

**LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG
GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA
DEPARTEMEN *HUMAN RESOURCE***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Inesa Novika Putri

2122 32021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA DEPARTEMEN *HUMAN RESOURCE*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

INESA NOVIKA PUTRI

Nomor Induk Mahasiswa: 212232021

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 13 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Dra. Conny Tjandra Rahardja, MM.

Penguji

Noormalita Primandaru, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 29 Januari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua

Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Laporan tugas akhir magang ini disusun berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang di Departemen *Human Resource* (HR) Grand Orchid Hotel Yogyakarta (GOHY) selama tiga bulan, yaitu pada 11 Agustus hingga 11 November 2025. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman nyata mengenai penerapan manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan serta meningkatkan kompetensi profesional mahasiswa. Selama magang, pemagang terlibat dalam berbagai aktivitas, antara lain administrasi kepegawaian, pengelolaan absensi dan turnover karyawan, proses rekrutmen dan seleksi awal, pengarsipan dan digitalisasi dokumen, pembaruan struktur organisasi, penyeragaman dokumen SOP dan *Job Description*, serta partisipasi dalam kegiatan internal dan eksternal seperti pertemuan HHRMA, promosi hotel, dan pelatihan pelaporan uji limbah melalui aplikasi SIMPEL. Selain itu, dilakukan pula analisis terhadap beberapa permasalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya terkait kesenjangan antara *Job Description* dan pelaksanaan tugas aktual, efektivitas rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karyawan, serta implementasi program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Hasil magang menunjukkan bahwa Departemen *Human Resource* memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas operasional dan kualitas pelayanan hotel. Melalui pengalaman magang ini, pemagang memperoleh pemahaman komprehensif mengenai pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang terstruktur, adaptif, dan berorientasi pada pengembangan karyawan guna mendukung daya saing perusahaan di industri perhotelan.

Kata kunci: Magang, Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resource, Industri Perhotelan, Grand Orchid Hotel Yogyakarta.

ABSTRACT

This final internship report is prepared based on the implementation of an internship program conducted at the Human Resource (HR) Department of Grand Orchid Hotel Yogyakarta (GOHY) for a period of three months, from August 11 to November 11, 2025. The internship aimed to provide practical insight into the application of human resource management in the hospitality industry and to enhance students' professional competencies. During the internship, the author was involved in various activities, including employee administration, attendance and employee turnover management, recruitment and initial selection processes, document archiving and digitalization, organizational structure updates, standardization of Standard Operating Procedures (SOPs) and Job Descriptions, as well as participation in internal and external activities such as HHRMA meetings, hotel promotional events, and environmental reporting training through the SIMPEL application. In addition, an analysis was conducted on several issues in human resource management practices, particularly regarding discrepancies between Job Descriptions and actual task implementation, recruitment effectiveness, employee training and development, and the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) programs. The internship results indicate that the Human Resource Department plays a strategic role in supporting operational effectiveness and service quality, highlighting the importance of structured, adaptive, and employee-oriented human resource management in enhancing organizational competitiveness within the hospitality industry.

Keywords: Internship, Human Resource Management, Human Resource Department, Hospitality Industry, Hotel Management.

ISI

Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di Indonesia. Di kota-kota tujuan wisata seperti Yogyakarta, keberadaan hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga berperan dalam membentuk kesan dan pengalaman wisata bagi para pengunjung. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri, tuntutan terhadap kualitas layanan hotel pun semakin tinggi. Untuk memenuhi ekspektasi tersebut, aspek operasional hotel seperti manajemen sumber daya manusia (*human resource*) menjadi sangat krusial.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa tingkat hunian kamar hotel berbintang di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada Juli 2025 mencapai 58,48%. Angka tersebut menempatkan DIY berada di posisi pertama bila dibandingkan dengan provinsi lain di Pulau Jawa, seperti DKI Jakarta sebesar 53,74%, Banten 52,75%, Jawa Timur 48,97%, Jawa Barat 45,75%, dan Jawa Tengah 42,47%. Sementara itu, jika dibandingkan dengan Bali sebagai destinasi wisata unggulan nasional, tingkat hunian hotel di DIY masih tertinggal cukup jauh, mengingat Bali mencatatkan tingkat hunian sebesar 69,54%. Perbedaan ini menunjukkan bahwa hotel-hotel di Yogyakarta perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional agar dapat bersaing di tengah ketatnya industri perhotelan, baik di tingkat regional maupun nasional.

Selain itu, data dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) DIY menunjukkan bahwa tingkat keterisian hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami lonjakan signifikan pada periode libur panjang Isra Miraj dan Imlek Januari 2025 lalu. Ketua PHRI DIY, Deddy Pranowo Eryono, menyampaikan bahwa tingkat hunian hotel dan penginapan di seluruh wilayah DIY, meliputi Kota Yogyakarta, Sleman, Kulon Progo,

Gunungkidul, dan Bantul, mencapai rata-rata 98,7 persen. Angka tersebut jauh lebih tinggi dibandingkan periode libur Natal dan Tahun Baru sebelumnya. Lonjakan okupansi ini mencerminkan tingginya minat wisatawan untuk berkunjung ke Yogyakarta sekaligus menegaskan pentingnya kesiapan sumber daya manusia di sektor perhotelan dalam menjaga mutu layanan pada saat permintaan meningkat pesat.

Dalam situasi demikian, Departemen *Human resource* (HR) memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas dan kualitas operasional hotel. Setiap hotel dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusianya secara efektif agar tetap kompetitif sekaligus mampu memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu. Grand Orchid Hotel Yogyakarta sebagai salah satu hotel berbintang tiga di Yogyakarta juga menghadapi tantangan serupa. Oleh karena itu, hotel ini berupaya menerapkan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang terencana dan berkesinambungan untuk mempertahankan mutu layanan di tengah fluktuasi tingkat hunian serta persaingan ketat di industri perhotelan.

Menurut Dessler (2020), kegiatan dalam manajemen sumber daya manusia mencakup berbagai fungsi penting seperti rekrutmen, analisis pekerjaan, pelatihan, pengelolaan kompensasi, serta hubungan kerja antara karyawan dan pihak manajemen. Setiap fungsi memiliki peran strategis, mulai dari mencari kandidat yang tepat, mengembangkan kemampuan karyawan melalui pelatihan, hingga memastikan kesejahteraan dan kepuasan kerja. Dalam konteks industri perhotelan, penerapan fungsi-fungsi tersebut sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang profesional serta harmonis.

Grand Orchid Hotel Yogyakarta memiliki sistem operasional yang kompleks. Dengan ekspektasi tamu yang tinggi terhadap kualitas layanan, setiap lini kerja dituntut untuk berjalan secara profesional, termasuk dalam pengelolaan tenaga kerjanya. Departemen *Human Resource* di hotel ini berperan penting dalam memastikan seluruh proses administrasi

kepegawaian berjalan sesuai standar, mulai dari pendataan karyawan, pengarsipan dokumen, hingga pengelolaan cuti dan absensi. Selain tugas administratif, departemen ini juga memastikan bahwa setiap karyawan memahami perannya, memiliki keterampilan yang sesuai, dan menjalankan pekerjaannya berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan manajemen. HR juga menjadi penghubung antara pihak manajemen dan staf dalam komunikasi internal, penyelesaian masalah kerja, serta pemenuhan hak dan kewajiban karyawan. Melalui sistem pengelolaan SDM yang terstruktur, Grand Orchid Hotel Yogyakarta mampu menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan mempertahankan daya saing di tengah industri perhotelan yang dinamis.

Pelaksanaan magang pada Departemen *Human Resource* Grand Orchid Hotel Yogyakarta menjadi kesempatan berharga untuk mempelajari secara langsung bagaimana kegiatan administratif dan manajerial SDM dijalankan di lingkungan kerja perhotelan. Selama kegiatan magang, pemagang dapat memahami berbagai proses seperti pengarsipan dokumen karyawan, pengelolaan absensi, serta administrasi pendukung kegiatan rekrutmen. Selain itu, pengalaman ini juga memberikan wawasan praktis mengenai peran strategis departemen HR dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kesejahteraan karyawan. Melalui pengalaman tersebut, pemagang memperoleh gambaran nyata tentang bagaimana manajemen SDM berkontribusi terhadap keberlangsungan operasional hotel dan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

Tujuan Studi Lapangan (Magang)

Studi Lapangan (Magang) ini bertujuan untuk:

1. Menambah pengetahuan dan pemahaman mahasiswa mengenai penerapan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktik kerja nyata.

2. Memberikan pengalaman kerja secara langsung agar mahasiswa mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional dan memahami budaya kerja organisasi.
3. Melatih kemampuan analisis dan pemecahan masalah dalam menghadapi berbagai situasi yang terjadi di tempat kerja.
4. Mengembangkan keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan tanggung jawab profesional sebagai bekal menghadapi dunia kerja setelah lulus.
5. Meningkatkan kedisiplinan, etika kerja, dan sikap profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di lingkungan kerja.
6. Menjadi sarana evaluasi diri bagi mahasiswa, untuk menilai sejauh mana kompetensi akademik dan keterampilan kerja telah berkembang sesuai kebutuhan industri.

Manfaat Studi Lapangan (Magang)

Bagi Mahasiswa

1. Menambah wawasan dan pengalaman kerja nyata di lingkungan industri perhotelan, sehingga mahasiswa dapat memahami hubungan antara teori dan praktik.
2. Meningkatkan keterampilan profesional seperti komunikasi, kerja sama tim, disiplin, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas.
3. Membentuk sikap kerja yang mandiri, adaptif, dan berorientasi pada hasil, sesuai dengan tuntutan dunia kerja yang kompetitif.
4. Menjadi sarana untuk mengidentifikasi minat dan potensi diri, terutama dalam memilih karier yang sesuai setelah lulus.
5. Memberikan kesempatan untuk membangun jaringan profesional (*networking*) yang berguna di masa depan.

Bagi Perguruan Tinggi

1. Menjadi sarana evaluasi kurikulum dan relevansi pembelajaran, agar materi yang diajarkan di kampus sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

2. Mempererat hubungan kerja sama antara perguruan tinggi dengan dunia industri, khususnya di bidang perhotelan dan pariwisata.
3. Meningkatkan kredibilitas lembaga pendidikan melalui lulusan yang memiliki kompetensi praktis dan siap kerja.

Bagi Grand Orchid Hotel Yogyakarta

1. Mendapatkan kontribusi tenaga tambahan yang dapat membantu kegiatan operasional sehari-hari.
2. Menjadi kesempatan untuk menilai dan membina calon tenaga kerja potensial yang mungkin direkrut di masa mendatang.
3. Memperkuat citra positif perusahaan atau lembaga sebagai tempat pembelajaran yang mendukung pengembangan sumber daya manusia.

Sistematika Laporan Magang

Agar pembahasan dalam laporan ini tersusun secara sistematis dan mudah dipahami, laporan magang disusun dalam beberapa bab yang saling berkaitan. Adapun sistematika penyusunan laporan magang ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang kegiatan magang, tujuan magang, manfaat magang, serta sistematika penyusunan laporan. Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai alasan pelaksanaan magang dan arah penyusunan laporan.

BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Bab 2 berisi profil perusahaan yang memberikan gambaran umum tentang Grand Orchid Hotel Yogyakarta yang meliputi sejarah singkat perusahaan, logo, visi dan misi, struktur organisasi, nilai dan kultur perusahaan, serta aktivitas magang yang menjelaskan tugas-tugas yang dilakukan pemegang selama magang.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab 3 landasan teori berisi tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, Peran Strategis HRD dan Manajemen Talenta, Analisis Pekerjaan dan Perencanaan SDM, Pelatihan dan Pengembangan, serta Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab 4 membahas mengenai analisis permasalahan yang dihadapi karyawan dan mahasiswa saat magang berlangsung serta bagaimana cara menyelesaikan permasalahan tersebut

BAB V KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Bab 5 terdiri dari kesimpulan, rekomendasi, dan refleksi diri dari hasil pembahasan laporan magang yang dilakukan oleh pemegang.

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Grand Orchid Hotel Yogyakarta

Grand Orchid Hotel Yogyakarta atau biasa disebut dengan GOHY merupakan hotel bintang tiga yang bergerak di bidang *hospitality* (perhotelan) dan berfokus pada kenyamanan serta kepuasan tamu. GOHY beralamat di Jl. Laksda Adisucipto No.Km. 8, Nayan, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. GOHY mengusung slogan “*We Care Guest Love*”, sebagai wujud komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik melalui suasana yang hangat dan penuh perhatian kepada setiap tamu yang menginap.

GOHY dikelola oleh PT Griya Asri Hidup Abadi, yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional dan manajemen hotel. Dalam pelaksanaannya, GOHY berada di bawah naungan Diamond Hotels Group, sebuah jaringan hotel yang dikenal memiliki standar pelayanan tinggi serta konsisten dalam menjaga kualitas kenyamanan tamu. Melalui kolaborasi antara PT Griya Asri Hidup Abadi dan Diamond Hotels Group, GOHY mampu menghadirkan pengalaman menginap yang berkesan dengan pelayanan profesional dan fasilitas yang lengkap.

Secara geografis, GOHY terletak di lokasi yang sangat strategis, berdekatan dengan pusat kota dan berbagai destinasi wisata populer seperti Candi Prambanan, Malioboro, Tugu, Tebing Breksi, dan masih banyak lagi. Lokasi yang mudah dijangkau menjadikan GOHY pilihan tepat bagi wisatawan yang ingin menikmati suasana khas Yogyakarta dengan kenyamanan maksimal.

Konsep desain yang diterapkan di seluruh area GOHY adalah modern dan minimalis, menciptakan kesan elegan, bersih, dan nyaman di setiap ruangan. GOHY memiliki total 178 kamar, yang terbagi ke dalam tiga tipe utama, yaitu:

- *Deluxe Room*: Kamar dengan desain modern dan minimalis yang menawarkan kenyamanan sederhana namun tetap elegan, berjumlah 154 kamar.
- *Superior Deluxe Room*: Kamar dengan tempat tidur yang nyaman dan pemandangan kota Yogyakarta yang indah dari jendela, berjumlah 18 kamar.
- *Studio Suite*: Kamar terbaik di GOHY dengan desain yang luas, dilengkapi sofa dan suasana yang sangat nyaman, berjumlah 6 kamar.

Setiap kamar dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu, antara lain water heater, AC, TV LED 32 inci, telephone, *tea & coffee maker*, mineral water, dan *safety box* di dalam kamar. Selain itu, tersedia juga full amenities yang mencakup handuk, sabun mandi, sampo, *shower cap*, sikat gigi, pasta gigi, *disposal bag*, dan sandal kamar.

Dengan dukungan manajemen yang solid serta pelayanan yang selalu mengutamakan kepuasan tamu, GOHY terus berupaya mempertahankan kepercayaan masyarakat sebagai salah satu hotel bintang tiga pilihan di Kota Yogyakarta. GOHY bertekad untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar setiap tamu yang datang mendapatkan pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan.

Logo Grand Orchid Hotel Yogyakarta



Visi dan Misi Grand Orchid Hotel Yogyakarta

Visi:

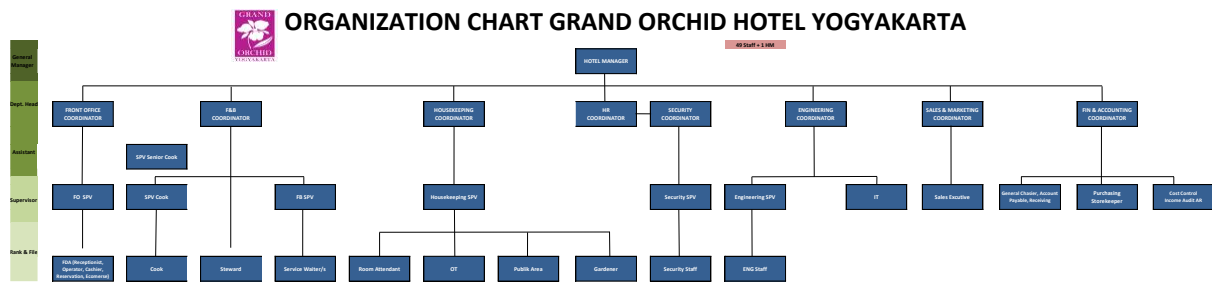
Menjadi Manajemen Hotel/Operator Hotel terbaik di Indonesia yang berbasis kepada produk layanan pelanggan terbaik, karakter pengetahuan keahlian karyawan yang prima dan kesejahteraan karyawan dan pengusaha yang adil dan optimal.

Misi:

- Membentuk struktur organisasi yang efisien dan efektif.
- Menciptakan dan memasarkan hanya produk-produk layanan yang terbaik di kelasnya dengan pengembangan departemen *Research dan Development* yang aktif.
- Menerapkan sistem manajemen yang efektif, transparan, konsisten dalam pengembangan sumber daya manusia dengan penerapan SOP yang jelas
- Membentuk sistem ekonomi yang kuat untuk seluruh *stakeholder* yang terlibat baik *internal* (karyawan dan pengusaha) maupun *external* (partner kerja)

Struktur Organisasi
Grand Orchid Hotel Yogyakarta

Struktur Organisasi Grand Orchid Hotel Yogyakarta



Nilai Perusahaan

Sebagai perusahaan yang beroperasi di industri perhotelan, Grand Orchid Hotel Yogyakarta menekankan pentingnya nilai-nilai perusahaan (*company values*) sebagai landasan dalam membangun budaya kerja yang solid dan harmonis. Setiap karyawan diharapkan mampu menjaga semangat kerja sama tim yang kuat, meskipun berasal dari latar belakang yang berbeda-beda. Nilai-nilai perusahaan inilah yang menjadi perekat seluruh anggota tim agar dapat bekerja selaras dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Adapun nilai-nilai utama yang dijunjung tinggi adalah sebagai berikut:

- *Selflessness*, yaitu menginginkan yang terbaik untuk perusahaan bukan untuk diri sendiri atau departemennya saja
- *Creativity*, yaitu mencari solusi yang lebih inovatif
- *Courage*, yaitu berani mengambil risiko
- *Curiosity*, yaitu belajar dengan penuh semangat dan cepat
- *Judgement*, yaitu menggunakan data dalam mencari solusi jangka panjang
- *Candour*, yaitu terbuka menerima dan memberi masukan
- *Inclusion*, yaitu tidak memandang budaya, identitas, atau latar belakang anggota timnya
- *Resilience*, yaitu mampu beradaptasi dengan cepat

Aktivitas Magang

Selama menjalani program magang di Grand Orchid Hotel Yogyakarta, saya ditempatkan pada departemen *Human resource* (HR) yang memiliki peran penting dalam pengelolaan, administrasi, serta pengembangan sumber daya manusia di lingkungan hotel. Masa magang dilaksanakan selama tiga bulan, dimulai dari tanggal 11 Agustus 2025 hingga 11 November 2025. Selama periode tersebut, saya mendapatkan bimbingan langsung dari Ibu Susiana, S.M. selaku HR *Coordinator* yang secara konsisten memberikan arahan, penjelasan tugas, serta evaluasi terhadap setiap pekerjaan yang saya laksanakan. Adapun kegiatan magang yang dilakukan oleh pemegang adalah sebagai berikut:

1. Pembaruan Data dan Kelengkapan Administrasi Karyawan
2. Pembaruan Struktur Organisasi Hotel
3. Pengunduhan Data dari Mesin *Fingerprint* dan Aplikasi *Fingerprint*
4. Penginputan Absensi dan Keterlambatan Karyawan ke *File Excel*
5. Pengelolaan Data Employee Turnover
6. Penyortiran *Curriculum Vitae* (CV) Kandidat
7. Proses Pemanggilan Kandidat untuk Mengikuti *Interview*
8. Partisipasi dalam Pertemuan HHRMA Yogyakarta
9. Partisipasi dalam Kegiatan Promosi Hotel
10. Partisipasi dalam Pelatihan Pelaporan Uji Limbah melalui Aplikasi SIMPEL
11. Pengarsipan dan Digitalisasi Dokumen Kepegawaian
12. Pembaruan Inventaris Seragam dan Perlengkapan P3K
13. Penyeragaman Format SOP dan *Job Description* Seluruh Departemen
14. Kegiatan Lain-lain

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah serangkaian praktik, kebijakan, dan prosedur yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Menurut Dessler (2020), MSDM mencakup praktik-praktik yang diperlukan seorang manajer untuk melaksanakan aspek-aspek yang berkaitan dengan "orang" dalam tugas manajerialnya, seperti merekrut, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi. Sedangkan, Edwin Flippo (2003), mendefinisikan MSDM sebagai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja karyawan, dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi, individu, dan masyarakat.

Dalam konteks modern, MSDM telah berevolusi menjadi fungsi strategis. Dessler (2020), menekankan bahwa MSDM bukan hanya tugas departemen HR semata, melainkan tanggung jawab lini manajer untuk memastikan bahwa sumber daya manusia dikelola secara efektif guna mendukung pencapaian tujuan bisnis perusahaan. MSDM sering dipandang sebagai fungsi yang lebih luas yang mencakup seluruh siklus hidup karyawan. Sementara itu, *Human Resource Development* (HRD) merupakan bagian spesifik dari MSDM. Dalam konteks operasional perusahaan jasa seperti Grand Orchid Hotel Yogyakarta, MSDM memiliki peran penting karena kualitas pelayanan banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Peran Strategis HRD dan Manajemen Talenta

Human Resource Development (HRD) merupakan fungsi spesifik dari MSDM yang berfokus pada upaya pengembangan jangka panjang dan peningkatan kapasitas karyawan. Werther Davis (1996) mendefinisikan HRD sebagai serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan terencana.

Dalam konteks strategis yang dibahas dalam Bab 3 buku Dessler (2020), fungsi HRD merupakan bagian integral dari Manajemen Talenta (*Talent Management*). Manajemen Talenta didefinisikan sebagai proses yang berorientasi pada tujuan, terintegrasi, dan terkoordinasi untuk merencanakan, merekrut, memilih, mengembangkan, mengelola, dan memberikan kompensasi kepada karyawan.

Analisis Pekerjaan dan Perencanaan SDM

Analisis pekerjaan adalah prosedur untuk menentukan tugas dan persyaratan keterampilan yang spesifik dari suatu pekerjaan, serta mengidentifikasi jenis orang yang ideal untuk dipekerjakan dalam posisi tersebut (Dessler, 2020). Analisis pekerjaan menjadi landasan teoretis dan praktis bagi HRD karena seluruh kegiatan pengembangan, mulai dari rekrutmen hingga pelatihan berawal dari pemahaman mendalam mengenai isi pekerjaan itu sendiri. Dua produk utama dari analisis pekerjaan yang digunakan oleh HRD adalah:

1. Deskripsi Pekerjaan (*Job Description*), yaitu dokumen yang menjelaskan ringkasan pekerjaan, otoritas, kewajiban, dan tanggung jawab pekerjaan.
2. Spesifikasi Pekerjaan (*Job Specification*), yaitu dokumen yang mencatat persyaratan kualitas sumber daya manusia untuk pekerjaan tersebut, meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan atribut lain yang dibutuhkan. Spesifikasi pekerjaan adalah cetak biru untuk HRD dalam merancang modul pelatihan dan kriteria seleksi.

Salah satu prinsip penting yang perlu ditekankan adalah keharusan manajer untuk menjalankan MSDM berdasarkan prinsip Kesetaraan Kesempatan Kerja (*Equal Employment Opportunity*) dan menghindari diskriminasi. Prinsip ini sangat relevan dalam proses perekrutan dan seleksi yang dilakukan oleh HRD.

Pelatihan dan Pengembangan

Fungsi pelatihan adalah kunci untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar dapat mencapai kinerja yang diharapkan (Tuwindar & Pendrian, 2022). HRD menggunakan proses pelatihan

yang terstruktur untuk mengoptimalkan hasil. HRD melaksanakan pelatihan menggunakan model ADDIE (*Analyze, Design, Develop, Implement, Evaluate*) untuk memastikan setiap program pengembangan didasarkan pada kebutuhan nyata dan menghasilkan dampak terukur (Dessler, 2020).

1. *Analysis* (Analisis Kebutuhan Pelatihan)

Langkah penentuan kebutuhan yang didasarkan pada data dan bukan asumsi. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan kinerja aktual karyawan dengan standar kinerja.

2. *Design* (Desain Program Pelatihan)

Ini adalah tahap konseptualisasi dan perancangan. HRD menetapkan tujuan pembelajaran yang terperinci dan dapat diukur.

3. *Develop* (Pengembangan Materi)

Tahap penciptaan materi dan sumber daya pelatihan. Tim HRD secara nyata membuat semua materi pendukung, seperti modul pelatihan untuk *service excellence*, *checklist OJT* (*On the Job Training*), atau studi kasus tentang penanganan masalah yang rumit.

4. *Implement* (Implementasi Pelaksanaan Pelatihan)

Lanjut pada tahap pelaksanaan program yang dilakukan di lingkungan kerja. Implementasi di hotel sangat menekankan pada pendekatan praktis.

5. *Evaluate* (Evaluasi Hasil Pelatihan)

Terakhir tahap pengukuran untuk menentukan efektivitas pelatihan. Evaluasi harus menjawab apakah tujuan pelatihan tercapai.

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR)

Meskipun secara tradisional *Corporate Social Responsibility* (CSR) dianggap sebagai fungsi terpisah, namun implementasi CSR semakin erat kaitannya dengan peran HRD, terutama dalam industri perhotelan yang beroperasi di tengah komunitas lokal. CSR mengacu pada kewajiban perusahaan, di luar kewajiban hukum atau ekonomi, untuk mengejar tujuan jangka panjang

yang baik bagi masyarakat. Dessler (2020), menyiratkan bahwa CSR melibatkan perusahaan yang bertindak secara etis dan bertanggung jawab terhadap berbagai pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, komunitas, dan lingkungan.

HRD memainkan peran kunci dalam menyelaraskan strategi CSR hotel dengan perilaku karyawan untuk memastikan praktik tanggung jawab sosial terintegrasi ke dalam budaya kerja. Hal ini dilakukan melalui perekrutan karyawan yang beretika, penyediaan pelatihan kesadaran etika dan sosial, serta penggerakan keterlibatan aktif karyawan dalam berbagai kegiatan CSR.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

1. Kesenjangan antara Dokumen *Job Description* dan Implementasi Tugas Aktual

Meskipun GOHY telah memiliki dokumen *job description* dan *job specification* yang tersusun secara tertulis, jelas, dan lengkap untuk setiap posisi, ditemukan adanya kesenjangan antara dokumen acuan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari. Pada kenyataannya, pelaksanaan tugas operasional oleh karyawan sering kali tidak sepenuhnya berpegangan pada uraian tugas yang telah ditetapkan.

2. Proses Seleksi Administrasi (*Screening CV*) yang Kurang Efektif

Proses seleksi dokumen pelamar (*Curriculum Vitae / CV*) melalui email terindikasi dilakukan secara tergesa-gesa dan kurang teliti (*screening* sekilas). Akibatnya, banyak berkas pelamar yang secara substansi tidak memenuhi *Job Specification* (kualifikasi yang dibutuhkan) namun tetap diundang untuk mengikuti tahapan wawancara.

3. Tidak Tersedianya Pilihan Wawancara Daring (*Online Interview*)

Proses wawancara (*interview*) kandidat di Grand Orchid Hotel Yogyakarta hanya dapat dilakukan secara tatap muka (*offline*). Ketidaktersediaan opsi wawancara daring (*online interview*) menjadi hambatan serius bagi kandidat yang berlokasi jauh dari area

Yogyakarta. Hal ini memaksa kandidat menempuh perjalanan yang panjang dan berbiaya besar, atau bahkan terpaksa mengurungkan niat untuk mengikuti proses seleksi.

4. Manajemen Waktu Wawancara yang Kurang Profesional

Manajemen waktu wawancara sering kali tidak terkelola dengan baik. Terdapat beberapa kasus di mana pihak HR melakukan pembatalan atau penjadwalan ulang (*reschedule*) wawancara secara mendadak. Lebih jauh lagi, seringkali waktu wawancara aktual tidak sesuai dengan jadwal yang telah dikomunikasikan tanpa adanya pengumuman atau pemberitahuan sebelumnya.

5. Permasalahan dalam Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Sistem pelatihan dan pengembangan karyawan yang diselenggarakan di hotel ditemukan masih sangat terbatas dan kurang merata (tidak adil). GOHY memang telah menjalin kerja sama dengan pihak ketiga, seperti BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) untuk sertifikasi. Namun, akses terhadap pelatihan lanjutan dan kesempatan sertifikasi ini tidak dinikmati oleh semua karyawan. Akar permasalahan utamanya adalah kurang optimalnya pendataan oleh Departemen HR mengenai Status kepemilikan sertifikat yang telah dimiliki oleh karyawan saat ini, dan identifikasi kebutuhan pelatihan spesifik berdasarkan evaluasi kinerja dan posisi kerja.

6. Permasalahan dalam Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Meskipun hotel secara rutin melaksanakan kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) melalui penyaluran donasi makanan kepada panti asuhan setiap kali ada tamu grup, tujuan CSR tersebut dinilai tidak tercapai secara optimal berdasarkan temuan pemagang.

Permasalahannya meliputi:

- Proses pemilihan lokasi dan kunjungan ke panti asuhan dilakukan secara mendadak pada hari pelaksanaan tanpa adanya survei maupun komunikasi awal dengan pihak pengelola panti.

- Interaksi selama kegiatan berlangsung terasa sangat singkat dan kurang mendalam karena sebatas penyerahan bantuan secara formal tanpa adanya dialog yang membangun hubungan emosional.
- Kemasan makanan yang disalurkan tidak memiliki identitas atau logo hotel sehingga potensi penguatan citra perusahaan serta tujuan membangun hubungan baik jangka panjang dengan masyarakat menjadi sulit terwujud.

Pembahasan

1. Kesenjangan antara Dokumen *Job Description* dan Implementasi Tugas Aktual

Ketidaksesuaian antara dokumen uraian tugas yang lengkap dengan tugas aktual yang dikerjakan karyawan menunjukkan kegagalan pada fungsi Analisis Pekerjaan, membuat dokumen tersebut tidak valid sebagai standar kerja dan penilaian. Situasi ini memicu ambiguitas peran dan potensi ketidakpuasan. Untuk mengatasinya, Departemen HR harus segera melakukan validasi ulang uraian tugas, mengintegrasikan semua tanggung jawab permanen yang ada di lapangan ke dalam dokumen resmi, dan melakukan pemetaan beban kerja untuk memastikan uraian tugas yang baru bersifat realistis dan adil sebagai dasar bagi seluruh aktivitas manajemen sumber daya manusia.

2. Proses Seleksi Administrasi (*Screening CV*) yang Kurang Efektif

Proses seleksi dokumen pelamar yang tergesa-gesa menunjukkan kegagalan dalam menerapkan Spesifikasi Pekerjaan sebagai saringan awal. Kebijakan mengundang kandidat yang tidak memenuhi syarat secara masif sangat tidak efisien dan tidak menghargai waktu pelamar, merusak citra profesional hotel. Untuk perbaikan, Departemen HR harus segera menerapkan sistem *screening CV* berbasis skor minimal yang ketat pada kriteria kualifikasi, memastikan hanya kandidat yang memenuhi syarat substantif yang diundang ke tahap wawancara.

3. Tidak Tersedianya Pilihan Wawancara Daring

Ketiadaan opsi wawancara daring mengharuskan kandidat luar kota menempuh perjalanan berbiaya besar, yang merupakan hambatan serius. Fleksibilitas yang tidak ada ini secara langsung membatasi jangkauan perekrutan dan berpotensi menyebabkan hotel kehilangan kandidat berkualitas, sekaligus melanggar prinsip Keberagaman SDM. Departemen HR wajib segera mengadopsi opsi wawancara daring untuk tahap *screening* awal guna memperluas *talent pool*, menunjukkan citra modern, dan meningkatkan efisiensi proses seleksi.

4. Manajemen Waktu Wawancara yang Kurang Profesional

Praktik pembatalan mendadak, penjadwalan ulang, dan membiarkan kandidat menunggu hingga dua jam menunjukkan kurangnya profesionalisme dan penghargaan terhadap waktu pelamar. Hal ini merusak citra hotel dan potensi perolehan kandidat berkualitas. Untuk perbaikan, Departemen HR harus menetapkan Protokol Komunikasi Baku yang menjamin ketepatan waktu wawancara dan pemberitahuan.

5. Permasalahan dalam Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Sistem pelatihan yang terbatas dan tidak merata disebabkan oleh kurang optimalnya pendataan status sertifikat dan identifikasi kebutuhan kompetensi oleh HRD. Hal ini membuat pengembangan karyawan menjadi tidak terukur dan tidak adil. HRD harus memperbarui basis data sertifikasi karyawan dan melakukan analisis kebutuhan pelatihan secara menyeluruh, memastikan kesempatan pengembangan diberikan secara merata dan tepat sasaran.

6. Permasalahan dalam Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) tidak optimal karena kurangnya perencanaan (mendadak), minimnya interaksi, dan hilangnya identitas perusahaan pada donasi. Hal ini menghilangkan dampak sosial dan potensi *branding* hotel.

HRD harus menyusun Protokol CSR Strategis yang mewajibkan survei dan komunikasi pra-kegiatan, serta memastikan *branding* hotel dicantumkan secara etis.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Pemagang menuntaskan program magang di Grand Orchid Hotel Yogyakarta selama periode tiga bulan, dari 11 Agustus 2025 hingga 11 November 2025. Selama masa praktik kerja, pemagang ditempatkan di Departemen Human Resource dan mendapatkan bimbingan dari Ibu Susiana, S.M. selaku HR *Coordinator*. Pengalaman langsung di lapangan ini memberikan wawasan mendalam mengenai dunia kerja profesional. Berdasarkan observasi dan pelaksanaan tugas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Selama magang, pemagang ditempatkan di Departemen *Human Resource* (HR) Grand Orchid Hotel Yogyakarta. Pemagang terlibat dalam empat area utama, yaitu: administrasi kepegawaian (pembaruan data, struktur organisasi, arsip digital, dan inventaris), manajemen kehadiran (pengolahan data di mesin dan aplikasi *Fingerspot*, absensi, dan *turnover* karyawan), serta proses rekrutmen (seleksi CV dan pemanggilan kandidat). Selain itu, pemagang berkontribusi dalam standarisasi dokumen (SOP dan *Job Description*) serta kegiatan eksternal seperti pertemuan HHRMA, promosi hotel, pelatihan aplikasi SIMPEL, dan dukungan administrasi harian lainnya.
2. Keterlibatan aktif dalam pembaruan dan pengarsipan data karyawan mengajarkan pentingnya ketelitian (*accuracy*), kerahasiaan (*confidentiality*), dan pengelolaan data yang terstruktur sebagai fondasi yang krusial dalam pengambilan keputusan HRD.

3. Pemegang memahami bahwa fungsi HRD tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis, yaitu bagaimana setiap kebijakan rekrutmen dan pengembangan harus selaras dengan tujuan bisnis hotel.
4. Pemegang memperoleh wawasan bahwa Departemen HRD harus selalu adaptif dan terbuka terhadap perbaikan, terutama dalam memperbarui dokumen kerja dan mengintegrasikan teknologi (seperti usulan wawancara daring) demi efisiensi dan peningkatan kualitas SDM.

Rekomendasi

Rekomendasi ini disusun sebagai kontribusi positif dari hasil temuan magang, yang ditujukan kepada Grand Orchid Hotel Yogyakarta sebagai tempat pelaksanaan magang.

1. Departemen HR perlu melakukan peninjauan ulang dan sinkronisasi berkala antara dokumen *Job Description* dengan beban kerja aktual di lapangan agar tidak terjadi ambiguitas peran dan proses evaluasi kinerja karyawan menjadi lebih akurat.
2. Proses *screening CV* pelamar harus dilakukan secara lebih selektif dan teliti berdasarkan kualifikasi yang dibutuhkan guna meningkatkan efisiensi waktu perekrutan dan memastikan hanya kandidat yang kompeten yang diundang ke tahap wawancara.
3. Pihak manajemen disarankan untuk mulai mengimplementasikan sistem wawancara daring sebagai alternatif bagi kandidat yang berdomisili di luar kota demi memperluas jangkauan pencarian bakat serta memberikan fleksibilitas akses bagi pelamar.
4. Pengelolaan jadwal wawancara perlu diperbaiki dengan menetapkan komitmen waktu yang disiplin dan memberikan informasi yang cepat kepada kandidat apabila terjadi perubahan jadwal guna menjaga citra profesional perusahaan.
5. HR sebaiknya segera melakukan pembaruan basis data sertifikasi karyawan dan melakukan analisis kebutuhan pelatihan secara menyeluruh agar program pengembangan kompetensi dapat terdistribusi secara lebih adil, merata, dan tepat sasaran.

6. Perencanaan program CSR perlu ditingkatkan dengan melakukan survei serta koordinasi sebelum pelaksanaan dan menambahkan identitas visual hotel pada kemasan bantuan untuk memperkuat hubungan baik serta branding hotel di masyarakat.

Refleksi Diri

Pengalaman melaksanakan magang di Departemen *Human Resource* Grand Orchid Hotel Yogyakarta telah memberikan perspektif baru bagi pemagang mengenai penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia di dunia kerja yang sesungguhnya. Selama proses ini, pemagang tidak hanya belajar secara teknis, tetapi juga berhasil mengasah kemampuan berpikir kritis dalam mengamati bagaimana sebuah kebijakan perusahaan diimplementasikan di lapangan. Pemagang menyadari bahwa adanya perbedaan antara dokumen kerja formal dengan kenyataan operasional merupakan tantangan nyata yang memerlukan kecakapan dalam beradaptasi serta kemampuan untuk mencari solusi yang praktis.

Keterlibatan langsung dalam proses rekrutmen memberikan pelajaran berharga mengenai pentingnya menjaga etika komunikasi dan profesionalisme, karena setiap interaksi dengan calon karyawan merupakan cerminan dari reputasi hotel. Di sisi lain, rutinitas dalam mengelola administrasi dan data kepegawaian telah membentuk karakter pemagang menjadi pribadi yang lebih teliti, disiplin, dan bertanggung jawab terhadap akurasi informasi. Secara keseluruhan, seluruh rangkaian kegiatan ini telah memperkuat mentalitas kerja dan rasa percaya diri pemagang, yang menjadi modal utama dalam mempersiapkan diri untuk meniti karier profesional di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2025, September). *Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta bulan Juli 2025 sebesar 58,48 persen, naik 4,62 poin dibandingkan bulan sebelumnya.*
<https://Yogyakarta.Bps.Go.Id/Id/Pressrelease/2025/09/01/1658/Tingkat-Penghunian-Kamar--Tpk--Hotel-Bintang-Di-Daerah-Istimewa-Yogyakarta-Bulan-Juli-2025-Sebesar-58-48-Persen--Naik-4-62-Poin-Dibandingkan-Bulan-Sebelumnya-.Html>.
- Daya, S. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Gunadarma.
- Dessler G. (2020). *Gary Dessler - Human resource management-Pearson (2020)*.
- Ichsan, R. N., SE, M. M., Lukman Nasution, S. E. I., Sarman Sinaga, S. El, & others. (2021). *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Simanullang, H. T., & others. (2025). *Sistem Pemantauan dan Evaluasi Pasca Pelatihan*. Zifatama Jawara.
- Wator, I. B. (2025). *Proses Pengembangan Sumber Daya Manusia oleh Departemen Human Resource and Development (Hrd) Jogja Tourism Training Center (Jttc)*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.