoordinasi dengan tim Engineering untuk proses perbaikan atau penggantian kunci. Dalam beberapa kasus, penulis juga perlu mencatat dan mengarsipkan status kerusakan atau kendala teknis lainnya untuk keperluan pelaporan kepada Talent & Culture Manager.

Setelah proses verifikasi dan pengecekan lapangan selesai dilakukan, penulis kemudian menginput seluruh data terkini ke dalam dokumen digital berbentuk tabel Excel. Format tabel ini memuat informasi lengkap seperti nama karyawan, nomor locker, lokasi locker (misalnya locker pria atau wanita), serta status penggunaannya, apakah aktif, kosong, atau bermasalah. Agar proses pemantauan lebih mudah dilakukan, penulis juga menerapkan sistem penandaan menggunakan warna misalnya warna hijau untuk locker aktif, kuning untuk kosong, dan merah untuk locker yang rusak dan karyawan yang belum clearance. Hal ini memudahkan HR maupun departemen lain untuk mengetahui kondisi terkini locker secara cepat dan visual.

Dalam praktiknya, pembaruan database locker ini dilakukan secara berkala, baik setiap bulan maupun saat terjadi perubahan signifikan, seperti adanya karyawan baru atau pengunduran diri. Meskipun tugas ini bersifat administratif, namun sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional, menghindari konflik antar karyawan terkait penggunaan fasilitas, serta mendukung profesionalisme manajemen SDM yang terorganisir dengan baik. Tugas ini juga menuntut ketelitian tinggi, karena kesalahan kecil dalam pencatatan bisa berakibat pada kesalahan penempatan locker atau ketidaknyamanan bagi

pengguna. Oleh karena itu, penulis selalu melakukan pengecekan ulang (double-check) sebelum menyelesaikan pembaruan data secara resmi.

MALE LOCKER NUMBER						
No.	Locker Number	Name	Department	Position	Remarks	Locker Condition
1	1	Dikky Ramadona	FBP	Steward		
2	2	Indra Kusuma	ENG	Trainee Engineering Attendant		
3	3				Vacant	
4	4	Jupriansyah	FBP	Cook		No key
5	5	Yogi	FO	Duty manager		Vacant No key
6	6	Derry	FBP	Cook		
7	7	Angga Rayadi	Front Office	FOM		
8	8				Vacant	
9	9	Saipul	ENG	Public Area Attendant		No key
10	10	Petrus Bonaventura Ratuank	MARCOM	Trainee Marcom Attendant	New Hired 21Jan25	

Gambar 3.6 Data Locker

- Verifikasi data karyawan aktif dan tidak aktif
- Pemetaan loker kosong dan distribusi ulang
- Koordinasi dengan Engineering untuk penanganan loker rusak atau kehilangan kunci
- Input data terkini ke Excel

6. Proses Rekrutmen dan Onboarding Trainee baru

Selama menjalani masa magang di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis terlibat aktif dalam proses rekrutmen dan onboarding trainee baru yang akan ditempatkan di berbagai departemen operasional hotel. Proses ini merupakan salah satu tugas penting yang dilaksanakan secara berkala oleh Departemen Talent & Culture untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia pendukung, khususnya dalam rangka memenuhi kebutuhan tenaga

kerja sementara (trainee) di unit-unit layanan tamu. Dalam pelaksanaan proses rekrutmen, penulis bertugas mendampingi Talent & Culture Manager dalam mengelola dokumen administrasi pelamar. Penulis membantu mengumpulkan dan memeriksa kelengkapan dokumen seperti formulir aplikasi, fotokopi KTP, surat pengantar magang dari kampus, pas foto, dan daftar riwayat hidup. Dokumen ini diklasifikasikan berdasarkan posisi yang dilamar dan institusi pendidikan asal kandidat.

Setelah seluruh dokumen terkumpul dan telah diseleksi secara administratif, tahap selanjutnya adalah menjadwalkan sesi wawancara. Dalam proses ini, penulis bekerja sama dengan Talent & Culture Manager untuk menyusun jadwal wawancara secara sistematis. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain:

- Mengelompokkan kandidat berdasarkan posisi dan ketersediaan waktu.
- Menghubungi kandidat secara langsung melalui telepon atau WhatsApp untuk mengonfirmasi kehadiran dan memberikan informasi mengenai tanggal, waktu, serta lokasi wawancara.
- Menyesuaikan jadwal wawancara dengan ketersediaan waktu Talent & Culture Manager, yang menjadi pewawancara utama.
- Menyiapkan daftar hadir, serta mencetak formulir penilaian wawancara sebagai acuan dalam proses evaluasi kandidat.

Penulis juga bertugas menyiapkan ruang wawancara agar kondusif dan representatif. Ini meliputi penataan meja dan kursi, ketersediaan air minum, serta memastikan bahwa ruangan dalam kondisi bersih dan tenang. Setelah proses wawancara selesai dan hasilnya telah didiskusikan bersama Talent & Culture Manager, penulis melanjutkan tugas untuk mengelola proses onboarding bagi peserta yang dinyatakan lolos. Salah satu bentuk konkret dari onboarding ini adalah pembuatan grup WhatsApp khusus yang berisi para trainee terpilih. Grup tersebut menjadi saluran komunikasi resmi antara tim HR dan para trainee untuk menyampaikan informasi penting seperti jadwal hotel induction, pembagian departemen, ketentuan seragam, dokumen yang perlu dibawa saat hari pertama, serta aturan internal hotel yang harus dipatuhi.

pengajuan permintaan barang yang diperlukan khusus untuk mendukung operasional internal departemen Talent & Culture (HR). SR ini dibuat melalui sistem Realta (Rhapsody Live), yang merupakan sistem ERP (Enterprise Resource Planning) yang digunakan hotel untuk mencatat dan mengelola permintaan barang secara digital.

Barang-barang yang biasa diminta dalam SR antara lain alat tulis kantor (ATK), air mineral, map folder, dan perlengkapan pendukung lainnya yang digunakan dalam kegiatan administrasi atau program-program internal karyawan, seperti pelatihan dan onboarding. Proses permintaan ini harus dilakukan dengan teliti dan sesuai prosedur agar kebutuhan departemen dapat terpenuhi tepat waktu dan tercatat secara resmi di sistem.

Langkah yang dilakukan penulis dimulai dari mengakses menu SR di sistem Realta, yaitu menu ict0600. Di dalamnya, penulis mengisi data lengkap yang mencakup:

- Nama dan jumlah barang yang dibutuhkan
- Satuan (misalnya pcs, box, liter)
- Estimasi harga
- Departemen peminta (Human Resource Department)
- Kode warehouse atau gudang tempat barang akan diambil

Setelah semua data terisi dengan benar, SR diajukan melalui fitur Transaction Approval, yaitu tahap persetujuan oleh pihak yang berwenang (biasanya oleh Finance atau Admin & General Department). Jika disetujui, barang akan disiapkan dan diserahkan oleh bagian gudang kepada departemen HR.

Pada awal pelaksanaan tugas ini, penulis mengalami beberapa kendala, terutama dalam memahami kode gudang dan alokasi departemen yang harus diisi dengan tepat. Kesalahan kecil seperti jumlah barang yang tidak sesuai atau kesalahan dalam menentukan unit bisa membuat SR ditolak oleh sistem atau harus diperbaiki ulang. Untuk mengatasi hal ini, penulis membuat panduan pribadi berupa langkah-langkah pengisian SR berdasarkan pengalaman langsung dan juga berkonsultasi dengan Talent & Culture Manager sebelum mengajukan permintaan.

Melalui pengalaman ini, penulis tidak hanya belajar cara menggunakan sistem Realta secara teknis, tetapi juga memahami pentingnya prosedur administrasi dan akurasi data dalam pemenuhan kebutuhan logistik internal HR. Proses ini menjadi bagian penting dalam menjaga kelancaran kegiatan sehari-hari di departemen Talent & Culture.

STORE REQUISITION

Type : Usage
Reference Req. : SR-00062738
Department Req. : Human Resource Department
Allocation Req. : HRD - Printing & Stationary

Reference Date Req. : 7 May 2025
Department Out : Admin & General Department
Warehouse Out : General Store

No.	Description	Qty Req.	Unit	Approved Qty	Qty Issued	Cost	Total
1	Paper A4	4,00	Rim	4,00		40,500.00	162,000.00
2	Letter Head Office	1,00	Rim	1,00		137,142.86	137,142.86
3	Envelope Big Mercure	40,00	Pcs	40,00		1,505.01	60,200.50
Stationaries for T&C Office						Total Cost	359,343.35

Request By : Yanti
Approved By : Department Head
Acknowledge By : Cost Control
Storekeeper : Financial Controller
Dept Received : _____

Gambar 3. 8 Realta Store Requisition

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama melaksanakan peran sebagai Talent & Culture (HR) Intern di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera, penulis menghadapi sejumlah kendala yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas sehari-hari. Kendala-kendala tersebut tidak hanya menguji kemampuan penulis dalam mengelola tanggung jawab di dunia kerja nyata, tetapi juga memberikan pembelajaran penting dalam membentuk profesionalisme, ketelitian, dan ketangguhan dalam menyelesaikan masalah. Berikut ini adalah uraian mengenai kendala-kendala utama yang dihadapi selama masa magang:

1. Kesulitan dalam Menyusun Laporan Pelatihan Bulanan (Learning Report)

Dalam proses penyusunan laporan pelatihan bulanan, penulis harus mengumpulkan data pelatihan dari seluruh kepala departemen di hotel. Namun,

tidak semua kepala departemen memberikan respons dengan cepat atau menyerahkan data tepat waktu. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses kompilasi laporan. Selain itu, laporan tersebut harus disusun mengikuti format baku yang ditetapkan oleh sistem Accor, yang cukup kompleks dan memerlukan pemahaman teknis, terutama bagi pemula yang belum terbiasa menggunakan sistem tersebut.

2. Lambatnya Koordinasi dalam Proses Pembukaan Rekening Bank bagi Trainee

Penulis menghadapi kendala dalam proses administrasi pembukaan rekening BCA untuk trainee baru. Beberapa trainee terlambat dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan, seperti KTP, NPWP, dan formulir lainnya. Selain itu, proses verifikasi oleh pihak bank juga terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama karena adanya kekeliruan data atau antrean proses dari pihak bank. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pencairan uang saku trainee, yang seharusnya diterima secara rutin setiap bulan.

3. Kesalahan dalam Pendataan dan Pembaruan Database Locker Karyawan

Dalam melakukan pembaruan dan verifikasi data locker karyawan, penulis pernah melakukan kesalahan pencatatan, seperti mencocokkan nama pengguna dengan nomor locker yang tidak sesuai. Hal ini terjadi karena proses verifikasi dilakukan secara manual satu per satu dan mencakup jumlah data yang cukup banyak. Kesalahan dalam pendataan locker dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi karyawan dan menimbulkan ketidaksesuaian informasi dalam database internal.

4. Kesalahan Input Data dalam Pengajuan Store Requisition (SR) melalui Sistem Realta

Pada tahap awal penggunaan sistem ERP Realta, penulis mengalami kesulitan dalam memahami alur pengisian data yang benar, terutama dalam menentukan kode departemen, kode gudang, dan satuan barang. Kesalahan sekecil apa pun,

seperti jumlah unit yang tidak sesuai atau pemilihan kode departemen yang keliru, dapat menyebabkan SR ditolak oleh sistem atau harus dikoreksi ulang, sehingga menghambat proses pemenuhan kebutuhan logistik di departemen HR.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Setiap kendala yang penulis hadapi selama menjalani program magang di Hotel Mercure Serpong Alam Sutera menjadi peluang pembelajaran untuk menemukan solusi yang efektif dan meningkatkan kompetensi kerja. Berikut ini adalah solusi yang penulis terapkan terhadap masing-masing kendala:

1. Solusi atas Kesulitan dalam Menyusun Learning Report

Untuk mempercepat pengumpulan data dari departemen lain, penulis meminta atau mengabari setiap Head of department untuk menyerahkan tidak saat mepet tanggal yang sudah di tentukan. Penulis juga menetapkan tenggat waktu pengumpulan agar laporan bulanan dapat disusun secara konsisten dan tepat waktu.

2. Solusi atas Koordinasi Pembukaan Rekening Trainee yang Lambat

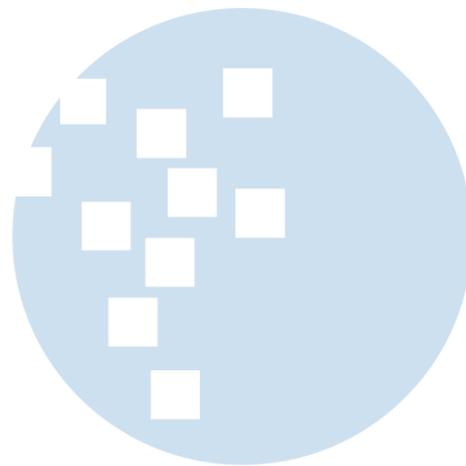
Penulis membuat daftar persyaratan pembukaan rekening dalam bentuk checklist dan membagikannya kepada trainee sejak hari pertama program berlangsung. Selain itu, penulis secara aktif memantau proses pengumpulan dokumen dan menjalin komunikasi intensif dengan pihak bank agar proses berjalan lebih lancar.

3. Solusi atas Kesalahan dalam Pendataan Locker Karyawan

Untuk meningkatkan akurasi data locker, penulis melakukan pengecekan dua kali (double-check) sebelum data dimasukkan ke dalam sistem. Penulis juga menyarankan penggunaan format tabel digital yang dilengkapi dengan kode warna untuk membedakan status loker (aktif, kosong, bermasalah), sehingga meminimalkan risiko kesalahan input.

4. Solusi atas Kesalahan Input Data SR di Sistem Realta

Untuk mengatasi kendala ini, penulis membuat catatan panduan langkah-langkah penggunaan sistem Realta berdasarkan pengalaman pribadi dan observasi rekan kerja. Penulis juga lebih teliti dalam mengecek kembali data sebelum menekan tombol *Save* atau *Send for Approval*, serta meminta konfirmasi dari atasan sebelum mengajukan SR penting.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA