

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS PROSES REKRUTMEN DALAM MENENTUKAN
PENERIMAAN KARYAWAN

DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BATAM

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI)



Oleh:

Nhafifa Nardhine / 24135227

Dosen Pembimbing : Dr. Rian Surenda, S.EI, M.M

Supervisor : Yunus Supriharto (Humen Resources Manager)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang
Berdampak I FPP-UNP**

Semester January – July 2026

Oleh:

Nhafifa Nardhine

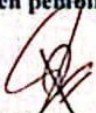
NIM: 24135227

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen pembimbing


Dr. Rian Surenda S.F.I., M.M.

NIDN 0010039002

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Penyelesaian
Magang Berdampak I FPP-UNP**

Semester January -- July 2026

Oleh:

**Nhafifa Nardhine
NIM: 24135227**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



**Yunus Supriharto
*Human Resources Manager***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I serta dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan tanpa adanya halangan. Laporan ini dibuat berdasarkan kegiatan penulis selama menjalani Pengalaman Lapangan Industri I di *Four Points By Sheraton Batam* pada tanggal 5 January 2026 – 9 July 2026.

Pengalaman Lapangan Industri I ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Selain untuk menuntaskan program studi pada semester empat, Pengalaman Lapangan Industri I ini juga banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun non-akademik dan merupakan pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Dalam penyusunan laporan Pengalaman Lapangan Industri I ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis selama melaksanakan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri I.
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulatri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr.Kasmita,S.Pd,M.SI selaku Dekan I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama. M.Pd selaku Ketua Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Pasaribu, S. St. Par, M. Si. Par selaku Ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Ibu Violintikha Harmawan M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik

8. Bapak DR. Rian Surenda S.EL.,M.M selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I.
9. Seluruh dosen–dosen Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
10. Ibu Amy Lingga selaku *General Manager* di *Four Points By Sheraton Batam*.
11. Bapak Zulkarnain selaku *Hotel Manager* di *Four Point By Sheraton Batam*.
12. Bapak Yunus Supriharto selaku *Human Resources Manager* di *Four Points By Sheraton Batam*.
13. Dan seluruh staff di *Four Points By Sheraton Batam*.
14. Ucapan terima kasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan dan semangat serta material kepada penulis.
15. Teman-teman seperjuangan magang di *Four Points by Sheraton Batam* yang telah berbagi pengetahuan dan memberi ilmu kepada penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I dan pembuatan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Apabila ada kekurangan dan kesalahan diharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata semoga laporan Pengalaman Lapangan Industri I ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Batam, 1 Juli 2026

Nhafifa Nardhine

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Studi Kasus	4
1.5. Manfaat Studi kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Pemikiran	13
BAB III METODE STUDI KASUS	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	17
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	19
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Kasus	37
4.2 Temuan Studi Kasus	39
4.3 Analisis Permasalahan	41

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	44
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri.....	18
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 2.1 Hotel Four Points by Sheraton Batam.....	19
Gambar 2.2 Logo Hotel Four Points by Sheraton Batam	20
Gambar 2.3 Deluxe King	23
Gambar 2.4 Deluxe Twin	24
Gambar 2.5 Evolution Restaurant	25
Gambar 2.6 The Lounge	26
Gambar 2.7 Pool and Bar	26
Gambar 2.8 Health and Fitness Centre	27
Gambar 2.9 Swimming Pool.....	28
Gambar 2.10 Meeting Room.....	28
Gambar 2.11 Grab and Go	29
Gambar 2.12 Struktur Four Points by Sheraton Batam.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	55
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	56
Lampiran 3. Gambaran Umum SOP Kerja di Four Points by Sheraton Batam	57
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan PLI	58
Lampiran 5. Surat Keterangan PLI	58
Lampiran 6. Logbook.....	59
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	60
Lampiran 8. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.....	61
Lampiran 9. Data Pendukung Lainnya (Sertifikat, Surat Permohonan, dll.)	62

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting dalam keberhasilan suatu organisasi, terutama pada industri perhotelan yang bergerak di bidang jasa. Berbeda dengan industri manufaktur yang lebih banyak mengandalkan mesin dan teknologi dalam proses produksi, industri perhotelan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Keberhasilan hotel dalam menciptakan kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kompetensi, keterampilan, pengetahuan, sikap (*attitude*), etika kerja, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme setiap karyawan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memperoleh tenaga kerja yang berkualitas melalui proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan secara sistematis, objektif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses rekrutmen yang efektif tidak hanya bertujuan untuk mengisi kekosongan jabatan, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam memperoleh sumber daya manusia yang mampu mendukung pencapaian tujuan perusahaan serta menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Four Points by Sheraton Batam sebagai salah satu hotel yang berada di bawah jaringan Marriott International menerapkan sistem rekrutmen dan seleksi yang terstruktur sesuai dengan kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Seluruh proses penerimaan karyawan dilaksanakan oleh Departemen Human Resources melalui beberapa tahapan yang bertujuan untuk memperoleh kandidat yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan jabatan dan budaya kerja perusahaan. Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis bagaimana proses rekrutmen dan seleksi karyawan diterapkan di Four Points by Sheraton Batam serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan penerimaan seorang pelamar menjadi karyawan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui peran Departemen Human Resources dalam mengelola proses rekrutmen, melakukan koordinasi dengan kepala departemen (*user*), serta memastikan bahwa setiap tahapan seleksi dilaksanakan secara objektif, profesional, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Marriott International.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena bertujuan memberikan gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi karyawan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Human Resources Four Points by Sheraton Batam. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung setiap tahapan proses rekrutmen, mulai dari identifikasi kebutuhan tenaga kerja (*manpower request*) yang diajukan oleh masing-masing departemen, publikasi lowongan pekerjaan melalui platform Marriott Careers, penerimaan dan penyaringan berkas lamaran (*CV screening*), pelaksanaan wawancara oleh Human Resources, wawancara lanjutan dengan kepala departemen (*user interview*), hingga proses penetapan kandidat yang dinyatakan diterima bekerja. Selain observasi, pengumpulan data juga dilakukan melalui wawancara dengan Human Resources Manager untuk memperoleh informasi mengenai prosedur rekrutmen, mekanisme seleksi, faktor-faktor yang menjadi dasar pengambilan keputusan penerimaan karyawan, serta peran Human Resources dalam memastikan proses seleksi berjalan secara objektif. Dokumentasi dilakukan dengan mempelajari berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan proses rekrutmen, seperti formulir rekrutmen, dokumen administrasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta arsip lain yang mendukung pelaksanaan penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi di Four Points by Sheraton Batam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam telah dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Marriott International. Proses rekrutmen diawali dengan identifikasi kebutuhan tenaga kerja dari masing-masing departemen, kemudian Human Resources membuka lowongan pekerjaan melalui platform Marriott Careers sebagai media rekrutmen resmi Marriott International. Selanjutnya dilakukan penyaringan berkas lamaran (*CV screening*) untuk menilai

kesesuaian pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi, serta kualifikasi pelamar berdasarkan kebutuhan jabatan yang tersedia. Kandidat yang memenuhi persyaratan administrasi kemudian mengikuti wawancara dengan Human Resources untuk menilai kemampuan komunikasi, motivasi kerja, kepribadian, serta sikap (*attitude*). Tahap berikutnya adalah wawancara dengan kepala departemen (*user interview*) yang bertujuan untuk mengevaluasi kemampuan teknis, pengalaman kerja, kesiapan bekerja, serta kesesuaian kandidat dengan kebutuhan operasional departemen. Setelah seluruh tahapan seleksi selesai, Human Resources bersama kepala departemen melakukan evaluasi terhadap hasil seleksi sebelum menetapkan kandidat yang dinyatakan diterima bekerja.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keputusan penerimaan karyawan tidak hanya ditentukan oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang dianggap penting dalam industri perhotelan. Faktor-faktor tersebut meliputi kompetensi teknis sesuai bidang pekerjaan, kemampuan komunikasi, motivasi kerja, kemampuan bekerja sama dalam tim, integritas, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja, penampilan profesional, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja Four Points by Sheraton Batam dan nilai-nilai Marriott International. Dari seluruh faktor tersebut, *attitude* menjadi salah satu aspek yang paling dominan karena setiap karyawan hotel akan berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan tamu. Sikap yang ramah, sopan, bertanggung jawab, disiplin, serta memiliki orientasi pelayanan (*service orientation*) menjadi pertimbangan utama dalam menentukan kelayakan seorang pelamar untuk diterima bekerja. Selain itu, kemampuan bekerja dalam tim dan kemauan untuk terus belajar juga menjadi nilai tambah yang dipertimbangkan oleh perusahaan dalam proses seleksi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Departemen Human Resources memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan proses rekrutmen dan seleksi karyawan. Human Resources tidak hanya bertugas membuka lowongan pekerjaan dan melakukan penyaringan berkas lamaran, tetapi juga mengoordinasikan seluruh tahapan seleksi, melakukan wawancara awal, berkoordinasi dengan kepala departemen, mengevaluasi hasil seleksi, serta memastikan bahwa seluruh proses penerimaan karyawan dilaksanakan secara

objektif, transparan, adil, dan sesuai dengan kebijakan perusahaan. Koordinasi yang baik antara Human Resources dan kepala departemen menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kandidat yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan organisasi sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap operasional hotel.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi yang diterapkan di Four Points by Sheraton Batam telah berjalan dengan baik dan mampu menghasilkan proses penerimaan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Penerapan proses rekrutmen yang sistematis, objektif, transparan, dan berbasis kompetensi memberikan peluang bagi perusahaan untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas, profesional, memiliki integritas tinggi, serta mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar Marriott International. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus mempertahankan sistem rekrutmen yang telah diterapkan, meningkatkan penggunaan metode wawancara berbasis kompetensi (*competency-based interview*), memperkuat penilaian terhadap *soft skills* dan *attitude*, serta memanfaatkan teknologi digital secara optimal dalam proses rekrutmen. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas proses penerimaan karyawan, menghasilkan sumber daya manusia yang semakin berkualitas, meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, serta mendukung tercapainya tujuan dan daya saing Four Points by Sheraton Batam secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Rekrutmen, Seleksi Karyawan, Human Resources, Penerimaan Karyawan, Perhotelan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang memberikan layanan penginapan berupa kamar yang biasanya dilengkapi dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum lainnya. Industri perhotelan di Indonesia terus berkembang pesat dan hampir di setiap provinsi telah memiliki hotel, baik di kota besar maupun kota kecil, sehingga menjadikannya sebagai salah satu industri yang andal dan penopang utama dalam pembangunan sektor pariwisata. Seiring dengan hal tersebut, peningkatan mutu pendidikan menjadi perhatian penting di dunia pendidikan, baik secara nasional maupun internasional, guna menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu berkontribusi dalam kemajuan dunia kerja. Oleh karena itu, dalam rangka pengembangan dan peningkatan kompetensi mahasiswa/i di masyarakat, diperlukan suatu kegiatan yang bersifat edukatif dan aplikatif, salah satunya melalui pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I di dunia industri.

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP) Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan suatu lembaga pendidikan yang ikut bertanggung jawab terhadap perkembangan Sumber Daya Manusia khususnya

perhotelan. Hal itu sesuai dengan tujuan FPP UNP yang tercantum dalam Buku Pedoman Akademik UNP yaitu membekali lulusannya dengan keterampilan dan didukung dengan pengetahuan dasar yang cukup, serta sikap dan disiplin yang tangguh.

Industri hospitality merupakan industri yang berkaitan dengan kegiatan keramahtamahan dalam melayani tamu, di mana pelayanan yang baik dapat meningkatkan daya tarik wisatawan untuk berkunjung dan menetap di suatu daerah. Indonesia sebagai bagian dari kawasan Asia-Pasifik memiliki peluang besar dalam menarik wisatawan mancanegara melalui penyediaan sarana perhotelan. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah perusahaan yang menyediakan layanan makanan, minuman, serta fasilitas kamar bagi wisatawan dengan pembayaran yang sesuai tanpa perjanjian khusus. Untuk memberikan pelayanan terbaik dan memperoleh keuntungan, hotel memiliki beberapa departemen yang saling bekerja sama, antara lain *Front Office* yang bertugas menjual kamar dan melayani tamu, *Housekeeping* yang menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel, *Food & Beverage* yang mengelola serta menyajikan makanan dan minuman, serta *Sales & Marketing* yang memasarkan produk dan layanan hotel.

Departemen lainnya adalah *Human Resources* yang berperan dalam mengatur dan mengelola seluruh SDM yang ada di hotel. Alasan penulis

memilih judul “*Proses Penyelenggaraan Rekrutmen Karyawan pada Hotel Four Points by Sheraton Batam*” karena pentingnya proses rekrutmen dalam memperoleh karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Proses rekrutmen tidak hanya sebatas mencari pelamar, tetapi juga melibatkan berbagai tahapan seleksi yang sistematis, seperti wawancara, tes kemampuan, dan pemeriksaan latar belakang. Selain itu, analisis kebutuhan tenaga kerja menjadi langkah awal yang penting agar proses rekrutmen dapat berjalan secara efektif dan mendukung kemajuan hotel.

Dari latar belakang tersebut, penulis melaksanakan Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri I di Hotel Four Points By Sheraton Batam. Adapun alasan memilih Hotel Four Points By Sheraton Batam sebagai tempat dilaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I di *Human Resource Department* karena reputasinya sebagai bagian dari jaringan Marriott dengan standar internasional yang tinggi. Lokasinya yang strategis dan tamu yang beragam memberikan peluang belajar tentang layanan multikultural. Selain itu, fasilitas lengkap dan program pelatihan internalnya memungkinkan saya mengembangkan keterampilan operasional dan jaringan profesional untuk karier di industri perhotelan. Dengan adanya PLI I, mahasiswa dapat melihat sejauh mana perkembangan industri dalam pengembangan teknologi.

Dan adapun alasan penulis memilih departemen HRD di hotel Four Points by Sheraton Batam karena penulis percaya bahwa pengalaman di HRD Four Points by Sheraton akan memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana sebuah hotel bintang empat yang berkelas dunia merekrut, melatih, dan mengelola karyawannya untuk memberikan layanan terbaik. Selain itu, Four Points by Sheraton Batam terletak di lokasi strategis dan melayani tamu dari berbagai latar belakang, sehingga saya dapat belajar tentang pengelolaan tenaga kerja dalam lingkungan yang multikultural. Pengalaman ini akan sangat bermanfaat dalam membangun karier saya di industri perhotelan, khususnya di bidang HRD.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Human Resources Four Points by Sheraton Batam, identifikasi masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Setiap proses rekrutmen menerima pelamar dengan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan kompetensi yang berbeda-beda sehingga diperlukan proses seleksi yang mampu menentukan kandidat yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Keputusan penerimaan karyawan tidak hanya didasarkan pada kelengkapan dokumen administrasi, tetapi juga mempertimbangkan hasil wawancara, kemampuan komunikasi, sikap (*attitude*), motivasi

kerja, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja Four Points by Sheraton Batam.

3. Human Resources perlu melakukan koordinasi dengan kepala departemen (*user*) agar kandidat yang dipilih memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pada posisi yang sedang dibuka.
4. Setiap tahapan rekrutmen harus dilaksanakan secara objektif, konsisten, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan agar proses penerimaan karyawan berlangsung secara adil dan profesional.
5. Proses rekrutmen yang tepat sangat berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia yang akan direkrut, karena karyawan yang diterima akan berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu serta mendukung operasional hotel.
6. Diperlukan pemahaman mengenai faktor-faktor yang menjadi dasar pertimbangan Human Resources dalam menentukan seorang pelamar layak diterima bekerja, sehingga proses rekrutmen dapat menghasilkan karyawan yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi karyawan yang diterapkan oleh Departemen Human Resources di Four Points by Sheraton Batam?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan Departemen Human Resources dalam menentukan seorang pelamar diterima sebagai karyawan di Four Points by Sheraton Batam?
3. Bagaimana peran Departemen Human Resources dalam melakukan koordinasi dengan kepala departemen (*user*) selama proses rekrutmen dan seleksi karyawan?
4. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses rekrutmen dan seleksi untuk memastikan proses penerimaan karyawan berjalan secara objektif, konsisten, dan profesional?
5. Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi yang diterapkan oleh Four Points by Sheraton Batam dapat menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses rekrutmen dan seleksi karyawan yang diterapkan oleh Departemen Human Resources di Four Points by Sheraton Batam.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi pertimbangan Departemen Human Resources dalam menentukan seorang pelamar diterima sebagai karyawan di Four Points by Sheraton Batam.
3. Untuk mengetahui peran Departemen Human Resources dalam melakukan koordinasi dengan kepala departemen (*user*) selama proses rekrutmen dan seleksi karyawan.
4. Untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses rekrutmen dan seleksi guna memastikan proses penerimaan karyawan berjalan secara objektif, konsisten, dan profesional.
5. Untuk mengetahui bagaimana proses rekrutmen dan seleksi yang diterapkan di Four Points by Sheraton Batam dapat menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan yang diterapkan di industri perhotelan, khususnya pada Departemen Human Resources di Four Points by Sheraton Batam. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung.

2. Bagi Four Points by Sheraton Batam

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Departemen Human Resources dalam mempertahankan serta meningkatkan efektivitas proses rekrutmen dan seleksi karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memperoleh sumber daya manusia yang kompeten, profesional, serta sesuai dengan kebutuhan setiap departemen sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

3. Bagi Universitas Negeri Padang

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) maupun penelitian dengan topik Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan di industri perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, terutama mengenai proses rekrutmen, seleksi, dan penerimaan karyawan di industri perhotelan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan penelitian dengan variabel atau objek yang berbeda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu fungsi penting dalam suatu organisasi yang berperan dalam mengelola seluruh aktivitas yang berkaitan dengan tenaga kerja, mulai dari perencanaan kebutuhan tenaga kerja, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hingga pemeliharaan hubungan kerja. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif akan membantu organisasi mencapai tujuan secara optimal melalui pemanfaatan tenaga kerja yang berkualitas.

Dalam industri perhotelan, sumber daya manusia merupakan aset utama perusahaan karena seluruh aktivitas pelayanan kepada tamu dilakukan oleh karyawan. Berbeda dengan perusahaan manufaktur yang lebih banyak bergantung pada mesin, industri jasa perhotelan sangat mengandalkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap individu. Oleh sebab itu, perusahaan harus memastikan bahwa setiap karyawan yang direkrut memiliki kompetensi, keterampilan, sikap, dan etika kerja yang sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Menurut Hasibuan (2019), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sementara itu, Dessler (2020) menyatakan bahwa MSDM merupakan proses memperoleh, melatih, mengembangkan, mengevaluasi, dan memberikan kompensasi kepada karyawan serta menjaga hubungan kerja agar organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa MSDM tidak hanya berfungsi mengelola administrasi kepegawaian, tetapi juga berperan dalam memperoleh sumber daya manusia yang kompeten melalui proses rekrutmen dan seleksi yang tepat.

2.1.2 Rekrutmen

Rekrutmen merupakan tahap awal dalam proses pengadaan tenaga kerja yang bertujuan untuk memperoleh sejumlah calon karyawan yang memenuhi persyaratan jabatan. Proses ini dilakukan agar perusahaan memiliki pilihan kandidat yang berkualitas sehingga dapat memilih individu yang paling sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Menurut Dessler (2020), rekrutmen adalah proses menemukan dan menarik pelamar yang memiliki kualifikasi untuk mengisi posisi yang dibutuhkan organisasi. Hasibuan (2019) juga menjelaskan bahwa rekrutmen

merupakan usaha perusahaan untuk mencari dan memperoleh calon tenaga kerja yang sesuai dengan spesifikasi jabatan sehingga dapat meningkatkan efektivitas organisasi.

Dalam industri perhotelan, proses rekrutmen dapat dilakukan melalui berbagai sumber, baik sumber internal maupun eksternal. Rekrutmen internal dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan yang telah bekerja untuk mengisi posisi tertentu melalui promosi atau mutasi. Sementara itu, rekrutmen eksternal dilakukan melalui berbagai media, seperti situs karier perusahaan, media sosial, portal lowongan kerja, kerja sama dengan perguruan tinggi, lembaga pelatihan, maupun rekomendasi dari karyawan.

Pelaksanaan rekrutmen yang baik akan memberikan manfaat bagi perusahaan, di antaranya memperoleh kandidat yang berkualitas, mempercepat proses pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, mengurangi biaya rekrutmen jangka panjang, serta meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

2.1.3 Seleksi Karyawan

Seleksi merupakan tahapan lanjutan setelah proses rekrutmen yang bertujuan memilih kandidat terbaik dari seluruh pelamar yang telah mendaftar. Seleksi dilakukan untuk memastikan bahwa calon karyawan memiliki kompetensi, kemampuan, dan karakter yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Menurut Rivai (2018), seleksi adalah proses penyaringan dan penentuan calon karyawan berdasarkan persyaratan jabatan melalui berbagai metode penilaian. Dessler (2020) menjelaskan bahwa proses seleksi bertujuan untuk memperoleh kandidat yang memiliki peluang terbesar untuk berhasil dalam pekerjaannya. Dalam praktiknya, seleksi karyawan di industri perhotelan umumnya meliputi beberapa tahapan, yaitu:

- Seleksi administrasi.
- Penyaringan Curriculum Vitae (CV).
- Wawancara Human Resources.
- Wawancara kepala departemen (*user interview*).
- Tes kompetensi (apabila diperlukan).
- Pemeriksaan referensi.
- Pemeriksaan kesehatan (*medical check-up*).
- Penawaran kerja (*offering letter*).

Melalui tahapan tersebut, perusahaan dapat menilai kemampuan teknis (*hard skills*) maupun kemampuan nonteknis (*soft skills*) kandidat sebelum mengambil keputusan penerimaan.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan Karyawan

Keputusan penerimaan karyawan merupakan hasil dari proses evaluasi terhadap seluruh aspek yang dimiliki oleh seorang kandidat. Penilaian tersebut tidak hanya didasarkan pada latar belakang pendidikan atau pengalaman kerja,

tetapi juga mempertimbangkan berbagai faktor lain yang berkaitan dengan kemampuan dan karakter individu.

Faktor-faktor yang umumnya menjadi pertimbangan dalam proses penerimaan karyawan antara lain:

1. Kesesuaian pendidikan dengan posisi yang dilamar.
2. Pengalaman kerja yang relevan.
3. Kompetensi teknis sesuai kebutuhan jabatan.
4. Kemampuan komunikasi lisan maupun tulisan.
5. Sikap (*attitude*) dan etika kerja.
6. Motivasi kerja.
7. Kemampuan bekerja sama dalam tim.
8. Kemampuan memecahkan masalah.
9. Kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan kerja.
10. Penampilan profesional.
11. Integritas dan tanggung jawab.
12. Kesesuaian dengan budaya organisasi (*person–organization fit*).

Dalam industri perhotelan, faktor *attitude* sering kali menjadi salah satu pertimbangan utama karena karyawan akan berinteraksi secara langsung dengan tamu sehingga sikap ramah, sopan, dan profesional menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan berkualitas.

2.1.5 Peran Human Resources dalam Proses Rekrutmen

Departemen Human Resources merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh proses rekrutmen dan seleksi karyawan. Human Resources tidak hanya bertugas mencari kandidat, tetapi juga memastikan bahwa seluruh tahapan seleksi dilakukan secara objektif, transparan, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Beberapa peran Human Resources dalam proses rekrutmen meliputi:

1. Mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja berdasarkan permintaan dari masing-masing departemen.
2. Menyusun spesifikasi jabatan dan kualifikasi kandidat.
3. Mengumumkan lowongan pekerjaan melalui berbagai media.
4. Melakukan penyaringan berkas lamaran (*CV screening*).
5. Melaksanakan wawancara awal dengan kandidat.
6. Melakukan koordinasi dengan kepala departemen (*user*) untuk proses wawancara lanjutan.
7. Melakukan pemeriksaan dokumen dan referensi.
8. Menyampaikan hasil seleksi kepada kandidat.
9. Menyiapkan *offering letter* dan administrasi penerimaan.
10. Melaksanakan orientasi (*onboarding*) bagi karyawan baru.

Melalui pelaksanaan tugas tersebut, Human Resources berperan penting dalam memastikan bahwa perusahaan memperoleh sumber daya manusia yang

kompeten, profesional, serta mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar Four Points by Sheraton Batam.

2.1.6 Hubungan Rekrutmen dengan Kualitas Pelayanan Hotel

Industri perhotelan merupakan industri yang berorientasi pada pelayanan (*service industry*), sehingga kualitas pelayanan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Proses rekrutmen dan seleksi yang efektif akan menghasilkan karyawan yang memiliki kompetensi, sikap pelayanan yang baik, serta mampu bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Sebaliknya, apabila proses rekrutmen dilakukan secara kurang tepat, perusahaan berisiko memperoleh karyawan yang tidak sesuai dengan kebutuhan jabatan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi produktivitas kerja, meningkatkan tingkat pergantian karyawan (*turnover*), menurunkan kualitas pelayanan, serta berdampak pada kepuasan tamu dan citra perusahaan.

Oleh karena itu, penerapan proses rekrutmen yang sistematis, objektif, dan berbasis kompetensi menjadi salah satu strategi penting dalam menjaga kualitas pelayanan serta mendukung keberhasilan operasional hotel secara berkelanjutan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan untuk memperkuat landasan teori serta memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain terkait proses rekrutmen dan seleksi karyawan. Selain itu, penelitian terdahulu membantu penulis dalam menemukan persamaan, perbedaan, dan celah penelitian sehingga penelitian yang dilakukan memiliki kontribusi yang lebih jelas.

1. Padmayoni dan Rahmawati (2022)

Penelitian yang berjudul "**Analisis Proses Perekrutan Karyawan pada Hotel Discovery Kartika Plaza**" bertujuan untuk mengetahui proses perekrutan, kendala yang dihadapi, serta strategi yang dilakukan Human Resources dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses perekrutan di hotel telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur perusahaan, mulai dari identifikasi kebutuhan tenaga kerja, pengumuman lowongan, seleksi administrasi, wawancara, hingga penempatan karyawan. Penelitian ini menegaskan bahwa proses rekrutmen yang sistematis dapat membantu perusahaan memperoleh karyawan yang sesuai dengan kebutuhan operasional.

2. Ali dan Maryono (2024)

Penelitian yang berjudul "**Analisis Proses Rekrutmen Karyawan di Hotel Sheraton Bandung**" bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan proses rekrutmen pada Departemen Human Resources. Penelitian ini menunjukkan

bahwa Hotel Sheraton Bandung menerapkan beberapa tahapan seleksi, seperti penyaringan berkas, wawancara, dan berbagai proses penilaian lainnya untuk memastikan kandidat memiliki kompetensi dan karakter yang sesuai dengan standar pelayanan hotel. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa penerapan proses rekrutmen yang efektif akan meningkatkan peluang perusahaan memperoleh karyawan yang berkualitas.

3. Pratama, Widiati, dan Julianto (2024)

Penelitian berjudul "**Analisis Proses Rekrutmen, Seleksi dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel Grand Pontianak**" menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis hubungan antara proses rekrutmen, seleksi, dan pelatihan dengan peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi yang dilaksanakan secara sistematis menjadi dasar dalam memperoleh sumber daya manusia yang kompeten sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan hotel.

4. Caniago, Hirma, dan Aulia (2023)

Penelitian yang berjudul "**Pengaruh Rekrutmen, Seleksi, dan Penempatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**" menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh rekrutmen, seleksi, dan penempatan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan secara tepat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa

kualitas proses penerimaan karyawan akan memengaruhi kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

5. Persamaan dan Perbedaan Penelitian

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, terdapat persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama membahas proses rekrutmen dan seleksi karyawan sebagai upaya memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Selain itu, seluruh penelitian menekankan pentingnya peran Departemen Human Resources dalam melaksanakan proses seleksi secara sistematis dan objektif.

Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada **analisis proses rekrutmen dalam menentukan penerimaan karyawan di Four Points by Sheraton Batam**. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan tahapan rekrutmen, tetapi juga menganalisis faktor-faktor yang menjadi pertimbangan Human Resources dalam menentukan seorang pelamar diterima bekerja, seperti kompetensi, pengalaman kerja, kemampuan komunikasi, *attitude*, motivasi kerja, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja perusahaan. Data penelitian diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai praktik rekrutmen pada industri perhotelan, khususnya di Four Points by Sheraton Batam.

2.3 Kerangka Pemikiran

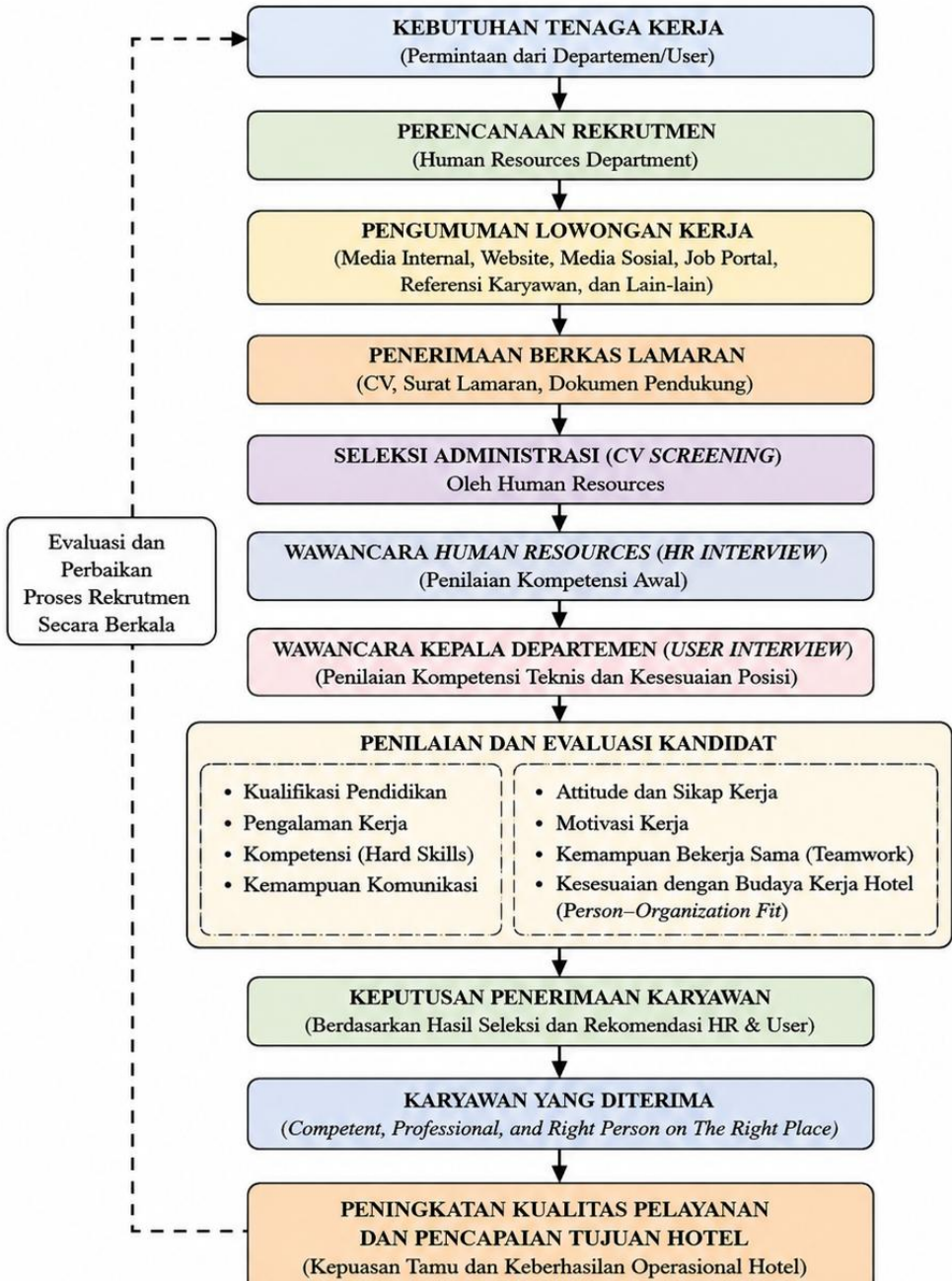
Kerangka pemikiran merupakan gambaran alur berpikir yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam. Dalam penelitian ini, proses rekrutmen dipandang sebagai tahapan awal yang sangat penting dalam memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Proses tersebut dimulai dari adanya kebutuhan tenaga kerja pada suatu departemen, kemudian dilanjutkan dengan proses pencarian calon karyawan, seleksi administrasi, wawancara, hingga penetapan kandidat yang dinyatakan diterima bekerja.

Departemen Human Resources memiliki peran sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh proses rekrutmen dan seleksi. Dalam pelaksanaannya, Human Resources bekerja sama dengan kepala departemen (*user*) untuk menilai kesesuaian kompetensi, pengalaman, kemampuan komunikasi, sikap (*attitude*), motivasi kerja, serta potensi kandidat terhadap posisi yang sedang dibutuhkan. Setiap tahapan seleksi dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan agar proses penerimaan karyawan berlangsung secara objektif, transparan, dan profesional. Penelitian ini berfokus pada analisis faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penerimaan karyawan. Faktor-faktor tersebut meliputi kualifikasi pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi, kemampuan komunikasi, sikap (*attitude*), kemampuan bekerja sama, motivasi kerja, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja Four Points by Sheraton Batam. Seluruh faktor tersebut

dianalisis untuk mengetahui bagaimana proses rekrutmen mampu menghasilkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini menunjukkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi yang dilaksanakan secara sistematis dan objektif akan menghasilkan keputusan penerimaan karyawan yang tepat. Keputusan tersebut diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap kualitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu, serta tercapainya tujuan operasional Four Points by Sheraton Batam.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Analisis Proses Rekrutmen Karyawan dalam Menentukan Penerimaan Karyawan di Four Points by Sheraton Batam



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan **metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif**. Metode deskriptif dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan yang diterapkan oleh Departemen Human Resources di Four Points by Sheraton Batam. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang terjadi selama proses rekrutmen, khususnya terkait faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penerimaan karyawan.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (*natural setting*), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data bersifat induktif sehingga mampu menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Moleong (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara menyeluruh berdasarkan pengalaman, persepsi, perilaku, dan tindakan subjek penelitian yang disajikan dalam bentuk

deskripsi. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang terjadi selama penelitian berlangsung.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Creswell (2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna suatu fenomena sosial atau permasalahan yang dialami oleh individu maupun kelompok. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara mendalam sehingga menghasilkan interpretasi yang komprehensif terhadap objek penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Human Resources Four Points by Sheraton Batam. Fokus penelitian adalah menganalisis proses rekrutmen dan seleksi karyawan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pertimbangan Human Resources dalam menentukan seorang pelamar diterima sebagai karyawan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap pelaksanaan proses rekrutmen, wawancara dengan staf Human Resources yang terlibat dalam kegiatan rekrutmen dan seleksi, serta dokumentasi berupa formulir rekrutmen, dokumen administrasi, dan arsip lain yang berkaitan dengan proses penerimaan karyawan. Seluruh data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai tahapan rekrutmen, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antara Human Resources dengan

kepala departemen (*user*), serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penerimaan karyawan.

Melalui metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas proses rekrutmen serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I dilakukan di perusahaan atau industri yang bergerak di bidang jasa dan produksi. Perusahaan ini di rekomendasikan dan sudah memenuhi kriteria yang di tetapkan oleh koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Sesuai dengan kriteria yang telah di tetapkan, *Four Points By Sheraton Batam* menjadi pilihan penulis sebagai tempat pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I yang beralamat di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Penulis ditempatkan di *Human Resources Department* , Hotel *Four Points By Sheraton Batam* sebagai *Human Resources Trainee* yang sesuai dengan bidang studi penulis. Pelaksanaan Pengalaman Lapangan

Industri I ini dilaksanakan selama 6 bulan. Terhitung dari tanggal 5 January 2026 sampai dengan 9 Juli 2026.

Table 1.1 Rincian Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I

No	Tanggal	Kegiatan	catatan
1	04 Januari 2026	Kedatangan di Perusahaan	Tanggal dan lama kegiatan ini dapat berubah sesuai kebijakan hotel
2	05 Januari 2026	Orientasi Lapangan	
3	05 Januari 2026- 05 Juli 2026	Penempatan di Departemen <i>Human Resources</i>	
4	05 Januari 2026 – 09 Juli 2026	Penyusunan Laporan	
5	09 Juli 2026	Kembali ke Kampus	

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

Hotel Four Points by Sheraton Batam merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan Marriott International, salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia yang mengelola berbagai merek hotel internasional. Sebagai bagian dari jaringan Marriott International, Four Points by Sheraton Batam menerapkan standar pelayanan global yang berfokus pada kualitas layanan, kepuasan tamu, serta profesionalisme dalam setiap aspek operasional hotel.

Hotel ini berlokasi di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Lokasinya yang strategis berada di pusat kawasan bisnis dan pariwisata Kota Batam, dekat dengan Nagoya Hill Shopping Mall, Harbour Bay Ferry Terminal, serta berbagai pusat kuliner dan hiburan. Posisi tersebut menjadikan hotel sebagai pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, terutama tamu yang berasal dari Singapura dan Malaysia.

Four Points by Sheraton Batam resmi beroperasi pada 8 Oktober 2020 dan hadir dengan konsep hotel modern yang mengutamakan kenyamanan, fungsionalitas, serta pelayanan berkualitas. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas yang mendukung kebutuhan tamu bisnis maupun wisata, seperti kamar dan suite yang nyaman, Evolution Restaurant, The Lounge, ruang pertemuan (meeting room), ballroom, kolam renang, pusat kebugaran (fitness center), spa, layanan kamar, akses internet nirkabel (Wi-Fi), serta area parkir yang luas.

Dalam menjalankan operasionalnya, Four Points by Sheraton Batam memiliki beberapa departemen utama, antara lain Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product (Kitchen), Sales and Marketing, Human Resources, Finance, Engineering, dan Security. Departemen Food and Beverage Service bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di restoran, lounge, maupun pada kegiatan banquet seperti rapat, seminar, konferensi, dan acara sosial lainnya.

Sebagai salah satu merek di bawah Marriott International, Four Points by Sheraton mengusung konsep pelayanan yang sederhana, nyaman, dan dapat diandalkan. Nilai-nilai tersebut tercermin dalam core value Four Points, yaitu memberikan pengalaman menginap yang berkualitas melalui pelayanan yang ramah, fasilitas yang lengkap, kenyamanan bagi tamu, serta kemudahan dalam setiap perjalanan. Filosofi merek Four Points dikenal dengan slogan "Travel Reinvented", yang menekankan pengalaman menginap yang praktis tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Selain itu, sebagai bagian dari Marriott International, seluruh karyawan Four Points by Sheraton Batam juga menerapkan budaya perusahaan yang dikenal dengan Marriott's Core Values, yaitu:

Put People First, yaitu mengutamakan kepedulian terhadap tamu maupun sesama karyawan.

Pursue Excellence, yaitu selalu memberikan pelayanan terbaik dan terus meningkatkan kualitas kerja.

Embrace Change, yaitu mampu beradaptasi terhadap perubahan dan terus melakukan inovasi.

Act with Integrity, yaitu bekerja secara jujur, bertanggung jawab, dan menjunjung tinggi etika profesional.

Serve Our World, yaitu memberikan dampak positif bagi masyarakat, lingkungan, dan komunitas sekitar.

Penerapan nilai-nilai tersebut menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional, menjaga keamanan dan kenyamanan tamu, serta menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan sesuai dengan standar internasional Marriott International. Hal ini juga menjadi dasar dalam pelaksanaan kegiatan operasional, termasuk pelayanan di area restoran dan banquet, sehingga kualitas layanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai dengan harapan tamu.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah **Human Resources Manager Four Points by Sheraton Batam**. Pemilihan subjek dilakukan secara **purposive**, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa Human Resources Manager memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan secara langsung dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan di perusahaan.

Human Resources Manager berperan dalam merencanakan kebutuhan tenaga kerja, mengawasi pelaksanaan rekrutmen dan seleksi, melakukan koordinasi dengan kepala departemen (*user*), serta memberikan pertimbangan dan keputusan terkait penerimaan karyawan. Informasi yang diperoleh dari Human Resources Manager digunakan untuk memahami secara mendalam tahapan rekrutmen, faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan karyawan, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses seleksi di Four Points by Sheraton Batam.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam penelitian ini adalah **Analisis Proses Rekrutmen dalam Menentukan Penerimaan karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Batam**. Penelitian difokuskan pada seluruh tahapan rekrutmen, mulai dari identifikasi kebutuhan tenaga kerja, pengumuman lowongan pekerjaan, penerimaan dan penyaringan berkas lamaran, proses wawancara, hingga pengambilan keputusan penerimaan karyawan.

Selain itu, penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan seorang pelamar diterima bekerja, seperti kesesuaian pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi, kemampuan komunikasi, sikap (*attitude*), motivasi kerja, kemampuan bekerja sama, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja Four Points by Sheraton Batam.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi karyawan sebagai upaya perusahaan dalam memperoleh sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik, yaitu **observasi, wawancara, dan dokumentasi**. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data yang saling melengkapi sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam secara menyeluruh.

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan. Menurut Sugiyono (2023), observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap aktivitas atau fenomena yang sedang berlangsung untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Pada penelitian ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Human Resources Four Points by Sheraton Batam. Penulis mengamati secara langsung pelaksanaan proses

rekrutmen dan seleksi karyawan, mulai dari penerimaan kebutuhan tenaga kerja dari masing-masing departemen, penyebaran informasi lowongan pekerjaan, penerimaan berkas lamaran, proses seleksi administrasi, pelaksanaan wawancara, hingga proses pengambilan keputusan penerimaan karyawan. Melalui observasi tersebut, penulis memperoleh gambaran mengenai prosedur rekrutmen yang diterapkan serta peran Human Resources dalam setiap tahapan seleksi.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan narasumber untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai objek penelitian. Menurut Moleong (2021), wawancara merupakan percakapan yang dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan **Human Resources Manager Four Points by Sheraton Batam** sebagai narasumber utama. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga penulis telah menyiapkan beberapa pertanyaan pokok, namun tetap memberikan kesempatan kepada narasumber untuk menjelaskan informasi secara lebih rinci.

Informasi yang diperoleh melalui wawancara meliputi proses rekrutmen dan seleksi karyawan, kriteria yang digunakan dalam menilai calon karyawan, faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penerimaan karyawan, peran

Human Resources dalam proses seleksi, serta kendala yang dihadapi selama proses rekrutmen.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara karena mampu memberikan bukti yang mendukung hasil penelitian.

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumen yang berkaitan dengan proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam, seperti formulir rekrutmen, formulir wawancara, dokumen administrasi pelamar, standar operasional prosedur (SOP) rekrutmen, dokumentasi kegiatan rekrutmen, serta dokumen pendukung lainnya yang diizinkan oleh pihak perusahaan. Dokumentasi tersebut digunakan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Melalui penggunaan ketiga teknik pengumpulan data tersebut, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti memperoleh data yang komprehensif mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga menghasilkan informasi yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah **analisis data kualitatif** dengan model **Miles, Huberman, dan Saldaña (2014)** yang meliputi tiga tahapan, yaitu **kondensasi data (data condensation)**, **penyajian data (data display)**, dan **penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification)**.

3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, penulis mengelompokkan data hasil observasi, wawancara dengan Human Resources Manager, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian, yaitu proses rekrutmen dan seleksi karyawan serta faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penerimaan karyawan di Four Points by Sheraton Batam.

Data yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian tidak digunakan, sedangkan data yang relevan disusun secara sistematis agar memudahkan proses analisis.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap berikutnya adalah penyajian data. Data yang telah dikondensasi kemudian disusun dalam bentuk uraian deskriptif sehingga hubungan antarinformasi dapat dipahami dengan lebih mudah. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan informasi berdasarkan tahapan proses rekrutmen, mulai dari identifikasi kebutuhan tenaga kerja, penerimaan berkas lamaran, seleksi administrasi, wawancara, hingga keputusan penerimaan karyawan.

Selain itu, data juga disajikan berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan karyawan, seperti kualifikasi pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi, kemampuan komunikasi, *attitude*, motivasi kerja, kemampuan bekerja sama, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja Four Points by Sheraton Batam.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, penulis menginterpretasikan seluruh data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dibandingkan satu sama lain sehingga diperoleh informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Proses verifikasi dilakukan secara terus-menerus selama penelitian dengan membandingkan data dari berbagai sumber (*triangulasi*) untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di

Four Points by Sheraton Batam. Dengan demikian, kesimpulan yang diperoleh dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi karyawan serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penerimaan karyawan.

Melalui teknik analisis data tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan informasi yang akurat mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas proses penerimaan karyawan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini membahas mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan yang dilaksanakan oleh Departemen Human Resources di Four Points by Sheraton Batam. Rekrutmen merupakan salah satu fungsi penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia yang bertujuan memperoleh calon karyawan yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan kepada tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sehingga proses penerimaan karyawan harus dilakukan secara selektif dan sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Human Resources Four Points by Sheraton Batam, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi karyawan. Berdasarkan hasil observasi, proses rekrutmen diawali dengan adanya kebutuhan tenaga kerja dari departemen yang membutuhkan tambahan karyawan (*manpower request*). Setelah kebutuhan tenaga kerja disetujui oleh pihak manajemen, Departemen Human Resources membuka lowongan pekerjaan melalui **Marriott Careers** sebagai platform rekrutmen

resmi Marriott International. Selain melalui Marriott Careers, informasi lowongan juga dapat disampaikan melalui media pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Seluruh pelamar diwajibkan mengirimkan lamaran melalui sistem Marriott Careers. Berkas lamaran yang masuk kemudian diperiksa oleh Departemen Human Resources untuk memastikan kelengkapan administrasi dan kesesuaian kualifikasi dengan persyaratan jabatan yang dibutuhkan. Tahap ini dikenal sebagai **seleksi administrasi (CV screening)**, di mana Human Resources menilai latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, serta informasi lain yang tercantum dalam Curriculum Vitae (CV) pelamar.

Kandidat yang memenuhi persyaratan administrasi selanjutnya dihubungi oleh Human Resources untuk mengikuti proses wawancara awal. Pada tahap ini dilakukan penilaian terhadap kemampuan komunikasi, penampilan profesional, motivasi kerja, pengalaman kerja, pemahaman mengenai posisi yang dilamar, serta sikap (*attitude*) kandidat. Hasil wawancara awal menjadi salah satu dasar untuk menentukan apakah kandidat dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

Selanjutnya, kandidat mengikuti **wawancara dengan kepala departemen (*user interview*)** sesuai dengan posisi yang dilamar. Pada tahap ini, kepala departemen menilai kemampuan teknis, kompetensi, pengalaman kerja, kemampuan menyelesaikan pekerjaan, serta kesesuaian kandidat dengan kebutuhan operasional departemen. Hasil penilaian dari Human Resources dan

kepala departemen kemudian didiskusikan sebagai dasar dalam menentukan kandidat yang layak diterima.

Berdasarkan hasil observasi selama PLI, keputusan penerimaan karyawan di Four Points by Sheraton Batam tidak hanya didasarkan pada latar belakang pendidikan atau pengalaman kerja, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan komunikasi, sikap (*attitude*), integritas, motivasi kerja, kemampuan bekerja sama dalam tim, kemampuan beradaptasi, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja dan nilai-nilai Marriott International. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya mencari kandidat yang memiliki kompetensi teknis, tetapi juga individu yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sesuai dengan standar Marriott.

Kasus yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana Departemen Human Resources melaksanakan proses rekrutmen dan seleksi karyawan secara sistematis melalui Marriott Careers serta faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan seorang pelamar diterima sebagai karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan proses rekrutmen tersebut serta mengetahui bagaimana Human Resources memastikan bahwa setiap tahapan seleksi berjalan secara objektif, transparan, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

Gambaran umum kasus ini menjadi dasar dalam pembahasan pada subbab berikutnya, yaitu mengenai temuan penelitian, analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan karyawan, serta peran Departemen Human

Resources dalam memperoleh sumber daya manusia yang kompeten dan profesional guna mendukung kualitas pelayanan Four Points by Sheraton Batam.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan **Human Resources Manager**, serta dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Four Points by Sheraton Batam, diperoleh beberapa temuan mengenai pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi karyawan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan proses rekrutmen secara sistematis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Marriott International untuk memperoleh calon karyawan yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

1. Rekrutmen Dilaksanakan Melalui Marriott Careers

Berdasarkan hasil observasi, Four Points by Sheraton Batam menggunakan **Marriott Careers** sebagai platform resmi dalam proses rekrutmen karyawan. Seluruh informasi mengenai lowongan pekerjaan dipublikasikan melalui sistem tersebut sehingga pelamar dapat mengajukan lamaran secara daring (*online*). Penggunaan Marriott Careers mempermudah Human Resources dalam mengelola data pelamar, melakukan penyaringan berkas, serta mendokumentasikan proses rekrutmen secara lebih terstruktur.

2. Seleksi Administrasi Menjadi Tahap Awal Penilaian

Setelah lamaran diterima melalui Marriott Careers, Human Resources melakukan seleksi administrasi (*CV screening*) terhadap seluruh berkas yang masuk. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan mengenai kelengkapan dokumen, kesesuaian latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, sertifikat pendukung, kemampuan yang dimiliki, serta kesesuaian kualifikasi pelamar dengan persyaratan jabatan yang dibutuhkan. Hanya kandidat yang memenuhi persyaratan administrasi yang dapat melanjutkan ke tahap wawancara.

3. Wawancara Menjadi Tahap Penilaian Utama

Temuan penelitian menunjukkan bahwa wawancara merupakan salah satu tahapan yang paling menentukan dalam proses seleksi. Human Resources Manager melakukan wawancara awal untuk mengetahui motivasi kerja, kemampuan komunikasi, pengalaman kerja, kepribadian, sikap (*attitude*), penampilan profesional, serta kesiapan kandidat untuk bekerja di industri perhotelan.

Selanjutnya, kandidat mengikuti wawancara dengan kepala departemen (*user interview*). Pada tahap ini, kepala departemen menilai kompetensi teknis, kemampuan menyelesaikan pekerjaan, serta kesesuaian kandidat dengan kebutuhan operasional pada departemen yang dilamar.

4. Attitude Menjadi Salah Satu Faktor Terpenting

Berdasarkan hasil wawancara dengan Human Resources Manager, ditemukan bahwa **sikap (*attitude*) merupakan salah satu faktor utama yang dipertimbangkan dalam proses penerimaan karyawan.** Kandidat yang

memiliki kemampuan teknis yang baik belum tentu diterima apabila tidak menunjukkan sikap yang profesional, ramah, mampu bekerja sama, serta memiliki etika kerja yang baik. Sebaliknya, kandidat dengan kemampuan yang masih dapat dikembangkan tetapi memiliki *attitude* yang baik memiliki peluang lebih besar untuk diterima karena perusahaan dapat memberikan pelatihan setelah kandidat bergabung.

5. Keputusan Penerimaan Dilakukan Secara Bersama

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keputusan akhir penerimaan karyawan tidak ditentukan oleh Human Resources saja. Human Resources Manager melakukan koordinasi dengan kepala departemen (*user*) untuk mendiskusikan hasil wawancara serta menilai kesesuaian kandidat berdasarkan kebutuhan jabatan. Dengan demikian, keputusan penerimaan dilakukan secara objektif melalui pertimbangan dari kedua belah pihak.

6. Faktor-Faktor yang Menentukan Penerimaan Karyawan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penerimaan karyawan di Four Points by Sheraton Batam meliputi:

- Kesesuaian pendidikan dengan posisi yang dilamar.
- Pengalaman kerja yang relevan.
- Kemampuan komunikasi.
- Sikap (*attitude*) dan etika kerja.

- Motivasi kerja.
- Kemampuan bekerja sama dalam tim.
- Penampilan profesional.
- Kompetensi sesuai kebutuhan jabatan.
- Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja.
- Kesesuaian dengan budaya kerja dan standar pelayanan Marriott International.

7. Rekrutmen Bertujuan Mendukung Kualitas Pelayanan Hotel

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tujuan utama proses rekrutmen bukan hanya untuk mengisi posisi yang kosong, tetapi juga untuk memperoleh sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar Marriott International. Oleh karena itu, setiap tahapan seleksi dilaksanakan secara cermat agar kandidat yang diterima memiliki kompetensi, profesionalisme, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan Human Resources Manager, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), diketahui bahwa proses rekrutmen karyawan di Four Points by Sheraton Batam telah dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Marriott International. Meskipun demikian, terdapat beberapa

aspek yang perlu dianalisis karena berpengaruh terhadap efektivitas proses penerimaan karyawan.

1. Banyaknya Jumlah Pelamar Tidak Menjamin Kesesuaian dengan Kebutuhan Jabatan

Salah satu temuan penelitian menunjukkan bahwa setiap pembukaan lowongan kerja melalui Marriott Careers memperoleh cukup banyak pelamar. Namun, tidak semua pelamar memiliki kualifikasi yang sesuai dengan persyaratan jabatan yang dibutuhkan. Perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi, maupun kemampuan komunikasi menyebabkan Human Resources harus melakukan proses penyaringan secara lebih teliti.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingginya jumlah pelamar tidak selalu mempermudah perusahaan dalam memperoleh kandidat terbaik. Oleh karena itu, proses seleksi administrasi (*CV screening*) menjadi tahapan yang sangat penting untuk menyaring kandidat yang memenuhi persyaratan sebelum mengikuti tahapan seleksi berikutnya.

2. Attitude Menjadi Faktor Dominan dalam Keputusan Penerimaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Human Resources Manager, salah satu faktor yang paling menentukan diterimanya seorang kandidat adalah **attitude** atau sikap kerja. Industri perhotelan merupakan industri jasa yang menuntut setiap karyawan untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, serta mampu berkomunikasi dengan baik kepada tamu maupun rekan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kandidat yang memiliki kemampuan teknis yang baik belum tentu diterima apabila tidak menunjukkan sikap yang positif selama proses wawancara. Sebaliknya, kandidat yang memiliki *attitude* yang baik, motivasi kerja tinggi, dan kemauan untuk belajar memiliki peluang lebih besar untuk diterima karena kemampuan teknis masih dapat dikembangkan melalui pelatihan yang diberikan perusahaan.

3. Pentingnya Koordinasi antara Human Resources dan Kepala Departemen

Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan penerimaan karyawan dilakukan melalui koordinasi antara Human Resources Manager dengan kepala departemen (*user*). Human Resources bertugas melakukan penilaian terhadap aspek administratif, kemampuan komunikasi, motivasi kerja, dan kesesuaian karakter kandidat dengan budaya kerja perusahaan. Sementara itu, kepala departemen lebih berfokus pada penilaian kompetensi teknis yang dibutuhkan pada posisi yang dilamar.

Koordinasi tersebut menjadi salah satu faktor penting karena keputusan penerimaan tidak hanya didasarkan pada satu sudut pandang, tetapi merupakan hasil pertimbangan bersama sehingga kandidat yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

4. Proses Rekrutmen Berorientasi pada Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan utama proses rekrutmen di Four Points by Sheraton Batam bukan hanya untuk mengisi kekosongan jabatan,

tetapi juga untuk memperoleh sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar Marriott International.

Hal ini terlihat dari penilaian Human Resources yang tidak hanya berfokus pada pengalaman kerja dan pendidikan, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, integritas, profesionalisme, serta kesesuaian kandidat dengan budaya pelayanan perusahaan. Dengan demikian, proses rekrutmen menjadi salah satu strategi perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

5. Pentingnya Penerapan Rekrutmen yang Objektif

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses seleksi dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan perusahaan. Setiap kandidat memperoleh kesempatan yang sama untuk mengikuti tahapan seleksi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pendekatan ini membantu Human Resources dalam meminimalkan subjektivitas pada saat proses pengambilan keputusan.

Penerapan rekrutmen yang objektif memberikan manfaat bagi perusahaan karena mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang diterima, mengurangi risiko kesalahan dalam proses perekrutan, serta menciptakan sistem rekrutmen yang lebih transparan dan profesional.

Analisis Keseluruhan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam telah berjalan dengan baik melalui tahapan yang terstruktur, mulai dari publikasi lowongan melalui

Marriott Careers, seleksi administrasi, wawancara Human Resources, wawancara kepala departemen (*user*), hingga pengambilan keputusan penerimaan karyawan.

Faktor yang paling berpengaruh dalam proses penerimaan karyawan tidak hanya berasal dari aspek kompetensi teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh **attitude**, kemampuan komunikasi, motivasi kerja, pengalaman kerja, kemampuan bekerja sama, integritas, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja Marriott International. Oleh karena itu, keberhasilan proses rekrutmen sangat bergantung pada kemampuan Human Resources dalam melaksanakan proses seleksi secara objektif, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi sehingga perusahaan mampu memperoleh karyawan yang berkualitas dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Pembahasan dalam penelitian ini dilakukan dengan menghubungkan hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara dengan Human Resources Manager, serta dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) dengan teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan pada Bab II. Pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara praktik rekrutmen yang diterapkan di Four Points by Sheraton Batam dengan konsep teoritis mengenai rekrutmen dan seleksi karyawan.

4.4.1 Proses Rekrutmen Karyawan di Four Points by Sheraton Batam

Berdasarkan hasil penelitian, proses rekrutmen di Four Points by Sheraton Batam dimulai dari adanya kebutuhan tenaga kerja (*manpower request*) dari departemen yang membutuhkan karyawan. Setelah kebutuhan tersebut disetujui oleh pihak manajemen, Departemen Human Resources membuka lowongan pekerjaan melalui **Marriott Careers** sebagai platform resmi rekrutmen Marriott International. Selanjutnya dilakukan seleksi administrasi (*CV screening*), wawancara oleh Human Resources, wawancara oleh kepala departemen (*user*), hingga penetapan kandidat yang diterima bekerja.

Pelaksanaan proses tersebut menunjukkan bahwa Four Points by Sheraton Batam telah menerapkan tahapan rekrutmen secara sistematis. Setiap tahapan memiliki tujuan yang berbeda, yaitu memperoleh informasi mengenai kompetensi, pengalaman kerja, kemampuan komunikasi, serta karakter calon karyawan sebelum keputusan penerimaan ditetapkan.

Temuan tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh **Dessler (2020)** yang menyatakan bahwa rekrutmen merupakan proses mencari dan menarik pelamar yang memenuhi kualifikasi untuk mengisi posisi yang dibutuhkan perusahaan. Rekrutmen yang dilakukan secara sistematis akan membantu organisasi memperoleh kandidat terbaik sesuai dengan kebutuhan jabatan.

Pendapat tersebut juga diperkuat oleh **Hasibuan (2019)** yang menjelaskan bahwa tujuan rekrutmen adalah memperoleh tenaga kerja yang berkualitas sehingga mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, proses rekrutmen yang diterapkan oleh Four Points by Sheraton Batam telah sesuai dengan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia karena dilakukan melalui tahapan yang jelas dan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

4.4.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan penerimaan karyawan di Four Points by Sheraton Batam tidak hanya didasarkan pada latar belakang pendidikan maupun pengalaman kerja. Human Resources juga mempertimbangkan berbagai aspek lain, seperti kemampuan komunikasi, sikap (*attitude*), motivasi kerja, kemampuan bekerja sama dalam tim, integritas, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja Marriott International.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Human Resources Manager, aspek **attitude** menjadi salah satu faktor yang paling menentukan dalam proses seleksi. Hal ini disebabkan karena industri perhotelan merupakan industri jasa yang mengutamakan pelayanan kepada tamu, sehingga karyawan dituntut memiliki sikap yang ramah, sopan, profesional, mampu bekerja sama, serta memiliki kemauan untuk terus belajar.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori **Rivai (2018)** yang menyatakan bahwa seleksi merupakan proses memilih kandidat terbaik berdasarkan kemampuan, kepribadian, dan karakter yang sesuai dengan kebutuhan

organisasi. Selain kemampuan teknis, aspek perilaku dan sikap kerja juga menjadi pertimbangan penting dalam menentukan keberhasilan seseorang ketika bekerja.

Dengan demikian, proses penerimaan karyawan di Four Points by Sheraton Batam menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada kompetensi teknis (*hard skills*), tetapi juga memperhatikan kompetensi perilaku (*soft skills*) yang sangat dibutuhkan dalam industri perhotelan.

4.4.3 Peran Human Resources dalam Proses Rekrutmen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Human Resources memiliki peran yang sangat penting dalam setiap tahapan rekrutmen. Human Resources bertanggung jawab menerima permintaan tenaga kerja dari masing-masing departemen, mengelola publikasi lowongan pekerjaan melalui Marriott Careers, melakukan seleksi administrasi, melaksanakan wawancara awal, serta berkoordinasi dengan kepala departemen dalam menentukan kandidat yang akan diterima.

Selain itu, Human Resources juga memastikan bahwa seluruh proses rekrutmen dilakukan secara objektif, transparan, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Setiap kandidat memperoleh kesempatan yang sama untuk mengikuti proses seleksi berdasarkan kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki.

Temuan ini sejalan dengan pendapat **Marwansyah (2019)** yang menyatakan bahwa Human Resources memiliki fungsi dalam merencanakan,

melaksanakan, dan mengendalikan proses pengadaan tenaga kerja agar perusahaan memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, Human Resources memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan proses rekrutmen.

4.4.4 Kesesuaian dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian **Padmayoni dan Rahmawati (2022)** yang menyimpulkan bahwa proses rekrutmen di industri perhotelan dilakukan melalui tahapan identifikasi kebutuhan tenaga kerja, pengumuman lowongan, seleksi administrasi, wawancara, dan penempatan karyawan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa proses rekrutmen yang terstruktur mampu meningkatkan kualitas calon karyawan yang diterima.

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian **Pratama, Widiati, dan Julianto (2024)** yang menyatakan bahwa proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan secara efektif akan menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perusahaan.

Meskipun memiliki kesamaan, penelitian ini memiliki perbedaan karena dilakukan secara langsung pada Four Points by Sheraton Batam dengan fokus pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan karyawan berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI. Dengan demikian,

penelitian ini memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai praktik rekrutmen pada hotel yang berada di bawah naungan Marriott International.

4.4.5 Pembahasan Keseluruhan

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan, dapat diketahui bahwa proses rekrutmen di Four Points by Sheraton Batam telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia. Penggunaan Marriott Careers sebagai media rekrutmen mempermudah perusahaan dalam menjangkau pelamar dan mengelola data kandidat secara lebih efektif.

Selain itu, proses seleksi yang dilakukan secara bertahap memungkinkan Human Resources dan kepala departemen menilai kompetensi, pengalaman, kemampuan komunikasi, serta *attitude* calon karyawan secara lebih menyeluruh. Keputusan penerimaan yang didasarkan pada berbagai aspek tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya mencari kandidat yang mampu bekerja, tetapi juga individu yang memiliki karakter dan budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai Marriott International.

Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa proses rekrutmen yang sistematis, objektif, dan berbasis kompetensi mampu membantu Four Points by Sheraton Batam memperoleh sumber daya manusia yang profesional. Karyawan yang berkualitas diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara berkelanjutan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan Human Resources Manager, serta analisis terhadap proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam, diketahui bahwa sistem rekrutmen yang diterapkan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Marriott International. Meskipun demikian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas proses rekrutmen dan memperoleh sumber daya manusia yang semakin berkualitas.

1. Meningkatkan Efektivitas Penyaringan Kandidat

Departemen Human Resources perlu terus meningkatkan efektivitas proses **CV screening** agar kandidat yang dipanggil ke tahap wawancara benar-benar sesuai dengan kebutuhan jabatan. Penyaringan dapat dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi, sertifikasi, serta keterampilan yang dipersyaratkan untuk setiap posisi. Langkah ini dapat membuat proses seleksi menjadi lebih efisien dan mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam mencari kandidat yang tepat.

2. Mengoptimalkan Wawancara Berbasis Kompetensi (*Competency-Based Interview*)

Wawancara merupakan tahapan yang sangat menentukan dalam proses seleksi. Oleh karena itu, Human Resources dapat terus mengoptimalkan penggunaan metode **wawancara berbasis kompetensi (*Competency-Based Interview*)**, yaitu teknik wawancara yang menggali pengalaman nyata kandidat

dalam menghadapi situasi kerja sebelumnya. Melalui metode ini, perusahaan dapat memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai kemampuan, pola pikir, kemampuan menyelesaikan masalah, komunikasi, kerja sama tim, serta sikap profesional calon karyawan.

3. Memperkuat Penilaian Soft Skills dan Attitude

Hasil penelitian menunjukkan bahwa **attitude** merupakan salah satu faktor utama yang menentukan penerimaan karyawan di Four Points by Sheraton Batam. Oleh karena itu, proses seleksi perlu terus menekankan penilaian terhadap aspek *soft skills*, seperti kemampuan komunikasi, etika kerja, tanggung jawab, integritas, kemampuan bekerja sama dalam tim, kemampuan beradaptasi, serta orientasi terhadap pelayanan (*service orientation*). Penilaian yang komprehensif terhadap aspek tersebut akan membantu perusahaan memperoleh karyawan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar Marriott International.

4. Memperkuat Koordinasi antara Human Resources dan User

Koordinasi antara Human Resources dan kepala departemen (*user*) perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar proses seleksi menghasilkan keputusan yang lebih objektif. Diskusi mengenai kebutuhan kompetensi setiap posisi, hasil wawancara, dan penilaian terhadap kandidat akan membantu perusahaan memilih calon karyawan yang paling sesuai dengan kebutuhan operasional masing-masing departemen.

5. Memanfaatkan Data Rekrutmen sebagai Bahan Evaluasi

Departemen Human Resources disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses rekrutmen dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari Marriott Careers, seperti jumlah pelamar, tingkat kelulusan pada setiap tahapan seleksi, waktu yang dibutuhkan untuk mengisi suatu posisi (*time to hire*), serta tingkat keberhasilan karyawan baru setelah bekerja. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam menyempurnakan strategi rekrutmen pada periode berikutnya sehingga proses penerimaan karyawan menjadi lebih efektif dan efisien.

6. Memperluas Sumber Rekrutmen

Selain memanfaatkan Marriott Careers sebagai media utama rekrutmen, perusahaan dapat memperluas sumber pencarian kandidat melalui kerja sama dengan perguruan tinggi, sekolah vokasi, lembaga pelatihan perhotelan, serta kegiatan *career fair*. Langkah ini dapat memperluas jangkauan pencarian calon karyawan dan meningkatkan peluang memperoleh kandidat yang memiliki potensi sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

7. Meningkatkan Program Orientasi bagi Karyawan Baru

Setelah proses rekrutmen selesai, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap karyawan baru mengikuti program orientasi (*onboarding*) yang terstruktur. Program ini bertujuan untuk memperkenalkan budaya kerja

Marriott International, standar operasional perusahaan, nilai-nilai pelayanan (*service culture*), serta tugas dan tanggung jawab pada masing-masing posisi. Program orientasi yang baik akan membantu karyawan beradaptasi lebih cepat dengan lingkungan kerja dan meningkatkan kesiapan mereka dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

8. Rekomendasi Umum

Secara keseluruhan, proses rekrutmen dan seleksi di Four Points by Sheraton Batam telah berjalan dengan baik dan mendukung kebutuhan operasional hotel. Namun, pengembangan proses seleksi melalui penyaringan kandidat yang lebih efektif, optimalisasi wawancara berbasis kompetensi, penguatan penilaian *soft skills*, evaluasi data rekrutmen secara berkala, serta peningkatan koordinasi antara Human Resources dan kepala departemen diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas karyawan yang diterima.

Dengan penerapan rekomendasi tersebut, Four Points by Sheraton Batam diharapkan dapat terus memperoleh sumber daya manusia yang kompeten, profesional, serta memiliki karakter dan budaya kerja yang sejalan dengan standar Marriott International. Hal ini akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan keberhasilan operasional hotel secara berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai **Analisis Proses Rekrutmen Karyawan dalam Menentukan Penerimaan Karyawan di Four Points by Sheraton Batam**, dapat disimpulkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi karyawan telah dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Marriott International. Proses rekrutmen diawali dengan identifikasi kebutuhan tenaga kerja dari masing-masing departemen, kemudian dilanjutkan dengan publikasi lowongan pekerjaan melalui **Marriott Careers** sebagai platform resmi rekrutmen Marriott International. Selanjutnya dilakukan seleksi administrasi (*CV screening*), wawancara oleh Human Resources, wawancara dengan kepala departemen (*user*), hingga penetapan kandidat yang diterima bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan penerimaan karyawan tidak hanya didasarkan pada kualifikasi pendidikan dan pengalaman kerja, tetapi juga mempertimbangkan berbagai aspek lain, seperti kemampuan komunikasi, kompetensi sesuai bidang pekerjaan, sikap (*attitude*), motivasi kerja, kemampuan bekerja sama dalam tim, integritas, kemampuan beradaptasi, serta kesesuaian kandidat dengan budaya kerja dan standar pelayanan Marriott International. Dari berbagai faktor tersebut, **attitude** menjadi salah satu aspek

yang paling berpengaruh karena industri perhotelan sangat mengutamakan kualitas pelayanan kepada tamu.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa **Human Resources Manager** memiliki peran yang sangat penting dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan. Human Resources bertanggung jawab mengelola seluruh tahapan rekrutmen, mulai dari penerimaan kebutuhan tenaga kerja, penyaringan berkas lamaran, pelaksanaan wawancara awal, hingga melakukan koordinasi dengan kepala departemen dalam menentukan kandidat yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pelaksanaan proses seleksi secara objektif, transparan, dan berdasarkan kompetensi menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan perusahaan dalam memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Secara keseluruhan, proses rekrutmen yang diterapkan di Four Points by Sheraton Batam telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kebutuhan operasional hotel. Penerapan sistem rekrutmen yang terstruktur melalui Marriott Careers, didukung dengan proses seleksi yang komprehensif, memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk memperoleh karyawan yang kompeten, profesional, dan memiliki karakter yang sesuai dengan budaya kerja Marriott International. Dengan demikian, proses rekrutmen menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya.

1. Saran bagi Four Points by Sheraton Batam

- a. Four Points by Sheraton Batam diharapkan dapat terus mempertahankan sistem rekrutmen yang telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Marriott International sehingga proses penerimaan karyawan tetap berlangsung secara objektif, transparan, dan profesional.
- b. Departemen Human Resources disarankan untuk terus mengoptimalkan proses seleksi administrasi (*CV screening*) agar kandidat yang mengikuti tahapan wawancara benar-benar sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan jabatan yang tersedia.
- c. Human Resources dapat meningkatkan penggunaan wawancara berbasis kompetensi (*competency-based interview*) sehingga penilaian terhadap kemampuan teknis, pengalaman kerja, kemampuan komunikasi, serta *attitude* calon karyawan dapat dilakukan secara lebih mendalam dan objektif.
- d. Koordinasi antara Human Resources dan kepala departemen (*user*) perlu terus dipertahankan agar proses pengambilan keputusan penerimaan karyawan sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh masing-masing departemen.
- e. Evaluasi terhadap proses rekrutmen sebaiknya dilakukan secara berkala, seperti mengevaluasi jumlah pelamar, efektivitas sumber rekrutmen, waktu

yang dibutuhkan untuk mengisi suatu posisi (*time to hire*), serta keberhasilan karyawan baru setelah bekerja. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan efektivitas proses rekrutmen pada periode berikutnya.

2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan objek penelitian pada hotel lain atau perusahaan di bidang jasa sehingga dapat dilakukan perbandingan mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur pengaruh faktor-faktor seperti pendidikan, pengalaman kerja, kemampuan komunikasi, dan *attitude* terhadap keputusan penerimaan karyawan.
- c. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas pembahasan dengan mengkaji efektivitas penggunaan platform rekrutmen digital, seperti Marriott Careers, terhadap efisiensi proses perekrutan serta kualitas kandidat yang diterima.
- d. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan informan dari beberapa pihak, seperti Human Resources, kepala departemen (*user*), maupun karyawan yang telah diterima bekerja, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih beragam dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses rekrutmen dan seleksi.

Dengan adanya saran-saran tersebut, diharapkan proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Four Points by Sheraton Batam dapat terus berkembang dan menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, profesional, serta mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan pada industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Cooke, F. L., Xiao, M., & Chen, Y. (2021). Still in search of strategic human resource management? A review and suggestions for future research with China as an example. *Human Resource Management*, 60(1), 89–118. <https://doi.org/10.1002/hrm.22029>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dessler, G. (2022). *Human resource management* (17th ed.). Pearson.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (12th ed.). McGraw-Hill Education.

Ren, S., Cooke, F. L., Stahl, G. K., Fan, D., & Timming, A. R. (2023). Advancing the sustainability agenda through strategic human resource management: Insights and suggestions for future research. *Human Resource Management*, 62(3), 251–265. <https://doi.org/10.1002/hrm.22169>

Rivai, V. (2021). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Narasumber: Human Resources Manager Four Points by Sheraton Batam

NO	Aspek yang Ditanyakan	Pertanyaan Wawancara
1	Proses Rekrutmen	Bagaimana proses rekrutmen karyawan di Four Points by Sheraton

		Batam?
2	Kebutuhan Tenaga Kerja	Bagaimana proses identifikasi kebutuhan tenaga kerja sebelum lowongan dibuka?
3	Media Rekrutmen	Mengapa Four Points by Sheraton Batam menggunakan Marriott Careers sebagai media utama rekrutmen?
4	Publikasi Lowongan	Bagaimana prosedur pembukaan dan publikasi lowongan pekerjaan melalui Marriott Careers?
5	Seleksi Administrasi	Bagaimana proses penyaringan berkas lamaran (<i>CV Screening</i>) dilakukan?
6	Tahapan Seleksi	Apa saja tahapan seleksi yang harus dilalui oleh

		pelamar sebelum diterima bekerja?
7	Wawancara HR	Apa saja aspek yang dinilai Human Resources pada saat wawancara awal?
8	Wawancara User	Apa tujuan wawancara oleh kepala departemen (<i>User Interview</i>)?
9	Penilaian Kandidat	Faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan dalam menentukan seorang pelamar diterima bekerja?
10	Attitude	Mengapa <i>attitude</i> menjadi salah satu faktor penting dalam proses seleksi karyawan?
11	Kompetensi	Bagaimana perusahaan menilai kompetensi dan

		kemampuan calon karyawan?
12	Pengambilan Keputusan	Bagaimana proses penentuan kandidat yang dinyatakan diterima bekerja?
13	Peran Human Resources	Apa peran Human Resources dalam setiap tahapan proses rekrutmen dan seleksi karyawan?
14	Koordinasi dengan User	Bagaimana koordinasi antara Human Resources dan kepala departemen (<i>user</i>) dalam menentukan kandidat yang diterima?
15	SOP Rekrutmen	Bagaimana Human Resources memastikan bahwa proses rekrutmen berjalan sesuai dengan

		Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan?
16	Kendala	Apa kendala yang sering dihadapi selama proses rekrutmen dan seleksi karyawan?
17	Solusi	Bagaimana upaya Human Resources dalam mengatasi kendala tersebut?
18	Evaluasi	Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan agar proses rekrutmen di Four Points by Sheraton Batam menjadi lebih efektif dan efisien?

Lampiran 2. Hasil Observasi

No	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi
1	Identifikasi kebutuhan tenaga kerja (<i>Manpower Request</i>)	Kebutuhan tenaga kerja diajukan oleh masing-masing kepala departemen kepada Departemen Human Resources melalui permintaan tenaga kerja sesuai dengan posisi yang dibutuhkan.
2	Publikasi lowongan pekerjaan	Lowongan pekerjaan dipublikasikan melalui Marriott Careers sebagai platform rekrutmen resmi Marriott International. Informasi lowongan memuat posisi, kualifikasi, dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelamar.

3	Penerimaan berkas lamaran	Seluruh lamaran yang masuk diterima melalui sistem Marriott Careers dan dikelola oleh Human Resources untuk proses seleksi administrasi.
4	Penyaringan berkas (<i>CV Screening</i>)	Human Resources melakukan seleksi administrasi dengan menilai kesesuaian pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, serta kualifikasi pelamar berdasarkan kebutuhan posisi yang dibuka.
5	Wawancara Human Resources	Kandidat yang lolos seleksi administrasi mengikuti wawancara awal dengan Human Resources untuk menilai kemampuan komunikasi,

		motivasi kerja, kepribadian, dan <i>attitude</i> .
6	Wawancara Kepala Departemen (<i>User Interview</i>)	Kandidat yang memenuhi kriteria dari Human Resources melanjutkan wawancara dengan kepala departemen terkait untuk menilai kompetensi teknis dan kesesuaian dengan kebutuhan pekerjaan.
7	Koordinasi Human Resources dan <i>User</i>	Human Resources berkoordinasi dengan kepala departemen dalam mengevaluasi hasil wawancara sebelum menentukan kandidat yang akan diterima bekerja.

8	Faktor pertimbangan penerimaan karyawan	Keputusan penerimaan mempertimbangkan kesesuaian pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi, kemampuan komunikasi, <i>attitude</i> , motivasi kerja, kemampuan bekerja sama, serta kesesuaian dengan budaya kerja Marriott International.
9	Penetapan kandidat	Kandidat yang memenuhi seluruh persyaratan dan memperoleh hasil evaluasi terbaik ditetapkan sebagai calon karyawan yang diterima bekerja.
10	Objektivitas proses rekrutmen	Seluruh proses rekrutmen dan seleksi

		dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Four Points by Sheraton Batam untuk memastikan proses berlangsung secara objektif, transparan, dan profesional.
--	--	--

Lampiran 3. SOP Umum Bekerja di Four Points by Sheraton Batam

1. Kehadiran dan Disiplin Kerja

- Karyawan wajib hadir sesuai jadwal kerja (*shift*) yang telah ditentukan.
- Melakukan absensi sesuai sistem perusahaan sebelum memulai pekerjaan.
- Datang tepat waktu dan mempersiapkan area kerja sebelum operasional dimulai.
- Ketidakhadiran, izin, atau keterlambatan harus dilaporkan kepada atasan sesuai prosedur perusahaan.

2. Standar Grooming dan Penampilan

- Menggunakan seragam kerja sesuai ketentuan perusahaan.
- Menggunakan **name tag** selama bertugas.
- Menjaga kebersihan diri, kerapian rambut, kebersihan kuku, serta penampilan yang profesional.
- Mematuhi standar *grooming* yang telah ditetapkan perusahaan untuk menjaga citra hotel.

3. Etika dan Perilaku Kerja

- Bersikap ramah, sopan, profesional, dan menghormati tamu maupun rekan kerja.
- Menjaga kerahasiaan informasi perusahaan dan data tamu.
- Mematuhi kode etik perusahaan.
- Menjaga sikap profesional selama berada di lingkungan kerja.

4. Pelaksanaan Tugas

- Melaksanakan pekerjaan sesuai **job description** masing-masing.
- Mengikuti arahan atasan serta SOP departemen.

- Menyelesaikan pekerjaan secara teliti, tepat waktu, dan bertanggung jawab.
- Melaporkan setiap kendala kepada atasan untuk segera ditindaklanjuti.

5. Pelayanan kepada Tamu (*Guest Service*)

- Memberikan pelayanan sesuai standar Marriott International.
- Menyambut tamu dengan ramah dan sopan.
- Memberikan informasi secara jelas dan membantu kebutuhan tamu.
- Menangani keluhan tamu sesuai prosedur atau meneruskannya kepada pihak yang berwenang apabila diperlukan.

6. Komunikasi dan Kerja Sama

- Menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun departemen lain.
- Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan.
- Membangun kerja sama tim (*teamwork*) untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

7. Keselamatan dan Keamanan Kerja (K3)

- Mematuhi prosedur keselamatan dan kesehatan kerja yang berlaku.
- Menggunakan peralatan kerja sesuai fungsinya.
- Menjaga kebersihan area kerja.
- Melaporkan kondisi yang berpotensi membahayakan keselamatan kerja kepada atasan.

8. Penggunaan Fasilitas Perusahaan

- Menggunakan fasilitas perusahaan secara bertanggung jawab.
- Menjaga aset perusahaan dari kerusakan maupun penyalahgunaan.
- Tidak menggunakan fasilitas perusahaan untuk kepentingan pribadi tanpa izin.

9. Pengembangan Kompetensi

- Mengikuti pelatihan (*training*) yang diselenggarakan perusahaan.
- Berpartisipasi dalam program pengembangan kompetensi dan evaluasi kinerja.
- Meningkatkan pengetahuan serta keterampilan sesuai bidang pekerjaan.

10. Penyelesaian Pekerjaan dan Pergantian Shift

- Memastikan seluruh pekerjaan telah diselesaikan sebelum meninggalkan area kerja.
- Melakukan *handover* kepada karyawan pada shift berikutnya apabila diperlukan.
- Memastikan area kerja tetap bersih, rapi, dan siap digunakan untuk operasional berikutnya.

Prinsip Umum Pelaksanaan SOP

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, seluruh karyawan diharapkan menerapkan prinsip-prinsip berikut:

- Profesionalisme.
- Integritas.
- Disiplin.
- Tanggung jawab.
- Kerja sama tim (*teamwork*).
- Berorientasi pada kepuasan tamu (*guest satisfaction*).

- Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan.

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan PLI

[Dokumentasi foto kegiatan PLI dilampirkan pada bagian akhir laporan]

Lampiran 5. Surat Keterangan PLI

[Surat Permohonan dan Surat Pengantar PLI dilampirkan pada bagian akhir laporan]

Lampiran 6. Logbook

[Logbook harian kegiatan PLI dilampirkan pada bagian akhir laporan]

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI

[Lembar konsultasi dengan Dosen Pembimbing dilampirkan pada bagian akhir laporan]

Lampiran 8. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri

[Lembar konsultasi dengan Supervisor industri dilampirkan pada bagian akhir laporan]

Lampiran 9. Data Pendukung Lainnya

[Data peserta magang, lembar penilaian dari supervisor, dan sertifikat dilampirkan pada bagian akhir laporan]

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan PLI





LOGBOOK

MAGANG BERDAMPAK 2026

MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nhafifa Nardhine
NIM : 24135227
Tempat Magang Berdampak : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Berdampak : 5 January – 31 January
Managert : Yunus Supriharto
Departemen : Human Resources

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Senin 5 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Orientasi hari pertama di hotel Showing hotel bersama HRM 2.Membantu mengambil absen di lp 3.Over handle dari HR Trainee lama ke Trainee HR baru	Kerja
2	Selasa 6 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Over handle dari HR ke Trainee HR 2.Menyusun berkas Trainee baru 3.Scan sertifikat ke finnnace	Kerja

				4.Prepar test food 5.Memasang benner edukasi	
3	Rabu 7 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat Summary Absent 2.Mengerjakan Servis Change date 3.Ikut acara Farewwel Party Hotel	Kerja
4	Kamis 8 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Menyambut anak magang baru di mess 2.Memperpanjang kontrak dw 3.Membantu membagikan pocket money 4.Farewell Party Back Office	Kerja
5	Jum'at 9 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Menyiapkan berkas dan kontrak dw baru 2.Menggantarkan absen cantin untuk satu minggu kedepan 3.Membuat list nomor rekening anak trainee yang last day 4.Update excel pocket money	Kerja
6	Sabtu 10 Januari 2026			DAY OFF	
7	Minggu 11 Januari 2026			DAY OFF	
8	Senin 12 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Mengikuti Training APAR 2.Membuat Weekly Report 3.Update Male Schadlu	Kerja
9	Selasa/13 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Pembagian nametag 2.Pembagian Uniform hotel 3.Scaan berkas 4.Mengumpulkan absent FBS	Kerja
10	Rabu 14 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat list nomor rekening last day 2.Membuat absen canteen untuk seminggu kedepan 3.Membuat Kontrak dw new hire	Kerja

11	Kamis 15 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Menaikan Iom cattering 2.Membuat Meals schadul 3.Mengantarkan absen dw dan trainee ke FA 4.Membuat excel sesrvis chash 5.Membuat Wageds dw	Kerja
12	Jumat 16 Januari 2026			Tanggal Merah / OFF	
13	Sabtu 17 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Memberikan Sertifikat last day 2.Clearans	Kerja
14	Minggu 18 Januari 2026			DAY OFF	
15	Senin 19 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Menaikan iom casual dan requisision casual ENG 2.Menaikan iom pocket monay 3.Menaikan iom wageds Dw 4.Menaikan absen canteen	Kerja
16	Selasa 20 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Menyambut trainee FO baru 2.Membuat kontra untuk dw baru 3.Uniform untuk dw baru 4.Pembagian nametag trainee hk	Kerja
17	Rabu 21 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Orientasi trainee baru dan dw baru 2.Pembagian uniform 3.Bikin weekly report	Kerja

18	Kamis 22 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Penggajian 2.Weekly report 3.List bank account trainee last day 4.Interview trainee baru	Kerja
19	Jumat 23 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Update list rusun 2.Menggantarkan absent kantin 3.Menaikan iom casual ke fa 4.Menyiapkan data data trainee baru	Kerja
20	Sabtu 24 Januari 2026			DAY OFF	
21	Minggu 25 Januari 2026			DAY OFF	
22	Senin 26 Januari 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Orientasi trainee baru dari universitas muhamadiyah sumbar 2.Mengumpulkan absent di lp 3.Weekly repot	Kerja
23	Selasa 27 January 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Update Meals Schdule 2.Weekly report badminton 3.Sign iom 4.Membuat recap casual	Kerja
24	Rabu 28 January 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Update Meals Schedule 2.Membuat Summary Unifort polo	Kerja
25	Kamis 29 Januaruy 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.First aid training 2.Weekly report	Kerja
26	Jumat 30 January 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Menyiapkan berkas untuk dw dan trainee baru 2.Menjemput trainee baru 3.Membuat iom casual	Kerja
27	Sabtu 31 January 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat sunmary absent 2.Servis Charge 1-31 bulan January	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			200 Jam	Jumlah Hari Kerja	20
				Jumlah Hari Libur	6

Mengetahui
Human Resources Manager

(Yunus Supriharto)

Batam, 1 February 2026
Mahasiswa

(Nhafifa Nardhine)
NIM:24135227

LOGBOOK

MAGANG BERDAMPAK 2026

MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nhafifa Nardhine
NIM : 24135227
Tempat Magang Berdampak : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Berdampak : 1 February – 28 February 2026
Managert : Yunus Supriharto
Departemen : Human Resources

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Minggu 1 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	DAY OFF	Kerja
2	Senin 2 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat iom catring 1- 15 feb 2.Iom supper 3.Iom casual 4.Orientasi dw dan trainee baru	Kerja
3	Selasa 3 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Update meals schedule 2.Birthday card 3.Membuat absent kantin	Kerja
4	Rabu 4 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Welcome to work 2.Wekly report 3.List bank account last day	Kerja
5	Kamis 5 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Update meals schedule 2.menggantarkan absent	Kerja

				kantin	
6	Jumat 6 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom casual 2.General cleaning 3.Weekly report	Kerja
7	Sabtu 7 February 2026			OFF DAY	
8	Minggu 8 February 2026			OFF DAY	
9	Senin 9 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Orientasi trainee baru 2.Req casual eng 3.Mengambil absen kantin di lp	Kerja
10	Selasa 10 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Penggumpulan ktp 2.Pembagian pocket money trtainee	Kerja
11	Rabu 11 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Weekly report 2.Iom catring 3.Membuat ramadhan meals	Kerja
12	Kamis 12 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat kupon ramadhan 2.Pengajian	Kerja
13	Jumat 13 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Orientasi trainee baru 2.Iom casual 3.Menyiapkan untuk payroll	Kerja
14	Sabtu 14 February 2026			DAY OFF	
15	Minggu 15 February 2026			DAY OFF	
16	Senin 16 February 206	08.00-18.00	10 Jam	1.Menggumpulkan absent dw dan trainee 2.Membuat Servis Charge 3.Membuat excel Wageds DW 4.Membuat excel Pocket money trainee	Kerja
17.	Selasa 17 February 2026	07.00-15.00	8 Jam	Incharge FO for engagement tamu saat	Kerja

				breakfast dalam rangka tahun baru imlek	
18.	Rabu 18 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Sign absen hod 2.Weekly report 3.Benner ultah 4.Reg casual eng	Kerja
19	Kamis 19 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom cating 10 feb-15 feb 2.Iom pocket money 3.Iom dw 4.Absent kantin	Kerja
20	Jumat 20 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Reg Casual eng 2.Sumit iom dw 3.Sumit iom trainee	Kerja
21	Sabtu 21 February 2026	07.00-15.00	8 Jam	Incharg GRO	Kerja
22	Minggu 22 February 2026			DAY OFF	
23	Senin 23 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Menyiapkan berkan associate baru 2.Uniform untuk associate bar 3.Update meals schedule	Kerja
24	Selasa 24 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat iom badminton 2.Acc req caasual eng	Kerja
25	Rabu 25 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat meals recap ramadhan 2.Training exprol program	Kerja
26	Kamis 26 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat hr calender 2.Weekly report	Kerja
27	Jumat 27 February 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom casual 2.Weeklly report	Kerja
28	Sabtu 28 February 2026			DAY OFF	
Total Jumlah Jam Kerja			206 Jam	Jumlah Hari Kerja	21

		Jumlah Hari Libur	7
--	--	-------------------	---

Mengetahui
Human Resources Manager

Batam, 1 March 2026
Mahasiswa

(Yunus Supriharto)

(Nhafifa Nardhine)
NIM:24135227

LOGBOOK

MAGANG BERDAMPAK 2026

MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nhafifa Nardhine
NIM : 24135227
Tempat Magang Berdampak : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Berdampak : 1 March – 31 March 2026
Managert : Yunus Supriharto
Departemen : Human Resources

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Ket
1	Minggu 1 March 2026			DAY OFF	
2	Senin 2 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Ambil absen di lp 2.Ambil req casul eng 3.Bikin iom catring	Kerja
3	Selasa 3 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom catring 2.Meal Schedule 3.Weekly repot	Kerja
4	Rabu 4 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat Meals recap ramadhan 2.Weekly Report	Kerja
5	Kamis 5 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	Incharge fb for iftar	Kerja
6	Jumat 6 Maarch 2026	08.00-18.00	10 Jam	Incharge fb for iftar	Kerja
7	Sabtu 7 March 2026			DAY OFF	
8	Minggu 8 March			DAY OFF	

	2026				
9	Senin 9 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Penggumpulan Ktp 2.Meals recap ramadhan	Kerja
10	Selasa 10 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Meals schedule 2.Pembagian Pocket money	Kerja
11	Rabu 11 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Pengajian 2.Weekly Report	Kerja
12	Kamis 12 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat list penerimana parcel lebaran 2.meals schedule	Kerja
13	Jumat 13 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom casual eng 2.Weekly repory	Kerja
14	Sabtu 14 March 2026			DAY OFF	
15	Minggu 15 March 2026			DAY OFF	
16	Senin 16 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Penggumpulan absen trainee dan dw 2.Training beaty class	Kerja
17	Selasa 17 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Membuat excel dw 2.Membuat excel popcket money	Kerja
18	Rabu 18 March	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom Pocket money 2.Iom Wageds dw 3.Iom Catring 4.Pembagian parcel	Kerja
19	Kamis 19 March 2026			Tanggal Merah / OFF	
20	Jumat 20 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom Casual 2.Pembagian parcel	Kerja
21	Sabtu 21 March 2026			DAY OFF	
22	Minggu 22 March 2026			DAY OFF	
23	Senin 23 March 2026			DAY OFF	
24	Selasa 24 March 2026			DAY OFF	

25	Rabu 25 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Menyiapkan berkas associate baru 2.Membuat bank account mayapada associate baru	Kerja
26	Kamis 26 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom casul 2.Meals schedule	Kerja
27	Jumat 27 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	Town Hall	Kerja
28	Sabtu 28 March 2026			DAY OFF	
29	Minggu 29 March 2026			DAY OFF	
30	Senin 30 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Ambil absent di lp 2.Req cacual eng 3.Benner ultah assct 4.Sunnmary absent maret 5.Servis charge maret 6.Recap annual leave 7.Recap town hall 8.meals recap	Kerja
31	Selasa 31 March 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Training calender april 2.Weekly report 3.Pasang best associat & start guest voice 4.Naik kan iom badminton&iom religion	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			190 Jam	Jumlah Hari Kerja	19
				Jumlah Hari Libur	12

Mengetahui

Human Resources Manager

Batam, 1 April 2026
Mahasiswa

(Yunus Supriharto)

(Nhafifa Nardhine)
NIM:24135227

LOGBOOK

MAGANG BERDAMPAK 2026

MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nhafifa Nardhine
NIM : 24135227
Tempat Magang Berdampak : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Berdampak : 1 April – 30 April 2026
Managert : Yunus Supriharto
Departemen : Human Resources

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Ket
1	Rabu 1 April 2026	08.00-18.00	10	1.Iom Supper 2.Iom catring 3.Birdhday benner	Kerja
2	Kamis 2 April 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Meals schedule 2.Absent kantin	Kerja
3	Jumat 3 April 2026			Tanggal Merah / OFF	
4	Sabtu 4 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	Incharge FO for engagement tamu saat breakfast dalam rangka occopancy hotel 100++	Kerja
5	Minggu 5 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	Incharge FO for engagement tamu saat breakfast dalam rangka occopancy hotel 100++	Kerja
6	Senin 6 April 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Iom casual eng 2.Req cas eng 3.Penggumpulan ktp trainee	Kerja
7	Selasa 7 April 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Memperpanjang	Kerja

				kontrak dw 2.Pembagian pocket money 3.Training fb for non fb 4.Weekly report	
8	Rabu 8 April 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Dw sign kontrak 2.Training fo for non fo 3.Weekly report	Kerja
9	Kamis 9 April 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Welcome to work 2.Weekly report	Kerja
10	Jumat 10 April 2026	08.00-18.00	10 Jam	1.Training employee handbok socialization 2.Weekly report	Kerja
11	Sabtu 11 April 2026			DAY OFF	
12	Minggu 12 April 26			DAY OFF	
13	Senin 13 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Jemput absent di lp 2.Ambil absen cas 3.Minta req casual 4.Bikin iom casual 5.Print absent kantin 6.Infoin absent dikumpul tgl 15 7.Training spa n outsource 8.Training for fb associate	Kerja
14	Selasa 14 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Wekly report 2.Training fa for non fa 3.Meals schedule	Kerja
15	Rabu 15 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Payroll 2.Menggumpulkan absent 3.Weekly report	Kerja
16	Kamis 16 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom catring 2.Iom best guest voice	Kerja
17	Jumat 17 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Naikin iom catring 2.Naikin iom pocket money 3.Naikin iom wages dw	Kerja
18	Sabtu 18 April 2026			DAY OFF	

19	Minggu 19 April 2026			DAY OFF	
20	Senin 20 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Ambil absent kantin di lp 2.Menyiapkan berkas acct baru 3.Bikin recap casual 4.Iom casual	Kerja
21	Selasa 21 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Orientasi associate baru 2.Finger print 3.Uniform	Kerja
22	Rabu 22 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Print absent kantin 2.Birthday card	Kerja
23	Kamis 23 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Birdhday card 2.Pembagian loker cowo	Kerja
24	Jumat 24 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	Town Hall	Kerja
25	Sabtu 25 April 2026			DAY OFF	
26	Minggu 26 April 2026			DAY OFF	
27	Senin 27 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom Pengajian 2.Iom Sembahyang 3.Iom Qurban	Kerja
28	Selasa 28 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Ambil absent kantin di lp 2.Iom casual eng 3.Recap casual 4.Training table top security training	Kerja
29	Rabu 29 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Weekly Report 2.Sunmary Absent 3.Servis Charge 4.Meals Schdule	Kerja
30	Kamis 30 April 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Recap Casusl 2.Iom Catring 3.Iom Casual 4.Supper	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			207 Jam	Jumlah Hari Kerja	23

	Jumlah Hari Libur	7
--	-------------------	---

Mengetahui

Human Resources Manager

Batam, 1 May 2026

Mahasiswa

(Yunus Supriharto)

(Nhafifa Nardhine)

NIM:24135227

LOGBOOK

MAGANG BERDAMPAK 2026

MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nhafifa Nardhine

NIM : 24135227

Tempat Magang Berdampak : Four Points By Sheraton Batam

Waktu Magang Berdampak : 1 May – 31 May 2026

Managert : Yunus Supriharto

Departemen : Human Resources

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Jumat 1 May 2026			Tanggal Merah / OFF	
2	Sabtu 2 May 2026			DAY OFF	
3	Minggu 3 May 2026			DAY OFF	
4	Senin 4 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Meals schedule	Kerja

				2.Weekly Report 3.Membagikan hadiah best associate,guest voice dan best spv 4.birthday card	
5	Selasa 5 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	Incharge Hostless	Kerja
6	Rabu 6 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Meals Scehdule 2.Bank account associate baru	Kerja
7	Kamis 7 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom aaw 2.Projeck hr 3.Pasang bast associat of the year	Kerja
8	Jumat 8 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Weekly Report 2.Meals Schdule 3.General Cleaning at 6 floor	Kerja
9	Sabtu 9 May 2026			DAY OFF	
10	Minggu 10 May 2026			DAY OFF	
11	Senin 11 May 2026	09.00-18.00	9	1.Mengambil absent kantin 2.Orientasi dw baru 3.Penggumpulan ktp 4.Buat sertif ecolab 5.Update meals schdlu	Kerja
12	Selasa 12 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Update rusun 2.Pembagian pocket money 3.Perpanjang kontrak dw fo 4.Naikin iom ke finnace	Kerja
13	Rabu 13 May 2026			Tanggal Merah / OFF	
14	Kamis 14 May 2026			OFF	
15	Jumat 15 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Mengumpulkan absensi trainee	Kerja

				2.Mengumpulkan absensi DW 3.Mengambil absent kantin 4.Input working days trainee dan dw 5.Servis charges 16-15 6.Weekly repot	
16	Sabtu 16 May 2026			DAY OFF	
17	Minggu 17 May 2026			DAY OFF	
18	Senin 18 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Update excel anual leave 2.Weekly report badmin 3.Iom casual	Kerja
19	Selasa 19 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom cating 2.Iom dw 3.Iom pocket money	Kerja
20	Rabu 20 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Pembukaan acara aaw 2.Morning breakfast associate 3.Massage at jasmin for female	Kerja
21	Kamis 21 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Acara aaw 2.Lunch nasi padang for associate 3.Four points got talent	Kerja
22	Jumat 22 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Acara aaw 2.Motor bike wash 3.Incharge for Event marriott	Kerja
23	Sabtu 23 May 2026			DAY OFF	
24	Minggu 24 May 2026			DAY OFF	
25	Senin 25 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Menggambil absent casual eng 2.Meminta req casual eng	Kerja

				3.Membuat iom payment casual eng week 3 may 4.Gotong royong di lobby apart 5.Pentupan acara aaw	
26	Selasa 26 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Menggambil absent kantin di lp 2.Membuat weekly report 3.Uplod foto acara aaw di google drive	Kerja
27	Rabu 27 May 2026			Tanggal Merah/OFF	
28	Kamias 28 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Sunmmary al 2.Print absent kantin Absent kantin	Kerja
29	Jumat 29 May 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom supper 2.Servis charge 3.Sunmmary absent	Kerja
30	Sabtu 30 May 2026			DAY OFF	
31	Minggu 31 May 2026			DAY OFF	
Total Jumlah Jam Kerja			153 Jam	Jumlah Hari Kerja	17
				Jumlah Hari Libur	14

Mengetahui
Human Resources Manager

(Yunus Supriharto)

Batam,1 June 2026
Mahasiswa

(Nhafifa Nardhine)
NIM:24135227

LOGBOOK

MAGANG BERDAMPAK 2026

MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nhafifa Nardhine
NIM : 24135227
Tempat Magang Berdampak : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Berdampak : 1 June – 30 June 2026
Managert : Yunus Supriharto
Departemen : Human Resources

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Ket
1	Senin 1 June 2026			Tanggal Merah / OFF	
2	Selasa 2 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom casual 2.Iom catring 3.Req cas eng 4.Weekly report	Kerja
3	Rabu 3 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Buat kontrak dw baru 2.Siapkan uniform dan nametag 3.Meals schdlu	Kerja
4	Kamis 4 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Update meals schdlu 2.Update data associate dan dw	Kerja
5	Jumat 5 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Morning brifing with HOD 2.Meeting for event marriott move fun run	Kerja
6	Sabtu 6 June 2026			DAY OFF	

7	Minggu 7 June 2026			DAY OFF	
8	Senin 8 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Req casual 2.Iom paymen casual 3.Sertifikat trainee last day	Kerja
9	Selasa 9 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Updat meals schdlu 2.List internship jul jan 3.Birthday card	Kerja
10	Rabu 10 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Membuat list rusun untuk trainee bath 2 2.Membuat list birdhday untuk trainee bath 2 3.Membuat list internship untuk trainee bath 2 4.Weekly repot welcome to work	Kerja
11	Kamias 11 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Weekly report 2.Meals schdlu	Kerja
12	Jumat 12 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Absent kantin 2.Buat sertifikat marriott move fun run 3.Mb	Kerja
13	Sabtu 13 June 2026			DAY OFF	
14	Minggu 14 June 2026			DAY OFF Marriott Move Fun Run	
15	Senin 15 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Ngumpulin absent Trainee dan DW 2.Waged dw 3.Poket money 4.Servis chars 5.Iom catring	Kerja
16	Selasa 16 June 2026			Tanggal Merah / OFF	
17	Rabu 17 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom catring 2.Menyediakan berkas untuk trainee 3.Sertifikat fun runn	Kerja
18	Kamis 18 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Orientasi trainee eng baru	Kerja

				2.Interview dw lp baru	
19	Jumat 19 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Menggambil absent casual 2.Membuat iom payment casual 3.Update meals schdlu	Kerja
20	Sabtu 20 June 2026			DAY OFF	
21	Minggu 21 June 2026			DAY OFF	
22	Senin 22 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Membuat Iom 2.Membuat Iom Pocket Money 3.Membuat Iom Bpjs 4.Update AI 5.Update meals schdlu	Kerja
23	Selasa 23 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Membuat Iom Casual 2.Membuat Iom iuran rt rw 3.Weekly Report	Kerja
24	Rabu 24 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Update Meals Schdule 2.Update excel cuti 3.Update list intenship	Kerja
25	Kamis 25 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Membuat jobdas hand over trainee hr 2.Membuat Sertifikat trainee last day	Kerja
26	Jumat 26 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Update Exel Meals 2.Menyiapkan berkas	Kerja
27	Sabtu 27 June 2026			DAY OFF	
28	Minggu 28 June 2026			DAY OFF	
29	Senin 29 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Membuat Summary Absent 2.Servis Charge 3.Print Sertifikat 4.Membuat Hr Calender bulan July	Kerja

30	Selasa 30 June 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom Casual 2.Recap AL 3.Recap Dw & Casual 4.Supper	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			180 Jam	Jumlah Hari Kerja	20
				Jumlah Hari Libur	10

Mengetahui

Human Resources Manager

(Yunus Supriharto)

Batam, 1 July 2026

Mahasiswa

(Nhafifa Nardhine)

NIM:24135227

LOGBOOK

MAGANG BERDAMPAK 2026

MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nhafifa Nardhine
NIM : 24135227
Tempat Magang Berdampak : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Berdampak : 1 July – 4 July 2026
Managert : Yunus Supriharto
Departemen : Human Resources

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Rabu 1 July 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Iom Catring 2.Orientasi Trainee Baru 3.Training GFT in Jasmine Room	Kerja
2	Kamis 2 July 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Menyambut Trainee Baru di rusun 2.Membuat Report Transport Departure Trainee Last Day	Kerja
3	Jumat 3 July 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Orientasi Trainee From SMKN 1 Sidikalang	Kerja
4	Sabtu 4 July 2026			DAY OFF	
5	Minggu 5 July 2026			DAY OFF	
6	Senin 6 July 2026	09.00-18.00	9 Jam	1.Orientasi Trainee Hr 2.Hand Over	Kerja
7	Selasa 7 July 2026	09.00-18.00	9 Jam		Kerja

8	Rabu 8 July 2026	09.00-18.00	9 Jam		Kerja
9	Kamis 9 July 2026	09.00-18.00	9 Jam		Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			63 Jam	Jumlah Hari Kerja	7
				Jumlah Hari Libur	2

Mengetahui
Human Resources Manager

Batam, 9 July 2026
Mahasiswa

(Yunus Supriharto)

(Nhafifa Nardhine)
NIM:24135227



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING PLI

Nama Mahasiswa (Praktekan)
Unit Kegiatan Praktek
Nama Perusahaan/Industri
Jadwal Kegiatan

Nurafifa Nurdhana
Four Points by Sheraton Batam
Four points by Sheraton Batam
January - May
Majors Berdamping

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	22 Juni/20	Revisi cover Laporan PLI	Membah judul Pada cover Laporan Study kasus	
	24 Juli/20	Profil dan fasilitas hotel mewah Hotel Pangrany	Ringkas Profil hotel Secara umum Saja	

Diketahui Oleh Dosen Pembimbing PLI

Rian Sorenda, S.EI, M.M
NIDN. 0010039002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nhasifa Nardhine
Unit Kegiatan Praktek : Magang Berdampak 1
Nama Perusahaan/Industri : Four Points By Sheraton Batam
Jadwal Kegiatan : 5 January - 9 July 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Yuma Supriharto
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Human Resources Manager

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	23/06/26 (Selasa)	- Mencari dan pengisian Calon Peserta Magang di Company Landing Kuny	- Dapat lebih awal diinformasikan materi dan lebih intensif lagi dan memberikan alternatif solusi	
	26/06/26	- Konsultasi judul Berkas kasus untuk laporan akhir Magang di Four Points Batam	- Mencari kasus yang umum terjadi di Four Points Batam yg terkait dg kegiatan keorganisasian	

FOUR
POINTS
BY SHERATON
Batam
Tanda tangan nama pemilik/ kepala
Perusahaan

Marriott
INTERNATIONAL



Marriott International

takes great pleasure in awarding
this certificate to

Nhafifa Nardhine
Universitas Negeri Padang


Zukarnain

Hotel Manager

**FOUR
POINTS**
BY SHERATON


Yunus Supriharto

Human Resources Manager

**FOUR
POINTS**
BY SHERATON

Batam

in recognition of successful completion of
Marriotternship Human Resources Department
5 January 2026 – 9 July 2026

marriotternship

Four Points by Sheraton Batam



Batam

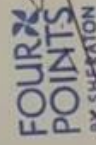
This certificated has been awarded to

Nhafifa Nardhine

For the Excellent Internship

Departmental Best Trainee of Human Resources, Batch I 2026

At Four Points by Sheraton Batam



Yanus Supriharto
Human Resources Manager

**FOUR
POINTS**
BY SHERATON

Batam

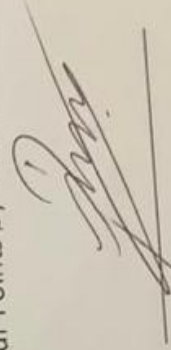
This certificated has been awarded to

Nhafifa Nardhine

For the Excellent Associates

HAS DELIVERED AN OUTSTANDING SERVICE ABOVE AND BEYOND CALL
OF DUTY DURING ON JOB ORIENTATIONS

At Four Points by Sheraton Batam



SYAMSU RIZAL
Assistant Outlet Manager



Certificate of Completion

Nhafifa Nardhine

Four Points By Sheraton Batam



FOUR
POINTS
BY SHERATON
Batam

