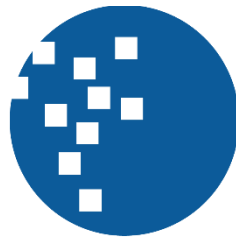


**Peran Departemen People & Culture dalam Mendukung
Operasional Hotel Mercure Tangerang BSD City**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Muhammad Arly Azhari

00000079846

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

**Peran Departemen People & Culture dalam Mendukung
Operasional Hotel Mercure Tangerang BSD City**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Muhammad Arly Azhari

00000079846

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

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Arly Azhari

Nomor Induk Mahasiswa : 00000079846

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

Peran Departemen People & Culture dalam Mendukung Operasional Hotel Mercure Tangerang BSD City

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, 6 Desember 2025



(Muhammad Arly Azhari)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

**Peran Departemen People & Culture dalam Mendukung Operasional Hotel
Mercure Tangerang BSD City**

Oleh

Nama : Muhammad Arly Azhari

NIM : 00000079846

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

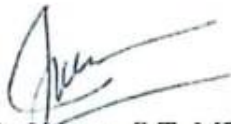
Telah diujikan pada hari Senin, 12 Januari

Pukul 09.00 s/d 10.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut

Pembimbing



Dr. Prio Utomo, S.T, MPC
NIDN : 0321057504

Penguji



Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par.
NIDN : 0313089201

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamahingsih, S.E., M.S.M, CBO.
NIDN : 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

Peran Departemen People & Culture dalam Mendukung Operasional Hotel Mercure Tangerang BSD City

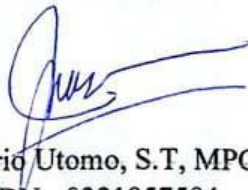
Oleh

Nama : Muhammad Arly Azhari
NIM : 00000079846
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, *8 Desember 2025*

Pembimbing



Dr. Priyo Utomo, S.T, MPC
NIDN : 0321057504

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M, CBO.
NIDN : 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arly Azhari

Nomor Induk Mahasiswa : 00000079846

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Jenis Karya : Laporan MBKM

Judul karya Ilmiah :

**“Peran Departemen People & Culture dalam Mendukung Operasional Hotel
Mercure Tangerang BSD City”**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia :

Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.

Tangerang, 6 Desember 2025



(Muhammad Arly Azhari)

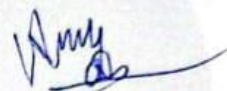
KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: “Peran Departemen People & Culture dalam Mendukung Operasional Hotel Mercure Tangerang BSD City” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis di 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. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T, MPC., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T, MPC, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ibu Devi Yusrina , sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan Hotel Mercure Tangerang BSD City yang telah memberikan saya kesempatan untuk belajar & berkembang
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan dalam proses penyelesaian laporan MBKM ini.

Semoga karya ilmiah ini tidak hanya menjadi pelengkap persyaratan akademik, namun juga mampu memberikan inspirasi bagi pembaca, terutama bagi mahasiswa yang akan melaksanakan program MBKM selanjutnya.

Tangerang, 6 Desember 2025



(Muhammad Arly Azhari)

Peran Departemen People & Culture dalam Mendukung Operasional Hotel Mercure Tangerang BSD City

(Muhammad Arly Azhari)

ABSTRAK

Pelaksanaan Program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dilaksanakan di Mercure Hotel Tangerang BSD City pada periode 17 September 2025 hingga 16 Januari 2026. Pemilihan lokasi magang ini didasarkan pada status perusahaan sebagai bagian dari jaringan internasional Accor Group yang memiliki standar operasional profesional serta sistem pengelolaan sumber daya manusia yang selaras dengan bidang Human Capital Management. Selama kegiatan magang, penulis ditempatkan pada Departemen People & Culture/HRD dan berpartisipasi dalam berbagai aktivitas, meliputi administrasi kepegawaian, proses rekrutmen, pengelolaan arsip, pemenuhan kebutuhan karyawan, serta koordinasi antar departemen. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan pemahaman awal terhadap alur kerja dan standar kebutuhan barang yang berdampak pada pengajuan Store Requisition (SR) melebihi anggaran. Selain itu, kurang optimalnya koordinasi dengan tim Steward menyebabkan ketersediaan konsumsi karyawan sering tidak mencukupi. Sebagai upaya perbaikan, dilakukan penyusunan standar kebutuhan SR, validasi pengajuan oleh pembimbing, pemantauan konsumsi secara berkala, serta pembentukan media komunikasi lintas departemen. Melalui pengalaman ini, penulis memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran strategis People & Culture/HRD serta peningkatan kompetensi dalam administrasi, komunikasi, dan pemecahan masalah.

Kata kunci: Magang, *People & Culture*, Hotel, Administrasi SDM, Koordinasi Kerja.

THE ROLE OF THE PEOPLE & CULTURE DEPARTEMENT IN SUPPORTING THE OPERATIONS OF HOTEL MERCURE TANGERANG BSD CITY

(Muhammad Arly Azhari)\

ABSTRACT (English)

The Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Internship Program was conducted at Mercure Hotel Tangerang BSD City from September 17, 2025 to January 16, 2026. This internship placement was selected due to the hotel's affiliation with the international Accor Group, which applies professional operational standards and a structured Human Resources management system relevant to the field of Human Capital Management. During the internship, the author was assigned to the People & Culture/HRD Department and actively involved in various activities, including personnel administration, recruitment processes, document management, fulfillment of employee needs, and coordination with other departments. Several challenges were encountered throughout the program, such as limited initial understanding of work procedures and standard inventory requirements, which led to Store Requisition (SR) submissions exceeding the allocated budget. Additionally, ineffective coordination with the Steward team resulted in frequent shortages of employee canteen supplies. To address these issues, several improvement measures were implemented, including the development of standardized SR requirement lists, supervisor validation prior to submission, regular monitoring of consumption, and the establishment of cross-departmental communication channels. Overall, this internship provided valuable insights into the strategic role of the People & Culture/HRD Department while enhancing the author's competencies in administration, communication, and problem-solving skills.

Keywords: *internship, People & Culture, hotel operations, human resources administration, coordination.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (<i>English</i>)	ix
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	4
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Singkat & Profil Perusahaan	11
2.1.1 Visi Misi	15
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	16
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	21
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	21
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	23
3.2.1 Tugas Magang	27
3.2.2 Uraian Kerja Magang	27
3.3 Kendala yang Ditemukan	37
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	38
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	42
4.1 Simpulan	42
4.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45

LAMPIRAN	46
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan	15
Tabel 3.1 Deskripsi Tugas.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Mercure Hotel Tangerang BSD City	11
Gambar 2.2 Mercure Hotel Tangerang BSD City	13
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Mercure Hotel Tangerang BSD City	16
Gambar 3.1 Alur Koordinasi	22
Gambar 3.2 Formulir Aplikasi	27
Gambar 3.3 Menu Kantin.....	28
Gambar 3.4 <i>Notice Board</i>	29
Gambar 3.5 <i>Nametag</i>	30
Gambar 3.6 Form Reimbursement	31
Gambar 3.7 Laci Data Karyawan	32
Gambar 3.8 List Ulang Tahun	32
Gambar 3.9 <i>Store Requisition</i>	33
Gambar 3.10 <i>Purchase Requisition</i>	33
Gambar 3.11 Data Rekap Kehadiran Trainee	34
Gambar 3.12 Data Rekap Kehadiran Staff.....	34
Gambar 3.13 Surat Pengantar MCU	35
Gambar 3.14 Komunikasi dengan kandidat interview.....	36
Gambar 3.15 Rekap Data Diri Casual Novotel	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Pengantar (MBKM 01)	46
Lampiran Kartu MBKM (MBKM 02)	47
Lampiran <i>Daily Task</i> (MBKM 03)	48
Lampiran Lembar Verifikasi (MBKM 04)	67
Lampiran Surat Penerimaan MBKM (LoA)	68
Lampiran Hasil Turnitin	69
Lampiran Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama MBKM	70