Analisis Peran Program Magang (On the Job Training) terhadap Efektivitas Kerja di Hotel JW Marriott Medan

Bulan Nanda Lestari
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
bulannandal@gmail.com

Ersy Ervina
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
ersyervina@telkomuniversity.ac.id

Liestyowati
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
liestyowati@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Program magang (On the Job Training) merupakan bagian dari pendidikan vokasi yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia industri. Melalui program ini, mahasiswa dapat menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan serta mengembangkan kompetensi sesuai dengan kebutuhan industri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran program magang terhadap efektivitas kerja di Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, dokumentasi, dan studi pustaka selama pelaksanaan praktik akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan magang memberikan pengalaman dalam pengelolaan administrasi trainee dan internship, meliputi proses recruitment, pengelolaan *attendance, leave form, permission form, filing document*, pembuatan *employee ID*, hingga pelaksanaan *training* dan *employee activity*. Selain itu, penggunaan sistem SunFish membantu pengelolaan administrasi Human Resources menjadi lebih efektif, efisien, dan terorganisir. Program magang juga berperan dalam meningkatkan kemampuan administrasi, komunikasi, kedisiplinan, tanggung jawab, serta pemahaman terhadap sistem kerja Human Resources di industri perhotelan.

***Kata kunci*— Program Magang, On the Job Training, Human Resources, Efektivitas Kerja, SunFish.**

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan industri, pendidikan vokasi menerapkan program magang (On the Job Training) sebagai bagian dari proses pembelajaran. Program ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung sehingga mampu menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik di dunia kerja.

Hotel JW Marriott Medan merupakan salah satu hotel berbintang lima yang menerapkan standar operasional internasional dalam seluruh aktivitas operasionalnya. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam mendukung operasional hotel adalah Human Resources. Departemen ini bertanggung jawab terhadap proses recruitment, administrasi karyawan, training, *payroll administration, employee relation*, serta pengelolaan trainee dan internship. Dalam pelaksanaan praktik akhir, penulis ditempatkan pada Departemen Human Resources dan terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan trainee maupun karyawan.

Selama pelaksanaan praktik akhir, penulis membantu berbagai kegiatan administrasi, seperti recap attendance, pengelolaan leave form dan permission form, penyusunan personal file, pembuatan *employee ID, filing document*, serta membantu *proses recruitment, training*, dan *employee activity*. Selain itu, Departemen Human Resources menggunakan sistem digital *SunFish* sebagai pendukung pengelolaan data karyawan dan administrasi perusahaan sehingga proses kerja menjadi lebih efektif dan terorganisir.

Berdasarkan pelaksanaan praktik akhir tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis peran program magang terhadap efektivitas kerja di Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan, khususnya dalam mendukung pengelolaan administrasi trainee dan internship serta pemanfaatan sistem SunFish dalam meningkatkan efektivitas kegiatan administrasi.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan program magang pada Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan?
2. Bagaimana peran program magang terhadap efektivitas kerja pada Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan?
3. Bagaimana penggunaan sistem SunFish dalam mendukung efektivitas kegiatan administrasi Human Resources?

B. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan pelaksanaan program magang pada Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan.
2. Menganalisis peran program magang terhadap efektivitas kerja pada Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan.
3. Menganalisis penggunaan sistem SunFish dalam mendukung efektivitas kegiatan administrasi Human Resources.

II. KAJIAN TEORI

A. Gambaran Perusahaan

JW Marriott Hotel Medan merupakan hotel berbintang lima yang berada di bawah naungan Marriott International. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas akomodasi, ruang pertemuan, restoran, pusat kebugaran, dan fasilitas penunjang lainnya yang mendukung kebutuhan tamu bisnis maupun wisata. Sebagai hotel internasional, JW Marriott Hotel Medan menerapkan standar operasional yang tinggi dalam setiap aktivitas pelayanan, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia [1]. Selain itu, hotel juga mengembangkan sistem administrasi yang terintegrasi guna mendukung efektivitas operasional pada setiap departemen.

Departemen Human Resources memiliki peran penting dalam mendukung operasional hotel melalui pengelolaan sumber daya manusia. Tanggung jawab departemen ini meliputi proses recruitment, administrasi karyawan, training, payroll administration, employee relation, serta pengelolaan trainee dan internship. Human Resources juga bertanggung jawab dalam menjaga kedisiplinan, meningkatkan kompetensi karyawan, serta memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan [2].

B. Program Magang (On the Job Training)

Program magang (On the Job Training) merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang bertujuan memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa sehingga mampu menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik di dunia industri. Melalui program ini, mahasiswa diharapkan mampu meningkatkan kompetensi teknis maupun nonteknis sebagai bekal memasuki dunia kerja [3].

Pada pelaksanaan praktik akhir di Departemen Human Resources JW Marriott Hotel Medan, mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan trainee dan internship. Aktivitas tersebut meliputi komunikasi dengan calon trainee, pendataan administrasi, penyusunan trainee file, persiapan proses joining, pembuatan employee ID, pengelolaan attendance, hingga proses administrasi last day. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman mengenai pengelolaan administrasi Human Resources secara sistematis dan profesional.

C. *Human Resources* dalam Industri Perhotelan

Human Resources merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Pada industri perhotelan, Human Resources berperan dalam proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan kompetensi, administrasi kepegawaian, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis antar karyawan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas operasional hotel [4].

Selain pengelolaan administrasi, Human Resources juga berperan dalam mendukung pengembangan kompetensi karyawan melalui pelaksanaan training dan employee development. Program tersebut bertujuan meningkatkan profesionalisme karyawan sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perusahaan [5].

D. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja merupakan kemampuan individu atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Dalam industri perhotelan, efektivitas kerja dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, pengelolaan administrasi yang baik, serta penggunaan sistem informasi yang mampu mendukung kelancaran operasional perusahaan [6].

Pada Departemen Human Resources JW Marriott Hotel Medan, efektivitas kerja didukung oleh penggunaan sistem SunFish sebagai *Human Resource Information System* (HRIS). Sistem ini membantu proses pengelolaan data karyawan, attendance, leave form, permission form, serta administrasi trainee sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan terorganisir.

III. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan peran program magang (On the Job Training) terhadap efektivitas kerja di Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan berdasarkan kondisi nyata yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Akhir. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi secara langsung terhadap aktivitas kerja di Departemen Human Resources, dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan administrasi trainee dan internship, serta studi pustaka yang mendukung pembahasan mengenai program magang, efektivitas kerja,

dan pengelolaan sumber daya manusia. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran secara sistematis mengenai pelaksanaan program magang, aktivitas yang dilakukan selama praktik, serta kontribusinya dalam meningkatkan efektivitas kerja di lingkungan Human Resources Hotel JW Marriott Medan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Departemen Human Resources JW Marriott Hotel Medan, yang berlokasi di Jalan Putri Hijau No.10, Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi didasarkan pada pelaksanaan Praktik Akhir yang dilakukan penulis pada departemen tersebut. Penelitian berlangsung selama periode 5 Januari 2026 sampai dengan 4 Juli 2026, di mana penulis terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan operasional Human Resources, khususnya pada pengelolaan administrasi trainee dan internship.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. **Observasi,** dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas kerja pada Departemen Human Resources selama pelaksanaan Praktik Akhir. Menurut Sugiyono, observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh data sesuai kondisi yang sebenarnya [7]. Selama kegiatan magang, penulis melakukan observasi terhadap proses *recruitment*, pengelolaan administrasi trainee, *attendance*, *leave form*, *permission form*, pembuatan *employee ID*, *filing document*, pelaksanaan *training*, serta penggunaan sistem *SunFish* sebagai pendukung administrasi *Human Resources*.

2. **Dokumentasi,** dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan administrasi Human Resources. Menurut Moleong, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui dokumen tertulis maupun visual yang dapat digunakan sebagai pendukung hasil penelitian [8]. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi formulir administrasi karyawan, data trainee, dokumen *internship*, *employee ID*, dokumentasi kegiatan *training*, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan program magang..
3. **Studi Pustaka,** dilakukan dengan mempelajari buku, jurnal ilmiah, dan sumber referensi lain yang berkaitan dengan program magang, *Human Resources,* efektivitas kerja, serta *Human Resource Information System* (HRIS) sebagai landasan teori dalam penelitian [7].

D. Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [9]. Data yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, dan studi pustaka dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui peran program magang terhadap efektivitas kerja di Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Program Magang pada Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan

Program magang (On the Job Training) dilaksanakan di Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan selama enam bulan sebagai bagian dari Praktik Akhir mahasiswa Program Studi D3 Perhotelan Telkom University. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan administrasi Human Resources, seperti proses recruitment, persiapan joining trainee, pengelolaan *attendance, leave form, permission form*, pembuatan *employee ID*, pengarsipan dokumen (*filing document*), serta membantu pelaksanaan training dan *employee activity*.

Pelaksanaan program magang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kompetensi melalui pengalaman kerja secara langsung. Hal tersebut sejalan dengan tujuan program magang sebagai sarana penerapan teori ke dalam praktik kerja di dunia industri [3].

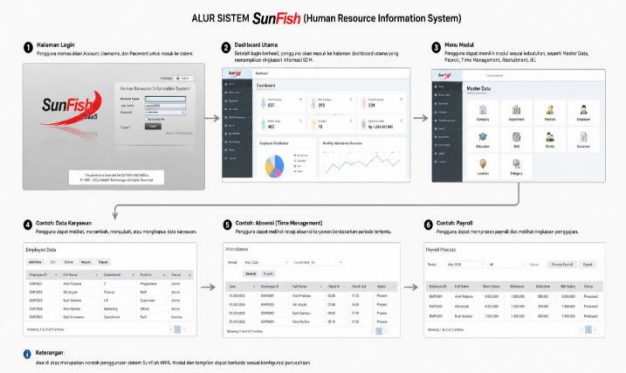
B. Peran Program Magang terhadap Efektivitas Kerja

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Akhir, program magang memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas kerja mahasiswa di Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan. Mahasiswa memperoleh pengalaman dalam pengelolaan administrasi, komunikasi, kerja sama tim, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Damayanti dan Prayitno yang menyatakan bahwa program magang berperan dalam meningkatkan kompetensi dan kesiapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja [4]. Selain itu, efektivitas kerja dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia dan pengalaman kerja yang diperoleh selama proses pembelajaran di dunia industri [6].

C. Penggunaan Sistem SunFish dalam Mendukung Efektivitas Administrasi Human Resources

Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan menggunakan SunFish Human Resource Information System (HRIS) sebagai sistem informasi untuk mendukung pengelolaan administrasi sumber daya manusia. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan program magang, sistem SunFish digunakan untuk mengelola berbagai data kepegawaian, seperti data karyawan, data trainee, pencatatan *attendance,* pengajuan *leave dan permission*, serta penyimpanan informasi administrasi yang berkaitan dengan aktivitas *Human Resources*. Penggunaan sistem ini mempermudah staf *Human Resources* dalam mengakses, memperbarui, dan memantau data secara terintegrasi sehingga proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.



Gambar 4.1 Sistem Sunfish

Sumber: Data diolah oleh penulis di JW Marriott Hotel Medan (2026).

Selama pelaksanaan magang, penulis turut menggunakan SunFish untuk membantu proses administrasi trainee, seperti melakukan pengecekan data trainee, memperbarui informasi administrasi, serta memastikan kesesuaian data dengan dokumen pendukung sebelum diproses lebih lanjut. Selain itu, sistem SunFish juga membantu mempercepat proses pencarian data dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan administrasi karena seluruh informasi tersimpan dalam satu sistem yang terpusat. Dengan demikian, penggunaan SunFish tidak hanya meningkatkan efisiensi pekerjaan administrasi, tetapi juga mendukung ketepatan dan keakuratan data yang diperlukan oleh Departemen Human Resources dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari [5], [6].

V. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Peran Program Magang (On the Job Training) terhadap Efektivitas Kerja di Departemen Human Resources Hotel JW Marriott Medan, dapat disimpulkan bahwa program magang memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa melalui keterlibatan dalam berbagai kegiatan administrasi Human Resources, seperti proses recruitment, pengelolaan administrasi trainee dan internship, attendance, leave form, permission form, pembuatan employee ID, pengarsipan dokumen, serta pelaksanaan training dan employee activity. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Hotel JW Marriott Medan.
2. Program magang berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja mahasiswa melalui pengembangan kemampuan administrasi, komunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional. Selain memberikan kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan, program magang juga membantu mahasiswa memahami proses kerja Human Resources secara nyata sehingga menjadi bekal dalam menghadapi dunia kerja di industri perhotelan.
3. Selain itu, penggunaan SunFish Human Resource Information System (HRIS) mendukung efektivitas kegiatan administrasi di Departemen Human Resources dengan mempermudah pengelolaan data karyawan dan trainee, mempercepat proses pencarian informasi, serta meningkatkan ketepatan dan keakuratan data. Pemanfaatan sistem tersebut memberikan kontribusi terhadap kelancaran proses administrasi sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara lebih efektif, efisien, dan terorganisir.

REFERENSI

[1] [1] N. K. D. Damayanti and J. Prayitno, "Analisis pengelolaan sumber daya manusia dalam industri perhotelan," Jurnal Economic Resource, vol. 9, no. 1, pp. 509–514, 2025. Available: https://jurnal.feb-umi.id/index.php/JER/article/view/2118

[2] M. Hariri et al., "Digitalisasi human resource management dalam pengelolaan administrasi karyawan," Jurnal MSDM Era Digital, 2024. Available: https://ejournal.anotero.org/index.php/bedelau/article/view/265

[3] Marriott International, "JW Marriott Hotel Medan," 2026. Available: https://www.marriott.com/en-us/hotels/mesmc-jw-marriott-hotel-medan/overview/

[4] S. Maristy et al., "Pengertian hotel sebagai sarana

akomodasi dan pelayanan jasa," Repository Perhotelan dan Pariwisata,2020.Available: https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/5236/

[5] J. Prihatno, "Kualitas pelayanan dalam industri perhotelan," Jurnal Visi Manajemen, 2020. Available: https://www.stiepari.org/index.php/jvm/article/view/134

[6] M. Saleh et al., "Peranan human resources dalam pengelolaan sumber daya manusia pada industri perhotelan," Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2021.

Available: https://ejournal.stipram.ac.id/index.php/JIB/article/view/150

[7] E. Sistiana and M. F. Al Qifari, "Pelaksanaan training dan employee development dalam meningkatkan profesionalisme karyawan hotel," Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 2025. Available: https://journal.uc.ac.id/index.php/HMJ/article/view/41203

[8] Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2023.

[9] L. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021.

[10] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 4th ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2020.