

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
REKRUTMEN, SELEKSI, ORIENTASI DAN PENEMPATAN
TRAINEE BERDASARKAN *GAP ANALYSIS METHOD*
DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
SHELLA META DINI ARRAHMA
NIM. 362093301013**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
REKRUTMEN, SELEKSI, ORIENTASI DAN PENEMPATAN
TRAINEE BERDASARKAN *GAP ANALYSIS METHOD*
DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Oleh:

SHELLA META DINI ARRAHMA

NIM. 362093301013

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah Swt., yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan lancar dan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik tentunya tidak terlepas atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta. Oleh karena itu, dengan penuh bangga dan bahagia serta rasa syukur yang begitu melimpah, penulis persembahkan karya sederhana berupa Laporan Tugas Akhir ini untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, ibunda Nur Sinta dan ayahanda Slamet Hariyono, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moril maupun material yang tiada henti, dan segala hal yang telah diberikan sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Kakak tercinta, Septiam Nabela Nurcahya yang selalu menemani dan memberikan dukungan, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
3. Bapak dan ibu dosen, kepada Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc., Bapak Masetya Mukti, S.ST., M.M., Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si., dan Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M., selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang sudah dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta tidak lupa kepada seluruh dosen-dosen, teknisi, dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
4. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Angkatan 2020, khususnya teman-teman kelas A yang sudah berjuang bersama selama 4 tahun di bangku perkuliahan, selalu bekerja sama serta saling mendukung mencapai gelar S.Tr.Par., serta kepada Yoga Irawan yang setia menemani setiap waktu, saling mendukung dan menguatkan untuk menyelesaikan perkuliahan sesuai dengan waktunya.
5. Ibu Eny Kusumawardani selaku HR Coordinator Luminor Hotel Banyuwangi yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir, serta partisipan dari seluruh tim Luminot Hotel Banyuwangi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Tak lupa untuk diri saya sendiri karena sudah bertahan sampai akhir, sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tanggung jawab Tugas Akhir di Kampus Politeknik Negeri Banyuwangi sesuai dengan waktunya.

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

HALAMAN MOTTO

"Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sesungguhnya (salat) itu benar-benar berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk"

- Surat Al-Baqarah Ayat 45 -

"Belajarlah mengucap syukur dari hal-hal baik di hidupmu. Belajarlah menjadi kuat dari hal-hal buruk di hidupmu"

- BJ Habibie -

"Teruslah berjalan hingga sampai tujuan"

- Shella Meta Dini Arrahma –

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shella Meta Dini Arrahma

NIM : 362093301013

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul : “Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan Trainee Berdasarkan Gap Analysis Method di Luminor Hotel Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 31 Mei 2024

Yang menyatakan,



Shella Meta Dini Arrahma

NIM. 362093301013

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
REKRUTMEN, SELEKSI, ORIENTASI, DAN PENEMPATAN
TRAINEE BERDASARKAN *GAP ANALYSIS METHOD*
DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI**

Tugas Akhir Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Diploma IV
Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh :

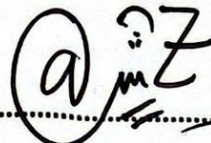
SHELLA META DINI ARRAHMA

NIM. 362093301013

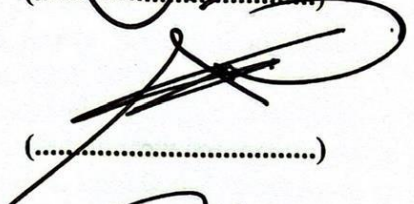
Tanggal Ujian : 31 MAY 2024

Menyetujui :

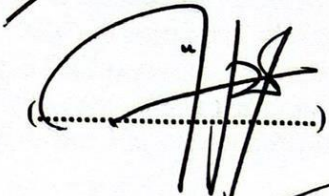
Pembimbing 1 : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

(.....)

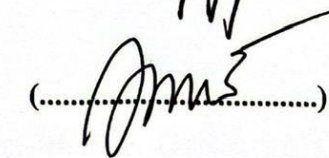
Pembimbing 2 : Masetya Mukti, S.ST., M.M.

(.....)

Penguji 1 : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

(.....)

Penguji 2 : Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M.

(.....)

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata



Adetiva Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
REKRUTMEN, SELEKSI, ORIENTASI DAN PENEMPATAN
TRAINEE BERDASARKAN *GAP ANALYSIS METHOD*
DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI**

Nama : Shella Meta Dini Arrahma
NIM : 362093301013
Dosen Pembimbing : 1. Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.
2. Masetya Mukti, S.ST., M.M.

ABSTRAK

Luminor Hotel Banyuwangi merupakan salah satu hotel bintang tiga di Kabupaten Banyuwangi yang sudah banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari lokal maupun luar daerah hingga mancanegara. Luminor Hotel Banyuwangi sebagai perusahaan besar memiliki sumber daya manusia untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya manusia tersebut tidak hanya berasal dari karyawan saja tetapi juga dibantu oleh anak magang atau biasa dikenal dengan nama *trainee* atau *intern*. Dalam pelaksanaannya, *trainee* yang sedang magang menjadi bagian dari proses pekerjaan sehingga harus mampu menyelesaikan tugas dengan maksimal. Untuk memperoleh dan menempatkan *trainee* dengan tepat, maka *Human Resources Department* harus memiliki pedoman berupa SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dijadikan sebagai acuan. Namun, untuk saat ini Luminor Hotel Banyuwangi belum memiliki SOP untuk proses rekrutmen, seleksi, orientasi, dan penempatan *trainee* secara tertulis yang ditetapkan perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan secara deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan *Gap Analysis Method* yaitu mencari kesenjangan dari data yang diperoleh yang nantinya akan dikategorikan, dijabarkan kedalam unit-unit, lalu menyusunnya ke dalam suatu pola yang memuat data informasi hingga mudah untuk dipahami. Luaran yang diharapkan berupa rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan *Trainee* secara tertulis yang terstruktur dan terperinci agar dapat digunakan sebagai pedoman oleh perusahaan dan dapat digunakan oleh *Human Resources Department* serta *Head of Department* Luminor Hotel Banyuwangi dalam melaksanakan proses rekrutmen, seleksi, orientasi, dan penempatan *trainee*.

Kata kunci: *Standard Operating Procedure* (SOP), Rekrutmen, Seleksi, Orientasi Kerja, Penempatan Kerja

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

**DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
RECRUITMENT, SELECTION, ORIENTATION AND PLACEMENT
TRAINEE BASED ON GAP ANALYSIS METHOD AT THE
LUMINOR HOTEL BANYUWANGI**

Name : Shella Meta Dini Arrahma
Student Identity Number : 362093301013
Supervisors : 1. Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.
2. Masetya Mukti, S.ST., M.M.

ABSTRACT

Luminor Hotel Banyuwangi is a three-star hotel in Banyuwangi Regency which has been visited by many tourists both from local and foreign countries. Luminor Hotel Banyuwangi as a large company has human resources to support the company's operational activities. These human resources do not only come from employees but are also assisted by interns or commonly known as trainees or interns. In practice, trainees who are doing internships become part of the work process so they must be able to complete their tasks optimally. To obtain and place trainees appropriately, the Human Resources Department must have guidelines in the form of SOPs (Standard Operating Procedures) which serve as a reference. However, currently Luminor Hotel Banyuwangi does not have a written SOP for the recruitment, selection, orientation and trainee placement process established by the company. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses the Gap Analysis Method, namely looking for gaps in the data obtained which will later be categorized, explained into units, then arranged into a pattern that contains information data so that it is easy to understand. The expected output is a draft Standard Operating Procedure (SOP) for Recruitment, Selection, Orientation and Placement of Trainees in writing which is structured and detailed so that it can be used as a guideline by the company and can be used by the Human Resources Department and the Head of Department Luminor Hotel Banyuwangi in carrying out the process recruitment, selection, orientation and placement of trainees.

Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), Recruitment, Selection, Work Orientation, Job Placement

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt., atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan *Trainee* Berdasarkan *Gap Analysis Method* di Luminor Hotel Banyuwangi”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu karena bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi Politeknik Negeri Banyuwangi, tempat penulis menempuh kuliah dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
4. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata sekaligus Koordinator Tugas Akhir Tahun 2024 yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan.
6. Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. dan Bapak Masetya Mukti, S.ST., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahannya selama penyelesaian Tugas Akhir, serta Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. dan Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada peneliti sehingga dapat menyempurnakan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen, teknisi, dan admin Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
8. Keluarga tercinta yang selalu memberi semangat, dukungan dan mendoakan yang terbaik kepada saya.
9. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membutuhkan. Terima kasih.

Banyuwangi, 31 Mei 2024
Penulis,

Shella Meta Dini Arrahma
NIM. 362093301013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
1.5 Batasan Masalah	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pariwisata.....	9
2.1.2 Hotel	10
2.1.3 <i>Human Resources Department</i>	11
2.1.4 Rekrutmen	12
2.1.5 Seleksi.....	13
2.1.6 Orientasi Kerja.....	15
2.1.7 Penempatan Kerja.....	16
2.1.8 <i>Internship</i> atau Magang	16
2.1.9 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	17
2.1.10 Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>).....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.1.1 Lokasi Penelitian	27
3.1.2 Waktu Penelitian.....	27
3.2 Pendekatan Penelitian.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29

3.3.1	Sumber Data Primer.....	29
3.3.2	Sumber Data Sekunder	31
3.4	Instrumen Penelitian	31
3.6	Luaran Penelitian	33
3.7	Kerangka Pemikiran.....	34
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Hasil	37
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.2	Kondisi Saat Ini Proses Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, Penempatan <i>Trainee</i>	38
4.1.3	Kondisi Ideal Proses Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan <i>Trainee</i> ..	41
4.2	Pembahasan.....	42
4.2.1	Analisis Kesenjangan.....	42
4.2.2	Identifikasi Perubahan dan Dampak	45
4.2.3	Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	50
4.2.4	Pengembangan Formulir – Formulir.....	57
4.2.5	Hasil Verifikasi Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	62
BAB 5	PENUTUP	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		69
Lampiran 1.	Dokumen Rancangan SOP Terverifikasi	69
Lampiran 2.	Form Verifikasi Dokumen SOP	75
Lampiran 3.	Pedoman Observasi	77
Lampiran 4.	Hasil Wawancara <i>Human Resources Coordinator</i>	81
Lampiran 5.	Hasil Wawancara <i>Executive Housekeeper</i>	87
Lampiran 6.	Hasil Wawancara <i>Front Office Manager</i>	91
Lampiran 7.	Hasil Wawancara <i>Food & Beverage Supervisor</i>	95
Lampiran 8.	SOP Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan Karyawan di Luminor Hotel Banyuwangi.....	99
Lampiran 9.	Dokumentasi Penelitian	103
Lampiran 10.	Biodata Penulis	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah <i>Trainee</i> Luminor Hotel Banyuwangi Berdasarkan Asal Sekolah	2
Gambar 1.2 Pengalaman Proses Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan <i>Trainee</i> oleh <i>Trainee</i> Luminor Hotel Banyuwangi	4
Gambar 2.1 Langkah Analisis Kesenjangan	22
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	27
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Logo Luminor Hotel Banyuwangi	37
Gambar 4.2 Luminor Hotel Banyuwangi	37
Gambar 4.3 Gambaran Alur Proses Rekrutmen <i>Trainee</i>	38
Gambar 4.4 Gambaran Alur Proses Seleksi <i>Trainee</i>	39
Gambar 4.5 Gambaran Alur Proses Orientasi <i>Trainee</i>	40
Gambar 4.6 Gambaran Alur Proses Penempatan <i>Trainee</i>	41

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengurangan Trainee Tahun 2023	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Jadwal Perkiraan Waktu Penelitian	28
Tabel 4.1 Analisis Kesenjangan Proses Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan <i>Trainee</i>	42
Tabel 4.2 Identifikasi Perubahan dan Dampak Proses Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan <i>Trainee</i>	46
Tabel 4.3 Dokumen Rancangan SOP Rekrutmen Trainee	50
Tabel 4.4 Dokumen Rancangan SOP Seleksi Trainee	51
Tabel 4.5 Dokumen Rancangan SOP Orientasi <i>Trainee</i>	52
Tabel 4.6 Dokumen Rancangan SOP Penempatan <i>Trainee</i>	53
Tabel 4.7 <i>Flowcharts</i> Rancangan SOP Rekrutmen <i>Trainee</i>	54
Tabel 4.8 <i>Flowcharts</i> Rancangan SOP Seleksi <i>Trainee</i>	55
Tabel 4.9 <i>Flowcharts</i> Rancangan SOP Orientasi <i>Trainee</i>	56
Tabel 4.10 <i>Flowcharts</i> Rancangan SOP Penempatan <i>Trainee</i>	57
Tabel 4.11 Formulir Permintaan <i>Trainee</i>	58
Tabel 4.12 <i>Form Result of Interview Trainee</i>	59
Tabel 4.13 Form Tata Tertib Kerja <i>Trainee</i>	60

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumen Rancangan SOP Terverifikasi.....	69
Lampiran 2. Form Verifikasi Dokumen SOP.....	75
Lampiran 3. Pedoman Observasi	77
Lampiran 4. Hasil Wawancara <i>Human Resources Coordinator</i>	81
Lampiran 5. Hasil Wawancara <i>Executive Housekeeper</i>	87
Lampiran 6. Hasil Wawancara <i>Front Office Manager</i>	91
Lampiran 7. Hasil Wawancara <i>Food & Beverage Supervisor</i>	95
Lampiran 8. SOP Rekrutmen, Seleksi, Orientasi, dan Penempatan Karyawan di Luminor Hotel Banyuwangi	99
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	103
Lampiran 10. Biodata Penulis.....	107

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --