



**ANALISIS KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS PADA
PROSES PEREKRUTAN *CREW* HOTEL DI KAPAL
*NORWEGIAN CRUISE LINE***

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran
di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

ARINDA

NIT. 572011337543 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
TAHUN 2024**



**ANALISIS KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS PADA
PROSES PEREKRUTAN *CREW* HOTEL DI KAPAL
*NORWEGIAN CRUISE LINE***

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran
di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

ARINDA

NIT. 572011347543 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATA LAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS PADA PROSES PEREKRUTAN CREW HOTEL DI KAPAL NORWEGIAN CRUISE LINE

Disusun Oleh :

ARINDA
NIT. 572011347543

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji

Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

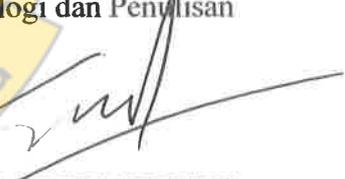
Semarang, 21 Juni 2024

Dosen Pembimbing I
Materi



SRI PURWANTINI, SE, S.Pd.,MM
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19661217 198703 2 002

Dosen Pembimbing II
Metodelogi dan Penulisan



TARUGA RUNADI, M.Si.
Penata (III/c)
NIP. 19910601 202012 1 009

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)



Dr. LATIFA IKA SARI, S.Psi, M.Pd.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19850731 200812 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Kemampuan Bahasa Inggris Pada Proses
Perekrutan Crew di Kapal *Norwegian Cruise Line*” karya :

Nama : Arinda

NIT : 572011337543

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi Tata Laksana
Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK), Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang,
pada hari Senin, tanggal 01 Juli 2024.

Semarang,

2024

PENGUJI

Penguji I : FAJAR TRANSELASI, S.Tr., M.A.P
Penata (III/c)
NIP. 19760310 201012 1 001

Penguji II : SRI PURWANTINI, SE, S.Pd, MM
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19661217 198703 2 002

Penguji III : ERLI PUJANTO, SE., MM
Penata Muda Tk.I (III/b)
NIP. 19880420 201012 1 004

Mengetahui,

Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Capt. Sukirno, M.M.Tr., M.Mar.

Pembina (IV/b)

NIP. 19671210 199903 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arinda

NIT : 572011347543

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)

Skripsi dengan judul “**Analisis Kemampuan Bahasa Inggris Pada Proses Perekrutan Crew Hotel di Kapal Norwegian Cruise Line**”

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 2024

Yang membuat menyatakan,



1000
METERAN
TEMPORER
SE1C4ALX204587745

ARINDA
NIT. 572011337543

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (QS. Al – Baqarah : 286),
2. Entah itu kesenangan, kesedihan, kelapangan, atau pun kesempitan, aku akan menerima semuanya dengan lapang dada. Aku akan menerima semuanya dengan penuh rasa syukur dan prasangka baik kepada-Nya.

Persembahan :

1. Kedua orangtua saya, Usup Suherman dan Mamahku Eni Irawati yang tiada henti selalu mendoakan dan memberikan dukungan,
2. Kedua kakak saya, Desya Noviansya Suherman dan Anggra Noor Ahmad Saputra sebagai pendukung secara moral,
3. Teman – teman jurusan TALK VIII C Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan motivasi dan dukungan,
4. Teman – teman Taruni Angkatan 57 Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan semangat.

PRAKATA

Segala puji dan syukur, saya panjatkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada hambanya-Nya. Karena rahmat dan hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Kemampuan Bahasa Inggris Pada Proses Perekrutan Crew Hotel di Kapal Norwegian Cruise Line**” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam meraih dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel) pada program Pendidikan Diploma (D.IV) TALK di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Dalam usaha menyelesaikan penulisan ini, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, bantuan serta petunjuk yang sangat berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Capt. Sukirno, M.M.Tr., M.Mar. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
2. Dr. Latifa Ika Sari, S.Psi, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK) Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Sri Purwantini,SE., S.Pd., MM selaku Dosen Pembimbing Materi, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dukungan dalam penyusunan skripsi.
4. Taruga Runadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Metodologi dan Penulisan, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

6. Seluruh *staff* dan jajaran PT Cipta Wira Tirta yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
7. Seluruh *staff* dan Civitas akademika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah membimbing dan mendidik saya.

Demikian, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Semarang,

Juni 2024



ARINDA

NIT. 572011337543

ABSTRAK

Arinda. 2024. “Analisis Kemampuan Bahasa Inggris Pada Saat Perekrutan *Crew* Hotel di Kapal *Norwegian Cruise Line*”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Sri Purwantini, SE., S.Pd., M.M., Pembimbing II: Taruga Runadi, M.Si.

Bahasa Inggris adalah bahasa internasional yang paling umum digunakan di industri perhotelan dan pariwisata. Pentingnya Bahasa Inggris dalam industri perhotelan, khususnya di kapal pesiar yang melayani tamu dari berbagai negara, kemampuan Bahasa Inggris menjadi salah satu kualifikasi utama yang dimiliki calon *crew*. Pada saat proses perekrutan calon *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*, adanya kemampuan Bahasa Inggris yang kurang maksimal dalam proses perekrutan *crew* kapal *Norwegian Cruise Line*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kendala yang dihadapi calon *crew* hotel pada proses perekrutan calon *crew* dan pengaruh kemampuan Bahasa Inggris pada proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan data dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kendala yang dihadapi calon *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line* adalah persyaratan kemampuan Bahasa Inggris yang tinggi dan kurang pemahaman calon *crew* terhadap *Marlin Test*. Kemampuan Bahasa Inggris yang baik sangat penting dalam proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line* untuk memastikan bahwa target perekrutan *crew* dapat terpenuhi.

Kata Kunci: *Perekrutan, Calon Crew, Kemampuan Bahasa Inggris.*

ABSTRACT

Arinda 2024. “Analysis of English Language Skills in the Hotel Crew Recruitment Process on Norwegian Cruise Line” Thesis. Diploma IV Program, Port and Shipping Department, Merchant Marine Polytechnic Semarang, Advisor (I): Sri Purwantini, SE., S.Pd., M.M., Advisor (II): Taruga Runadi, M.Si.

English is the most commonly used international language in the hospitality and tourism industry. The importance of English in the hotel industry, especially on cruise ships that serve guests from various countries, English language skills are one of the main qualifications that prospective crew members have. During the recruitment process for prospective hotel crew on Norwegian Cruise Line ships, English language skills were not optimal in the process of recruiting crew for Norwegian Cruise Line ships. The purpose of this research is to determine the obstacles faced by prospective hotel crew in the process of recruiting prospective crew and the influence of English language skills on the recruitment process for hotel crew on Norwegian Cruise Line ships.

The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques through observation, interviews, documentation, and data analyzed qualitatively.

The research results show that there are obstacles faced by prospective hotel crew on Norwegian Cruise Line ships, namely the requirement for high English language skills and a lack of understanding by prospective crew regarding the Marlin Test. Good English skills are very important in the process of recruiting hotel crew on Norwegian Cruise Line ships to ensure that crew recruitment targets can be met.

Keywords: Recruitment, Prospective Crew, English Language Skills

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Deskripsi Teori.....	9
B. Kerangka Pikir Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Metode Penelitian	26
B. Tempat Penelitian	27
C. Sampel Sumber Data Penelitian/Informan	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Instrumen Penelitian	33
F. Teknik Analisis Data Kualitatif	35
G. Pengujian Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Konteks Penelitian	40
B. Deskripsi Data.....	43
C. Temuan	54
D. Pembahasan	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
A. Simpulan	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

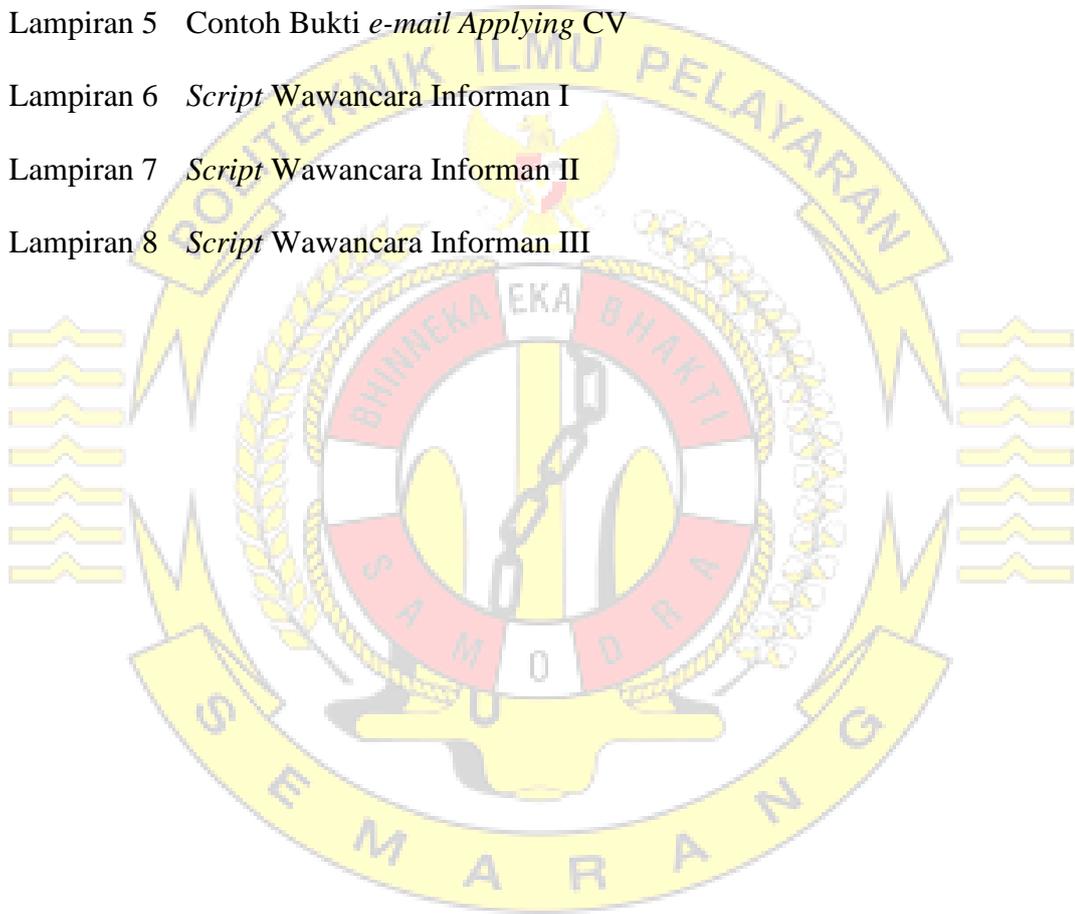
Gambar 2. 1 Struktur Jabatan <i>Crew Kapal</i>	23
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3. 1 Diagram Tringulasi Sumber	38
Gambar 3. 2 Diagram Tringulasi Teknik	39
Gambar 4. 1 Kantor PT Cipta Wira Tirta.....	44
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Cipta Wira Tirta Jakarta	46
Gambar 4. 3 Pelaksanaan Wawancara	52
Gambar 4. 4 Tempat Pelaksanaan <i>Marlin Test</i>	53
Gambar 4. 5 Pelaksanaan Akhir Wawancara Dengan Perwakilan <i>Norwegian Cruise Line</i>	53
Gambar 4. 6 Hasil Tidak Lulus <i>Marlin Test</i> calon <i>crew</i>	57
Gambar 4. 7 Pelaksanaan Familiarisasi <i>Marlin Test</i>	64
Gambar 4. 8 Bukti <i>e-mail Norwegian Cruise Line</i>	66
Gambar 4. 9 Pengarahan Pihak <i>Norwegian Cruise Line</i>	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi – Kisi Instrumen Observasi	33
Tabel 3. 2 Kisi – Kisi Instrumen Wawancara	34
Tabel 3. 3 Pedoman Dokumentasi	34
Tabel 4. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4. 2 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4. 3 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 4. 4 Armada Kapal <i>Norwegian Cruise Line</i>	48
Tabel 4. 5 <i>Standard Score Marlin Test</i> PT Cipta Wira Tirta.....	58
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Periode Oktober 2022 Seleksi Perekrutan <i>Marlin Test</i>	58
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Periode November 2022 Seleksi Perekrutan <i>Marlin Test</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pelaksanaan Wawancara Dengan Informan
- Lampiran 2 Dokumen *Application Form Crew Hotel Department*
- Lampiran 3 Contoh Dokumen Kontrak Kerja
- Lampiran 4 Contoh Dokumen *Arrival Letter*
- Lampiran 5 Contoh Bukti *e-mail Applying CV*
- Lampiran 6 *Script* Wawancara Informan I
- Lampiran 7 *Script* Wawancara Informan II
- Lampiran 8 *Script* Wawancara Informan III



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahasa Inggris adalah salah satu bahasa internasional yang paling banyak dipelajari dan digunakan dalam interaksi lintas negara. Hal ini sejalan dengan peran Bahasa Inggris sebagai bahasa global, sebagaimana yang diungkapkan oleh Crystal dalam studi yang dikutip oleh Johanes Dimara (2022), bahwa Bahasa Inggris berfungsi sebagai bahasa global karena telah diadopsi sebagai alat komunikasi di berbagai belahan dunia, baik sebagai bahasa ibu, bahasa kedua, atau bahasa asing. Di Indonesia, Bahasa Inggris diajarkan sebagai mata pelajaran wajib mulai dari sekolah menengah pertama hingga perguruan tinggi.

Dengan memiliki keahlian dalam berbahasa Inggris, kita dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi karena mayoritas informasi tersedia dalam Bahasa Inggris. Hal ini disebabkan oleh peran Bahasa Inggris sebagai bahasa dominan dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan perdagangan. Kemampuan berbahasa Inggris juga menjadi kunci penting dalam memperoleh peluang kerja, karena perusahaan-perusahaan terkemuka di Indonesia sering menetapkan persyaratan kemahiran berbahasa Inggris baik lisan maupun tertulis (Dimara, 2022).

Keterampilan komunikasi merujuk pada kemampuan sosial yang memungkinkan individu berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain, terutama penting dalam konteks keselamatan pelayaran (Pasyah et al., 2020).

Kemampuan ini memungkinkan orang untuk terhubung dan mencapai tujuan bersama, seperti keselamatan pengiriman. Menurut *Standard Marine Communication Phrases* yang ditentukan oleh *International Maritime Organization*, ada dua jenis komunikasi utama di kapal, yaitu komunikasi internal antar *crew* dan komunikasi eksternal dengan pihak luar, seperti penumpang, administrator, pandu, dan sebagainya. Komunikasi melibatkan pengiriman pesan atau sinyal antara pengirim dan penerima melalui berbagai metode yang tersedia (Herningsih et al., 2022).

Menurut Kuncowati et al (2020) pemahaman yang mendalam akan pentingnya komunikasi yang efisien dalam menjaga keselamatan dan efektivitas perjalanan di laut, serta mengurangi kemungkinan kesalahan komunikasi yang dapat berdampak serius. Banyak perusahaan lokal Indonesia yang memasuki pasar global sehingga akan semakin banyak juga perusahaan internasional yang masuk. Dalam dunia modern saat ini, kemampuan berkomunikasi dengan Bahasa Inggris merupakan salah satu instrumen yang terpenting untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Bahasa Inggris adalah bahasa internasional yang paling umum digunakan di industri perhotelan dan pariwisata. Kapal pesiar merupakan salah satu elemen utama di sektor pariwisata dan industri kapal pesiar menempati posisi penting di dunia maritim. Industri kapal pesiar berkembang secara pesat secara global, hal ini dikarenakan hampir 75% kapal pesiar menyediakan fasilitas akomodasi yang dilengkapi dengan *restaurant*, bar, fasilitas olahraga, *shopping center*, kegiatan *entertainment*, pusat komunikasi dan lain lain. Kapal

pesiar sebagai industri baru dalam percaturan industri pariwisata, kapal pesiar diibaratkan sebagai sebagai *resort* terapung, karena berbagai fasilitas yang tersedia layaknya destinasi. Berkenaan dengan kapal sebagai sarana transportasi laut, dengan awak kapal yang ada, jumlah Anak Buah Kapal (ABK) dan penumpang yang terbatas, serta ruang yang sempit dengan pertemuan yang sering, diperlukan manajemen komunikasi personal yang baik untuk menciptakan proses komunikasi yang efektif (Sudiarta, 2013).

Salah satu yang dilakukan oleh agen perusahaan untuk mengetahui kemampuan Bahasa Inggris yang dimiliki calon *crew*, yaitu *Marlin Test*. *Marlin Test* terdiri dari *listening, grammar, vocabulary, time and number*, dan *reading* (Santoso et al., 2023). *Passing grade* yang ditetapkan pada perusahaan, yaitu dengan minimal *score* 70%. *Marlin Test* memiliki 85 pertanyaan dengan maksimum waktu 60 menit. *Marlin Test* adalah tes yang umumnya dilakukan oleh agen perusahaan dan *staff* kapal pesiar untuk mengukur kemampuan Bahasa Inggris calon *crew* kapal. Seleksi *Marlin Test* ini diperlukan untuk menjamin *crew* bisa berkomunikasi dengan baik dan lancar dalam Bahasa Inggris.

Pada penelitian sebelumnya yang memiliki topik serupa yang diteliti oleh Arifah Ahsani Taqwim (2017) menemukan bahwa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kurangnya kemampuan berbahasa Inggris pada Anak Buah Kapal (ABK) adalah kurangnya sosialisasi *Marlin Test* untuk Anak Buah Kapal (ABK), kurangnya arahan atau *briefing* dari perusahaan sebelum ABK

mengikuti *Marlin test*, kurangnya waktu dan motivasi untuk belajar Bahasa Inggris, serta faktor lingkungan.

Peneliti yang dilakukan oleh Naufal Irawan (2019) menjelaskan bahwa kemampuan *crew* dalam menguasai Bahasa Inggris masih kurang, khususnya pemahaman tentang *Standard Marine Communication and Phrases (SMCP)*. Penelitian selanjutnya yang diteliti oleh Alma Tandi (2020) menunjukkan bahwa pelaksanaan rekrutmen telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada, tetapi perlu untuk ditingkatkan lebih lanjut. Inti dari proses perekrutan kru di PT Surf Marine Indonesia adalah Test CES, yaitu uji keahlian pelaut berbasis komputer dengan menggunakan Bahasa Inggris. Analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa calon *crew* kapal belum mencapai tingkat maksimal dalam seleksi kompetensi Test CES. Kemampuan berbahasa Inggris para calon *crew* kapal memiliki pengaruh signifikan terhadap hasil kelulusan. Namun ditemukan fakta bahwa banyak dari calon *crew* tidak memenuhi standar dan kualifikasi.

Peneliti yang dilakukan Ridho Faris Amanullah (2022) menunjukkan bahwa para pengajar Bahasa Inggris Maritim memiliki kekurangan pengalaman praktis di atas kapal, sehingga mereka hanya mengandalkan materi yang telah tersedia. Kesesuaian antara penggunaan Bahasa Inggris Maritim oleh *crew* di kapal dalam prakteknya menunjukkan bahwa penerapannya kurang efektif, dalam penelitian tersebut menunjukkan tingkat efektivitas yang rendah dalam penggunaan Bahasa Inggris Maritim.

Penelitian selanjutnya yang diteliti oleh Arifia Shinta Bunga (2017) menunjukkan kualitas Bahasa Inggris yang di miliki oleh *crew* Indonesia di PT Bernhard Schulte Shipmanagement CSC Indonesia dapat di katakan rendah, dengan di dukung hasil *Marlin Test* yang di bawah standar perusahaan BSM.

Dari beberapa penelitian sebelumnya dengan topik serupa, menunjukkan bahwa masalah kurangnya kemampuan berbahasa Inggris pada *crew* kapal dari Indonesia telah menjadi fokus perhatian. Faktor-faktor yang menyebabkan hal ini antara lain, minimnya arahan atau *briefing* sebelum mengikuti uji tersebut, kurangnya waktu dan motivasi untuk belajar Bahasa Inggris, serta pengaruh lingkungan. Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa Inggris, terutama dalam konteks Maritim, masih menjadi tantangan, baik dari segi pemahaman tentang *Standard Marine Communication and Phrases* (SMCP) maupun kemampuan praktis dalam penerapannya di atas kapal. Proses rekrutmen pun menemui kendala, di mana banyak calon *crew* kapal belum memenuhi standar dan kualifikasi yang ditetapkan, terutama dalam tes Bahasa Inggris.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada 25 Juli 2022 sampai dengan 27 Januari 2023, peneliti melihat proses seleksi *Marlin Test* untuk calon *crew* kapal yang dilakukan setiap minggu dengan rentang jumlah peserta 15 (lima belas) hingga 40 (empat puluh) orang setiap minggu. Namun dari pengamatan tersebut ditemukan adanya kemampuan Bahasa Inggris yang kurang maksimal dalam proses perekrutan *crew* kapal *Norwegian Cruise Line* bahwa sebagian besar calon *crew* tidak lulus dengan ketentuan dari perusahaan yaitu tidak

memenuhi *passing grade*, yaitu 70%. Dalam pengamatan peneliti, setiap 1 (satu) minggu perusahaan menargetkan 10 (sepuluh) orang yang lulus tes Bahasa Inggris dalam proses perekrutan *crew* kapal *Norwegian Cruise Line* dari segala posisi atau jabatan di atas kapal, namun ditemukan fakta hanya ada berkisar 3 (tiga) sampai 5 (lima) orang yang dapat lolos dalam proses perekrutan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam pada penelitian ini dengan mengambil judul, “**Analisis Kemampuan Bahasa Inggris Pada Proses Perekrutan Crew Hotel di Kapal Norwegian Cruise Line**”.

B. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) fokus penelitian adalah peristiwa tunggal atau beberapa peristiwa yang berkaitan dengan suatu situasi atau situasi sosial. Penentuan fokus penelitian kualitatif didasarkan pada informasi baru yang muncul ketika melakukan kegiatan dalam konteks sosial (lapangan). Informasi terkini diberikan sebagai peluang untuk pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai situasi yang berkaitan dengan dengan situasi sosial, namun juga dengan dorongan untuk menghasilkan hipotesis dan wawasan baru, serta memungkinkan situasi baru untuk dipahami dari situasi sosial. Fokus ini adalah untuk menganalisa pada proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line* dan yang diageni oleh PT Cipta Wira Tirta.

C. Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2019) rumusan masalah adalah suatu pernyataan dengan jawaban yang diperoleh melalui pengumpulan data. Namun, ada hubungan yang sangat erat antara suatu masalah dan rumusan masalah, karena rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah yang ada. Berdasarkan uraian masalah yang telah diuraikan diatas, maka masalah tersebut dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa kendala yang dihadapi calon *crew* hotel pada proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*?
2. Bagaimana kemampuan Bahasa Inggris mempengaruhi proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*?

D. Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) setiap penelitian memiliki tujuan dan manfaat yang diinginkan. Tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan, membuktikan, mengembangkan, menemukan, dan menciptakan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi calon *crew* hotel pada proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan Bahasa Inggris pada proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*.

E. Manfaat Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) manfaat penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu untuk mengembangkan pengetahuan, namun juga tidak mengabaikan manfaat praktisnya dalam memecahkan masalah. Manfaat penelitian adalah sebagai sumber informasi untuk pengembangan kegiatan penelitian selanjutnya. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai kontribusi positif pada peningkatan kemampuan Bahasa Inggris pada saat perekrutan *crew* kapal. Sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan informasi, tambahan ilmu dan wawasan bagi calon *crew* kapal.
- b. Sebagai sumbangsih ilmiah kepada Taruna Taruni Pendidikan pelayaran dalam peningkatan dan penguasaan Bahasa Inggris pada *crew* hotel kapal.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan bagi para calon *crew* kapal untuk mempersiapkan pentingnya kemampuan Bahasa Inggris sebelum menjalani seleksi perekrutan pada perusahaan pelayaran.
- b. Sebagai bahan pertimbangan perusahaan pelayaran dalam proses seleksi calon *crew* kapal.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Untuk mendukung pembahasan mengenai analisis kemampuan Bahasa Inggris pada proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*, diperlukan penjelasan teori yang meliputi kumpulan rangkaian uraian, informasi, dan konsep yang digunakan serta dijadikan acuan dalam penyelesaian masalah dan mempermudah pembahasan terkait.

1. Kemampuan

Kemampuan merupakan kemampuan perorangan untuk menyelesaikan berbagai tugas dalam konteks pekerjaan tertentu (Latifah, 2018). Greenberg dan Baron sebagaimana yang dijelaskan dalam Latifah (2018) mendefinisikan kemampuan sebagai kapabilitas mental dan fisik untuk menyelesaikan berbagai tugas. Kemampuan terbagi menjadi dua kelompok utama yang paling relevan dengan perilaku individu di tempat kerja. Kelompok tersebut meliputi kemampuan intelektual yang melibatkan kapasitas untuk menyelesaikan berbagai tugas kognitif dan kemampuan fisik yang mengacu pada kapasitas untuk melaksanakan tindakan-tindakan fisik.

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli di atas, kemampuan (*ability*) dapat didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk menyelesaikan berbagai tugas yang terkait dengan pekerjaan yang sedang dihadapi.

2. Tingkat Kemampuan Bahasa Inggris

Bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa internasional yang paling sering dipelajari dan digunakan dalam interaksi antar negara. Hal ini sejalan dengan peran Bahasa Inggris sebagai bahasa global, sebagaimana yang diungkapkan oleh Crystal dalam studi yang dikutip oleh Johanes Dimara (2022) bahwa Bahasa Inggris berfungsi sebagai bahasa global karena telah diadopsi sebagai alat komunikasi di berbagai belahan dunia, baik sebagai bahasa ibu, bahasa kedua, atau bahasa asing.

Menurut *Council of Europe* (2020) kemampuan Bahasa Inggris merupakan salah satu keterampilan penting di era globalisasi. Berbagai peluang dan akses informasi terbuka bagi mereka yang menguasainya. Untuk mengukur kemampuan tersebut, terdapat beberapa tingkatan yang diakui secara internasional. Berikut tingkat kemampuan Bahasa Inggris menurut *Council of Europe* (2020) :

- a. A1 - Pemula (*Beginner*): Mampu memahami dan menggunakan frasa dan kalimat sederhana untuk memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari.
- b. A2 - Dasar (*Elementary*): Mampu memahami kalimat dan frasa yang sering digunakan dalam situasi sehari-hari, seperti berbelanja, bepergian, dan bersosialisasi.
- c. B1 - Menengah (*Intermediate*): Mampu memahami poin utama dari percakapan dan teks yang jelas dalam bahasa standar. Mampu berkomunikasi dengan lancar dalam situasi sehari-hari.

- d. B2 - Menengah Atas (*Upper Intermediate*): Mampu memahami berbagai teks kompleks dan abstrak, termasuk topik teknis. Mampu berkomunikasi spontan dan lancar dengan penutur asli.
- e. C1 - Mahir (*Advanced*): Mampu memahami berbagai teks yang kompleks dan menuntut, termasuk karya sastra dan ilmiah. Mampu mengekspresikan diri secara spontan dan lancar dengan tingkat kefasihan dan ketepatan tinggi.
- f. C2 - Mahir (*Proficiency*): Mampu memahami semua jenis teks dengan mudah dan lancar. Mampu menggunakan bahasa secara fleksibel dan efektif untuk berbagai tujuan, baik dalam situasi akademis maupun profesional.

Berdasarkan penjelasan para ahli, kemampuan Bahasa Inggris adalah keterampilan kunci di era globalisasi, memberikan akses terhadap peluang dan informasi. Terdapat enam tingkat kemampuan Bahasa Inggris yang diakui secara internasional, yaitu Pemula (A1), Dasar (A2), Menengah (B1), Menengah Atas (B2), Mahir (C1), dan Mahir (C2). Setiap tingkat memiliki deskripsi keterampilan yang mencakup pemahaman dan kemampuan berkomunikasi dalam berbagai situasi, dari yang sederhana hingga yang kompleks.

3. Penilaian Kemampuan Berbicara dalam Bahasa Inggris

Kemampuan berbicara Bahasa Inggris merupakan salah satu keterampilan penting dalam era globalisasi. Kemampuan ini memungkinkan individu untuk berkomunikasi secara efektif dengan orang

lain dari berbagai negara, membuka peluang baru dalam pendidikan dan pekerjaan, serta meningkatkan kepercayaan diri (Nasution, 2018). Penilaian kemampuan berbicara Bahasa Inggris menjadi penting untuk mengetahui tingkat kemahiran seseorang dalam berkomunikasi secara lisan. Berikut ini adalah beberapa cara penilaian kemampuan Bahasa Inggris menurut Mandasari (2022) :

a. Tes Langsung

- 1) Wawancara: Penilaian dilakukan dengan cara bercakap-cakap dengan penilai. Penilai akan menilai kemampuan pelafalan, kelancaran berbicara, tata bahasa, dan kosakata.
- 2) Presentasi: Penilaian dilakukan dengan cara mempresentasikan suatu topik di depan penilai. Penilai akan menilai kemampuan pelafalan, kelancaran berbicara, tata bahasa, kosakata, dan organisasi presentasi.

b. Tes Tidak Langsung:

- 1) Tes tertulis: Tes ini menguji kemampuan pemahaman dan penggunaan tata bahasa, kosakata, dan pelafalan.
- 2) Penilaian portofolio: Penilaian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan hasil karya berbicara Bahasa Inggris, seperti rekaman audio atau video percakapan, presentasi, atau debat.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli, kemampuan berbicara Bahasa Inggris merupakan keterampilan yang sangat penting di era globalisasi, memungkinkan individu untuk berinteraksi secara

efektif dengan orang dari berbagai negara serta membuka peluang dalam pendidikan dan karier, juga meningkatkan rasa percaya diri. Penilaian kemampuan berbicara Bahasa Inggris menjadi esensial untuk menilai tingkat kemahiran seseorang dalam berkomunikasi secara lisan. Berbagai metode penilaian dapat digunakan, termasuk tes langsung seperti wawancara dan presentasi, serta tes tidak langsung seperti tes tertulis dan penilaian portofolio.

4. Bahasa

a. Pengertian Bahasa

Bahasa sebagai alat komunikasi mencerminkan bahwa bahasa adalah serangkaian bunyi yang tersusun secara sistematis, berbentuk simbol, bersifat konvensional, memiliki makna, disepakati bersama, unik, universal, produktif, beragam, dinamis, manusiawi, dan sebagai sarana interaksi sosial yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau ekspresi kepada rekan sekelompok sosial sebagai cara untuk berkomunikasi dan menunjukkan identitas penuturnya. Bahasa sebagai cermin pikiran menunjukkan bahwa bahasa dibentuk oleh pikiran, atau bahwa struktur bahasa (secara pribadi dan spontan) meniru atau mencerminkan bentuk pikiran atau ide. Bahasa sebagai citra kepribadian menekankan bahwa bahasa terkait dengan etika berkomunikasi yang dipercayai oleh penuturnya. Etika berkomunikasi ini terkait erat dengan pemilihan bahasa, norma-norma sosial, dan sistem budaya yang berlaku dalam suatu

masyarakat. Dengan menggunakan bahasa sesuai dengan etika berkomunikasi, seseorang dianggap memiliki kepribadian yang baik (Noermanzah, 2019).

b. Fungsi Bahasa

Fungsi bahasa yang digunakan bergantung pada tujuan komunikasi yang ingin kita capai. Setiap tujuan komunikasi akan memerlukan alat komunikasi yang berbeda baik dalam bentuk maupun kontennya. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan pendapat di antara para ahli mengenai fungsi bahasa (Mailani et al., 2022).

Terdapat lima fungsi bahasa, yaitu fungsi interpersonal, fungsi direktif, fungsi referensial, fungsi imajinatif, dan fungsi personal.

- 1) Fungsi interpersonal adalah kemampuan untuk menjalin hubungan kerja dan sosial dengan orang lain, sehingga meningkatkan kualitas dan kenyamanan hidup kita.
- 2) Fungsi direktif memungkinkan kita untuk mengungkapkan kebutuhan kita, memberikan bimbingan, mengambil keputusan, dan memberikan saran agar semua keinginan kita dapat dikomunikasikan secara efektif.
- 3) Fungsi referensi berkaitan dengan kemampuan berdiskusi atau menulis tentang lingkungan kita dan fungsi metalinguistik.
- 4) Fungsi imajinatif berkaitan dengan kemampuan untuk menghasilkan ritme dalam bahasa lisan dan tulisan. Kemampuan

ini tidak dimiliki oleh semua orang, kecuali bagi mereka yang memiliki bakat dalam hal ini.

- 5) Fungsi personal berkaitan dengan kemampuan individu untuk mengekspresikan emosi mereka.

Kelima fungsi ini dapat berjalan optimal dalam situasi yang sesuai dengan fungsinya masing-masing, atau dengan kata lain, situasi dan kondisi memainkan peran penting dalam pelaksanaan fungsi bahasa (Mailani et al., 2022).

5. Bahasa Internasional

Bahasa internasional merupakan alat komunikasi yang digunakan dalam interaksi antar bangsa. Bahasa Inggris secara luas diakui sebagai bahasa internasional utama, dengan jumlah penutur diperkirakan mencapai 1,5 miliar orang di seluruh dunia (Crystal, 2022). Dominasi Bahasa Inggris dalam skala global didorong oleh sejumlah faktor, termasuk sejarah kolonialisme Inggris dan pengaruh kuat Amerika Serikat dalam proses globalisasi. Kolonisasi oleh Inggris menyebarkan Bahasa Inggris ke berbagai belahan dunia, sementara pengaruh budaya, teknologi, dan ekonomi dari Amerika Serikat telah memperkuat posisi Bahasa Inggris sebagai bahasa utama dalam komunikasi internasional. Kombinasi dari faktor-faktor ini telah menjadikan Bahasa Inggris sebagai bahasa yang sangat penting dan mendominasi dalam komunikasi global pada zaman modern ini (Johnson, 2019).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional utama yang digunakan dalam komunikasi antar bangsa, yang didorong oleh faktor-faktor seperti sejarah kolonialisme Inggris dan pengaruh Amerika Serikat dalam globalisasi.

6. Bahasa Inggris Maritim

Bahasa Inggris Maritim (Maritime English) adalah bahasa khusus yang digunakan dalam dunia maritim untuk menunjang komunikasi yang efektif dan aman di lautan luas. Bahasa ini memiliki kosakata dan frasa unik yang berkaitan dengan pelayaran, navigasi, dan keselamatan di laut. Penggunaan Bahasa Inggris Maritim sangat penting karena beberapa alasan. Pertama, bahasa ini digunakan sebagai *lingua franca* di dunia maritim, memungkinkan komunikasi antar pelaut dari berbagai negara dengan latar belakang bahasa yang berbeda. Kedua, Bahasa Inggris Maritim digunakan dalam berbagai dokumen maritim internasional, seperti peraturan keselamatan dan manual teknis. Ketiga, bahasa ini sangat penting untuk memastikan komunikasi yang jelas dan akurat dalam situasi darurat di laut (Saunders, 2020).

Bahasa Inggris Maritim terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi maritim. Organisasi internasional seperti *International Maritime Organization* (IMO) berperan penting dalam menyusun standar dan pedoman penggunaan Bahasa Inggris Maritim untuk memastikan keselamatan dan keamanan di laut. Bagi para pelaut dan profesional di bidang maritim, penguasaan Bahasa Inggris Maritim

merupakan hal yang esensial untuk menunjang kelancaran tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu, Bahasa Inggris Maritim juga membuka peluang kerja yang lebih luas di industri maritim global (The Nautical Institute, 2024).

7. Perekrutan

a. Pengertian Perekrutan

Rekrutmen adalah proses mencari, mengevaluasi, atau memotivasi karyawan untuk bekerja di suatu organisasi. Penekanan pada pemilihan sumber daya manusia yang berkualitas dan kuantitasnya dapat dikelola (Mulyati, 2018). Kegiatan perekrutan adalah lanjutan dari perencanaan tenaga kerja yang mencakup jumlah dan kualifikasi yang dibutuhkan, dengan tujuan mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Perekrutan melibatkan serangkaian aktivitas untuk mencari dan menarik pelamar kerja yang memiliki motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengisi posisi yang kosong sesuai dengan perencanaan tenaga kerja (Rasmiati, 2016).

Dari penjelasan para ahli, dapat disimpulkan perekrutan adalah rangkaian kegiatan untuk mencari dan menarik pelamar kerja yang memiliki motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengisi kekosongan yang diidentifikasi dalam perencanaan tenaga kerja. Sumber daya manusia sebuah organisasi

merupakan sumber daya vital yang hanya dapat diperoleh melalui upaya perekrutan yang efektif.

Tujuan perekrutan adalah untuk mendapatkan sebanyak mungkin calon karyawan dan memilih pelamar yang memenuhi standar kualifikasi organisasi. Untuk mencapai ini, organisasi memerlukan informasi yang akurat dan berkelanjutan guna memastikan mereka mendapatkan calon tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan (Rasmiati, 2016).

b. Metode Perekrutan

Metode yang digunakan dalam proses perekrutan akan sangat mempengaruhi jumlah pelamar yang mendaftar ke perusahaan. Untuk calon *crew* baru, metode perekrutan dibagi menjadi metode terbuka dan metode tertutup. Berikut penjelasan tentang perekrutan dengan metode terbuka dan tertutup menurut Soraya (2022) :

1) Metode Terbuka

Metode terbuka adalah proses perekrutan yang diinformasikan secara luas melalui iklan di media massa, baik cetak maupun elektronik, atau melalui penyebaran informasi dari mulut ke mulut, sehingga mencapai khalayak yang lebih luas. Metode ini diharapkan dapat menarik banyak pendaftar, sehingga peluang untuk mendapatkan karyawan berkualitas menjadi lebih besar.

2) Metode Tertutup

Metode tertutup adalah proses perekrutan yang hanya diinformasikan kepada karyawan atau individu tertentu. Akibatnya, jumlah pelamar yang masuk cenderung sedikit, sehingga peluang untuk menemukan karyawan yang berkualitas menjadi lebih kecil.

Jabatan pekerjaan sebagian besar diisi oleh individu di dalam perusahaan, sedangkan jabatan lainnya banyak diisi oleh individu di luar perusahaan. Metode yang dilakukan perusahaan meliputi *review* kinerja karyawan, penilaian kinerja, jadwal kerja, dan rekomendasi karyawan. Di sisi lain, metode pelatihan eksternal mencakup pelatihan dari lembaga pendidikan, menggunakan iklan, dan agen perekrutan atau anggota *staff* lainnya. Secara keseluruhan, metode perekrutan dapat dibagi menjadi dua jenis:

1). Metode perekrutan internal

a) Pengumuman Lowongan dan Penawaran Pekerjaan

Pengumuman lowongan adalah prosedur untuk memberikan informasi kepada karyawan tentang posisi yang kosong dalam organisasi. Sementara itu, penawaran pekerjaan adalah mekanisme yang memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melamar posisi yang kosong jika mereka merasa memiliki kualifikasi yang sesuai.

- b) Referensi dari Karyawan yang Sudah Ada
 - c) Pencarian Pengganti Karyawan
- 2). Metode perekrutan eksternal
- a) Iklan (di surat kabar, televisi, radio, dan lain – lain)
 - b) Agen Tenaga Kerja
 - c) Perusahaan Pencari Bakat Eksekutif/Headhunter
 - d) Kerja Sama dengan Perguruan Tinggi
 - e) Program Magang

Sumber-sumber perekrutan dapat berasal dari dalam perusahaan, seperti melalui program pengumuman lowongan pekerjaan. Di sisi lain, sumber-sumber perekrutan eksternal melibatkan individu yang datang secara langsung atau menulis aplikasi sendiri, rekomendasi dari karyawan atau kerabat mereka, serta melalui pengiklanan di media seperti surat kabar, majalah, televisi, radio, dan lainnya.

c. Proses Perekrutan

Pelaksanaan proses rekrutmen adalah tugas yang sangat penting, teliti, dan memakan waktu. Hal ini dikarenakan kualitas sumber daya manusia yang akan digunakan suatu organisasi sangat penting dalam proses rekrutmen yang biasanya terdiri dari beberapa langkah dan beberapa tahapan:

1). Identifikasi Jabatan yang Lowong

Proses perekrutan dimulai ketika suatu perusahaan mempunyai suatu jabatan yang kosong karena adanya pegawai baru, promosi atau perubahan jabatan, pemecatan seseorang, putusnya hubungan kerja, atau pensiun yang telah diselesaikan. Dunia usaha dapat memahami kebutuhan tenaga kerjanya dan jumlah karyawan jangka panjang dengan mengapresiasi dinamika ini dan beradaptasi dengan sumber daya manusia yang sudah ada.

2) Pencarian Informasi Jabatan melalui Analisis Jabatan

Tujuan pengumpulan informasi dari pegawai melalui analisis jabatan adalah untuk memperoleh deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan sebagai titik awal penentuan kinerja pegawai. Persyaratan jabatan harus disusun secara hati-hati dan jelas agar tidak menimbulkan kebingungan dalam proses selanjutnya.

3) Penentuan Kandidat yang Tepat

Setelah persyaratan jabatan tersusun, langkah berikutnya adalah mencari kandidat yang cocok. Seorang kandidat dapat dicalonkan dari dalam perusahaan atau dari luar perusahaan.

4) Panggilan Kandidat yang Memenuhi Persyaratan Jabatan

Kandidat yang dianggap memenuhi persyaratan jabatan dipanggil, berkas lamaran mereka dikumpulkan, dan mereka

diminta untuk mengisi formulir lamaran pekerjaan yang telah disediakan. Langkah ini kemudian akan dilanjutkan dengan tahap seleksi.

8. *Crew* Kapal

Berdasarkan Pasal 1 ayat 40 Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, *crew* kapal didefinisikan sebagai individu yang dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal, dan bertanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku siji. Setiap anggota awak kapal memiliki tanggung jawab yang bervariasi sesuai dengan peran mereka di kapal.

Dalam dunia pelayaran, sebuah kapal dioperasikan oleh awak kapal atau *crew*. Dalam pengoperasiannya, *crew* dibagi ke dalam tiga kategori: *deck*, *engine*, dan *catering*. Struktur jabatan kru kapal ditunjukkan di sini. Keputusan Menteri Perhubungan No. 70 tahun 1998 menetapkan bahwa setiap kapal niaga harus memiliki seorang Nakhoda, sejumlah perwira, dan *rating*.



Sumber: <https://www.kamuspelaut.com/>

Gambar 2. 1 Struktur Jabatan *Crew* Kapal

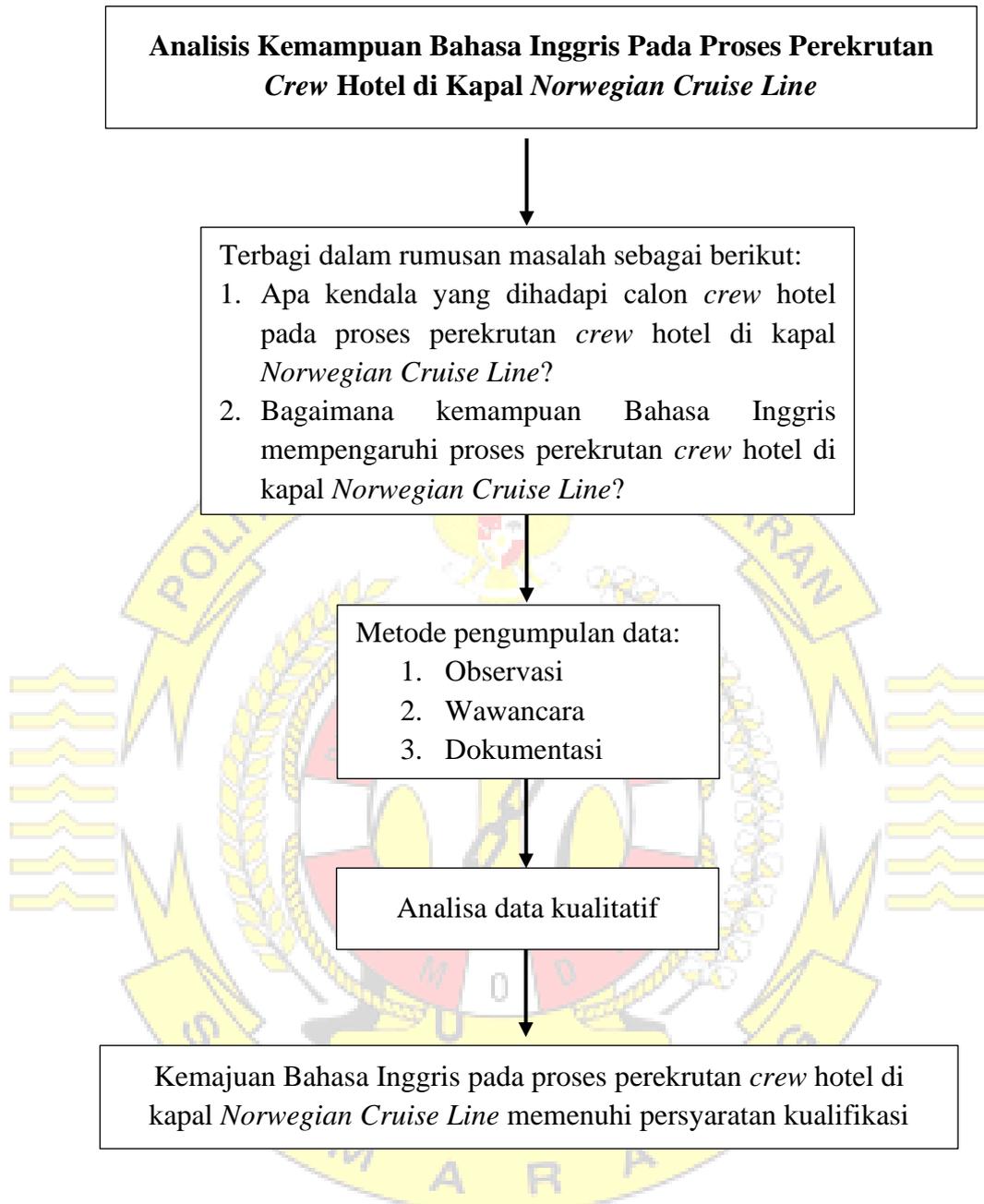
Dari struktur jabatan *crew* kapal di atas, *crew* hotel pada kapal *Norwegian Cruise Line* tergolong dalam *catering/steward department* yang bertugas melayani kebutuhan penumpang dan *crew* kapal dengan standar pelayanan hotel.

Hotel di atas kapal atau kapal pesiar adalah sebuah kapal yang dirancang untuk mengantarkan penumpang berlayar dan berwisata di laut. Kapal pesiar memiliki berbagai fasilitas seperti hotel, seperti kamar tidur, restoran, bar, kolam renang, dan tempat hiburan. Penumpang dapat menikmati perjalanan laut dan mengunjungi berbagai tempat wisata di berbagai negara (Biehn, 2016).

B. Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2019) kerangka penelitian adalah suatu diagram yang menunjukkan suatu teori berhubungan dengan berbagai unsur yang diidentifikasi penting. Agar pemaparan penelitian ini lebih mudah dipahami, penulis membuat kerangka penelitian berupa diagram sederhana dan penjelasan singkat mengenai kendala dan pengaruh Bahasa Inggris dalam proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*.





Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab – bab sebelumnya.

Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kendala yang dihadapi calon *crew* hotel pada proses perekrutan *crew* di kapal *Norwegian Cruise Line* adalah persyaratan kemampuan Bahasa Inggris yang tinggi dan kurang pemahaman terhadap *Marlin Test*.
2. Kemampuan Bahasa Inggris yang rendah mempengaruhi proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*. PT Cipta Wira Tirta, selaku *agent recruitment* mengalami kesulitan dalam mencapai target proses *crew recruitment* dalam tes kemampuan Bahasa Inggris, dikarenakan kemampuan Bahasa Inggris calon *crew* yang rendah.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti memberikan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya. Berikut adalah beberapa keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kurangnya kemampuan Bahasa Inggris pada saat perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*, oleh karena itu diperlukan pengembangan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan analisis dan metode yang berbeda, melibatkan sampel yang lebih besar, serta menambahkan lebih banyak variabel.

2. Informan pada penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang yaitu *Personal In Charge Team Recruitment* PT Cipta Wira Tirta, *Staff Recruitment* PT Cipta Wira Tirta yang berjumlah 2 (dua) orang yang berkaitan dengan analisis kemampuan Bahasa Inggris pada proses perekrutan *crew* di kapal *Norwegian Cruise Line*. Permasalahan perusahaan masih banyak yang diteliti dengan melibatkan lebih banyak informan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi PT Cipta Wira Tirta, yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya PT Cipta Wira Tirta memberikan pengarahan mengenai langkah – langkah tes kemampuan Bahasa Inggris pada proses perekrutan *crew* dan pengarahan mengenai materi yang akan diuji sehingga calon *crew* akan lebih siap dan dapat mencapai hasil yang memuaskan sesuai dengan *standard* perusahaan.

Berikut adalah pengembangan dari kalimat tersebut:

2. Sebaiknya PT Cipta Wira Tirta mempertimbangkan untuk membuat Memorandum of Understanding (MoU) dengan sekolah perhotelan. Kerja sama ini bertujuan untuk mencapai target perekrutan yang lebih efektif serta meningkatkan kesiapan kerja lulusan dalam industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. K., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Amrullah, Ridho Faris. (2022). Analisis Kemampuan Berbahasa Inggris Bagi Anak Buah Kapal MT. Kasim. (*Skripsi Sarjana, PIP Makassar*) diakses di <http://eprints.pipmakassar.ac.id/> pada tanggal 10 Mei 2024.
- Biehn, N. (2016). A Cruise Ship Is Not A Floating Hotel. *Journal Of Revenue And Pricing Management*, 5, 135–142.
- Bunga, Arifia Shinta. (2017). Upaya Meningkatkan Kualitas Kemampuan Berbahasa Inggris ABK Indonesia di PT. Bernhard Schulte Shipmanagement. (*Skripsi Sarjana, PIP Semarang*) diakses di <https://repository.pip-semarang.ac.id/> pada tanggal 25 Desember 2023.
- Council Of Europe. (2020). Common European Framework Of Reference For Languages: Learning, Teaching, Assessment – Companion Volume. *Council Of Europe Publishing*.
- Crystal, D. (2022). English As A Global Language (3rd Ed.). *Routledge*.
- Dimara, J. 2022. Pentingnya Bahasa Inggris Dalam Kehidupan Sehari-Hari Di Kelurahan Kalibobo Kabupaten Nabire-Papua Tengah. *Jurnal Wiyata Cederawasih*, 1 (1), 40–45.
- Hardani, A. H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Penerbit Pustaka Ilmu.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jakarta: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Herningsih, S. W., Amirullah, Vidiana Anggeranika, & Yohanna Nurika. (2022). Pengaruh Kemampuan Berkomunikasi dan Penggunaan Kode Isyarat Internasional Terhadap Tingkat Keselamatan Pelayaran Kapal di Pelabuhan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Maritim*, 16(2), 69–78.
- Irawan, Naufal. 2019. Analisis Kemampuan Crew Menggunakan Standard Marine Communication and Phrases (SMCP) di MT. Nariva. (*Skripsi Sarjana, PIP Semarang*) diakses di <https://repository.pip-semarang.ac.id/> pada tanggal 12 Maret 2024.
- Johnson, A. (2019). The Rise Of English: The Language Of Globalization In China And The European Union. *Macalester International*, Vol 22(1).

- Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Kuncowati, Listriyawati, N. A., & Supangat. (2020). Implikasi Kemampuan Berkomunikasi Dan Penggunaan Kode Isyarat Internasional Terhadap Keselamatan Pelayaran Kapal Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 20(2), 147–159.
- Latifah. (2018). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Personal Terhadap Kinerja. *Forum Ekonomi*, 20(2), 87–96.
- Mailani, O., Nuraeni, I., Syakila, S. A., & Lazuardi, J. (2022). Bahasa Sebagai Alat Komunikasi Dalam Kehidupan Manusia. *Kampret Journal*, 1(2).
- Mandasari, B., Aminatun, D., Pustika, R., Setiawansyah, S., Megawaty, D. A., Ahmad, I., & Alita, D. (2022). Pendampingan Pembelajaran Bahasa Inggris Bagi Siswa-Siswi Sma/Ma/Smk Di Desa Purworejo Lampung Tengah. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 332–338.
- Mulyati, A. (2018). Rekrutmen Dan Seleksi Pegawai. El-Idarah: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Nasution, S. (2018). Peranan Bahasa Inggris Sebagai Tolok Ukur Pesatnya Perekonomian Di Indonesia. *Jurnal Bisnis Net*.
- Noermanzah. (2019). Bahasa Sebagai Alat Komunikasi, Citra Pikiran, Dan Kepribadian. *Prosiding Seminar Nasional Bulan Bahasa (Semiba)*.
- Pasyah, A. C., Suhartini, & Pramono, P. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pelaut Wanita di Kapal MV. Ocean Glory. *Prosiding Seminar Pelayaran Dan Teknologi Terapan*, Vol. 2 (1), 172–184.
- Rasmiati, A. (2016). Pengaruh Rekrutmen Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada PT Bank Sulselbar Makassar. (*Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar*) diakses di <https://digilib.unismuh.ac.id/> pada tanggal 05 Januari 2024.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia.
- Santoso, J., Sri Purwantini, Latifa Ika, Fatimah, Irma Shinta, & Gatot Budi. (2023). Sosialisasi Peningkatan Kompetensi Pelaut Melalui Program Tes Marlins Pada Pelaut di Wilayah Pati. *Journal Of Transportation Society Empowerment*, 1 (1).
- Saunders, T. (2020). Maritime English: An Introductory Guide. Diakses daring pada tanggal 13 Februari 2024, dari <https://www.marine-society.org/posts/maritime-english-a-introductory-guide>.

- Soraya, P. P. (2022). Mengenal Metode Rekrutmen Terbuka Dan Tertutup, Mana Yang Efektif? Diakses daring pada tanggal 20 Desember 2023, dari <https://www.linovhr.com/metode-rekrutmen-terbuka-dan-tertutup/>.
- Sudiarta, I. N. (2013). *Pariwisata Kapal Pesiar: Segmen Pasar Baru Dan Kesiapan Bali Sebagai Cruise Tourism Destination*. Udayana University Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tandi, Alma. (2020). *Analisis Rekrutmen Crew Kapal Pada PT. Surf Marine Indonesia (Bourbon)*. (Skripsi Sarjana, PIP Makassar) diakses di <http://eprints.pipmakassar.ac.id/> pada tanggal 15 Maret 2024.
- Taqwim, Arifah Ahsani. (2017). Identifikasi Kompetensi Bahasa Inggris ABK Kapal LNG Menggunakan Metode Marlin Test di PT Berlian Laju Tanker Tbk. (Skripsi Sarjana, PIP Semarang) diakses di <https://repository.pip-semarang.ac.id/> pada tanggal 25 Desember 2023.
- Taqwim, Arifah Ahsani. (2017). Identifikasi Kompetensi Bahasa Inggris ABK Kapal LNG Menggunakan Metode Marlin Test di PT. Berlian Laju Tanker Tbk. (Skripsi Sarjana, PIP Semarang) diakses di <https://repository.pip-semarang.ac.id/> pada tanggal 25 Desember 2023.
- The Nautical Institute. (2024). The Nautical Institute. Diakses daring pada tanggal 20 April 2024, dari <https://www.nautinst.org/>.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa. Edisi Kedua*. Bandung: PT. Indeks.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PELAKSANAAN WAWANCARA DENGAN NARASUMBER



LAMPIRAN 2

DOKUMEN APPLICATION FORM *CREW* HOTEL DEPARTMENT

APPLICATION FORM / PERSONAL INFORMATION – SHIP/HOTEL DEPARTMENT

PERSONAL DETAILS:	
Applied Position	Nationality
First Name	Home Airport
Last Name	Home Address incl. post code
Place & Date of Birth	Telephone No.
Weight & Height	Email address

RECORDS OF PREVIOUS EXPERIENCES (dimulai dari yg terakhir)

1.	Ship, Hotel or Restaurant Name * (Nama Kapal/Hotel/Restoran)	Facility & services rated (4 or 5 star)*	Address of the hotel, restaurant or agency	Position	Salary		Employment start date	Employment end date	Reason for leaving or current status
					Start	End			
1.	a) Job Description								
2.	a) Job Description								
3.	a) Job Description								
4.	a) Job Description								
5.	a) Job Description								



APPLICATION FORM / PERSONAL INFORMATION – SHIP/HOTEL DEPARTMENT

*Starts from the most recent workplace. Facility services rating for hotel and restaurant.

CERTIFICATES:

Course	Institution	Place	Cert. Number	Date of issue
Basic Safety Training (BST)				
Crowd Management				
Crisis Management				

TRAVEL DOCUMENTS:

Type of document	Number	Place of issuance	Date of issuance	Date of expiry
PASSPORT				
SEAMAN BOOK				

FORMAL EDUCATION BACKGROUND: (Latar belakang pendidikan formal)

School/Academy	From (..Date/Month/Year..)	To (..Date/Month/Year..)	Qualification Attained

REFERENCES: Name, contact number of at least 2 (two) previous employers and the recommendation (Rekomendasi dari dua employer/majikan terakhir nama dan teleponnya)

Employer's name	Address and contact number	Recommendation

EMERGENCY CONTACT DETAILS:

No.	Name	Relationship	Contact Number	E-mail address
1		Home Mobile		
2		Home Mobile		





APPLICATION FORM / PERSONAL INFORMATION – SHIP/HOTEL DEPARTMENT

NEXT OF KIN:(Saudara Sekandung)			
No.	Name	Relationship	Place / Date of Birth Phone No / Email

Declaration:

I hereby declared that the above mentioned information is correct.

Place & Date :

Signature :



LAMPIRAN 3

CONTOH DOKUMEN KONTRAK KERJA

NORWEGIAN CRUISE LINE

Junior Deck & Engine Officers, Petty Officers and Ratings

Subject to Seafarer meeting all Seafarer's Medical Examination and Certificate requirements, NCL (Bahamas) Ltd. d/b/a Norwegian Cruise Line, ("Company" or "Employer") located at 7665 Corporate Center Drive, Miami, Florida, 33126, USA agrees to employ **Ibrahim, Ronald, ("Seafarer") in the capacity set forth below, for the consideration and under the terms and conditions hereinafter stated, and "Seafarer" agrees to be so employed and to abide by the terms and conditions of this Seafarer's Employment Agreement ("Agreement") and the Collective Bargaining Agreement ("CBA") for Junior Deck & Engine Officers and other Junior Deck & Engine Room Personnel.**

PERSONAL INFORMATION			New Hire	Rehire	Transferring	Returning
Last Name	First Name	Middle Name				
Ibrahim	Ronald	Octavia				
Address						
Perum kondang reGENCY blok m no. 36 DESA CIGAWIR KEC.SELAAWI Garut 44187 Indonesia						
Telephone Number			Personal Email Address			
+6281213249752			Ibrahimronald628@gmail.com			
Date of Birth		Place of Birth				
10/05/1981		Jakarta				
Marital Status		Nationality		Sex		
Married		IDN		Male		
Height		Weight		Eye Color		
5-5		192		Brown		
EMERGENCY CONTACT NAME				Emergency Contact Number		
Juju JUWARIYAH				+6281213249752		
Emergency Contact Address						
Perum kondang reGENCY blok m no. 36 DESA CIGAWIR KEC.SELAAWI Garut 44187 Indonesia						
DOCUMENTATION						
Passport #		Passport Exp. Date		Home Airport		
C7795440		04/23/2026		BDO		
ARC #, if applicable			Social Security #, if applicable			
VESSEL DETAILS						
Brand (Used for Replication)		NCL				
Flag State		Bahamas				
Gross Tonnage		92,250				
IMO Number		9195169				
MXP Installation Code		DWN				
Official Number		9000046				
Propulsion Power		58,800 KW				
Vessel Name		N. Dawn				
Vessel Owner		N. Dawn, Ltd				
SIGN ON/OFF INFORMATION						
Position		Department				
Motorman		Engine				
To Serve Initially On Board ("the Vessel")						
Norwegian Dawn						
First Hire Date						
11/20/2022						
Sign On Port (subject to change)			Sign On Date (subject to change)			
Tampa - Florida			11-20-2022			
Sign Off Port		Scheduled Sign Off Date				
TBD		07-29-2023				
SALARY INFORMATION						
Salary Per Month			Pay Effective Date			
\$ 1828.11			11-20-2022			
Where applicable, formula used for calculating monthly salary:						
Seafarer's monthly wage calculation in accordance with said CBA, Annex 1.						
DOCUMENTATION						
Visa Type			Visa Exp. Date			
C1D			01/11/2025			
OTHER AGREEMENTS OR SPECIAL CONDITIONS						
<ol style="list-style-type: none"> The Seafarer shall be initially employed on board the ship stated above. The Seafarer and the employment relationship established hereunder shall at all times be subject to and governed by the CBA, the laws of the Flag of the vessel, and the Employer's written policies concerning drug and alcohol use, sexual harassment, and complaint resolution process. The CBA is collectively bargained for by the Norwegian Seafarer's Union and covers the employment relationship established herein notwithstanding whether the Seafarer is a member of the Norwegian Seafarer's Union and any subsequent Protocol entered into between Employer and the Norwegian Seafarer's Union. The Seafarer understands that the Norwegian Seafarer's Union bargains for and on behalf of all Seafarers and enters into a collective bargaining agreement or Protocol at regular intervals with the Employer whereby the terms of employment and various benefits are determined. The Seafarer understands and agrees that with respect to the Employer's obligations under this contract, in the event of injury or illness, the terms of the CBA control and the Seafarer may be provided with benefits, including unearned wages, daily stipend, medical care, board and lodging (if applicable), burial expenses (where applicable) and disability compensation (if applicable) in accordance with said CBA and the laws of the Flag of the vessel. The Seafarer acknowledges that he/she has had an opportunity to examine and seek advice of said Agreement and CBA before signing on the vessel. The Seafarer understands and agrees that the Sign On Date and Sign On Port are subject to change. The Seafarer understands and agrees that he/she shall be subject to being transferred to any other ship now or hereafter operated, owned or managed by the Employer. Notice of Termination of the employment relationship hereunder (except for termination for cause) shall be in accordance with said CBA, Article 3. The first ninety (90) days of the Contract Period for newly hired Seafarers shall be considered a probationary period, which entitles Norwegian or its representative to terminate the Agreement by giving seven (7) days' notice or seven (7) days' pay in lieu of notice, which shall consist of the Seafarer's Monthly Guaranteed Pay prorated for seven (7) days. (CBA, Article 3). The normal working hours will be set by Employer in accordance with the CBA. The Seafarer understands that upon successful completion of his/her assignment onboard, the Employer shall be responsible to repatriate the Seafarer to his/her home country at no cost to the Seafarer. Wages will be paid once a month in U.S.D. currency. All shipboard accounts of Seafarer, e.g., bar bill, shop bills, etc., must be settled in full prior to Seafarer disembarking the ship. Any outstanding amount will be deducted from Seafarer's paycheck. The Company shall give a monthly account of the payments due and the amounts paid, including wages, additional payments and the rate of exchange used where the payment has been made in a currency or at a rate different from the one agreed to. 						

9. The company shall provide the Seafarer with a means to transmit all or part of their earnings to their families or dependents or legal beneficiaries. Where applicable, any charges for such transmissions including the currency exchange rates shall be at the market rate or the official published rate.
10. Force Majeure – A force majeure event for purposes of this Agreement is an event that occurs which is beyond the reasonable control of the parties, including but not limited to, an epidemic, pandemic, act of God, war, or government action, which affects, impedes, prevents, or hinders a party's ability, in whole or in part, to perform its obligations under the Agreement or to perform its obligations to third-parties, and as to which a party took reasonable steps to avoid or mitigate the consequences. This clause includes, but is not limited to, a halt, in whole or in part, in the Company's operations for any reason. The Seafarer agrees, notwithstanding any law to the contrary, during any force majeure event, or if this Agreement is terminated due to a force majeure event or any other reason, that the sole obligations of both parties are as described herein.
11. If the ship on which the Seafarer serves is sold, laid up, or suffers a total or constructive loss, or if a voyage connate be undertaken or continued because a force majeure event as defined by this Agreement, the Company or its agent shall have the option either to terminate this Agreement at once upon payment of wages and severance due, if any or to transfer the Seafarer to any vessel under the same Management/Operation. Traveling expenses in these cases shall be paid by the Company.
12. No Seafarer shall be allowed to bring on board persons not belonging to the ship's complement or crew without the express prior permission of the Master or the Company. The Seafarer is subject to random drug and alcohol test. Any violation of the CBA, the ship's rules, regulations or legal requirements including, without limitation, those concerning contraband, smuggling, theft or embezzlement may be punished by dismissal without further notice. Any violation of the ship's rules and regulations or other offenses including, without limitation, disobedience to any lawful command, breach or neglect of duty, fraud, intoxication, scandal, aggression, conviction of a crime, or leaving the vessel or duty station without permission will also be disciplined as provided in the Employer's Complaint Resolution Process. All expenses for repatriation of the dismissed Seafarer.
13. The Seafarer certifies that all the information he provided and disclosed on his/her Application for Employment and the Seafarer's Medical Certificate is true and complete in every respect, and further agrees that if the information he/she provided therein was inaccurate or incomplete, Seafarer may not be allowed to join the vessel and/or his/her employment may be terminated in the Employer's discretion and Seafarer shall be solely responsible for all repatriation expenses.
14. The Seafarer guarantees that no circumstances exist which would hinder him/her from obtaining the necessary documents and visas required for travel to and from the vessel located worldwide.
15. If the Seafarer is dismissed for cause, the Seafarer shall pay all expenses arising out of his/her discharge.
16. In the event that any part of this Agreement is found to be unenforceable, or null and void, such findings shall not affect any other parts of this Agreement not expressly found to be unenforceable. All parts of this Agreement not specifically found to be unenforceable shall remain in full force and effect.
17. The Company shall consider a special request of early termination of the service period on compassionate grounds. If such request for early termination is granted in the case of death or serious illness in the Seafarers immediate family (parent, siblings, spouse, children), reimbursement for repatriation costs will be at the Company's discretion.
18. The Seafarer agrees to comply with all terms of the Company's policies, procedures, and health and safety protocols, including but not limited to, any vaccination policies. Seafarer agrees that he/she may be subject to self-quarantine, isolation, daily testing—including blood tests, urine tests, and swabs—temperature checks, facial covering requirements, following social distancing guidelines, and any other measure included in the Company's health and safety protocols or otherwise deemed necessary by the Company to ensure the safety of the Seafarer, other crew, and passengers onboard the vessel. The Seafarer agrees that any (1) refusal to submit to COVID or any other infectious disease testing; (2) failure to accurately report illness or injury; (3) failure to timely report symptoms of illness or injury; or (4) failure to follow the Company's policies or procedures shall be grounds for immediate termination of Seafarer's employment agreement and employment with the Company.
19. The Seafarer agrees that he/she will comply with all applicable governmental and administrative health and safety protocols, including but not limited to, any health and safety protocols implemented to comply with applicable government orders, laws and regulations, including any future orders, laws and regulations that modify or supersede them. This includes any mandatory quarantine period beginning immediately when the Seafarer embarks on his/her assigned vessel.
20. The Seafarer agrees that he/she must immediately notify their supervisor or a manager in the case of shipboard accidents or incidents that result in injury. The Seafarer must also report to the medical center on the ship, in such an event. The Seafarer's failure to report under this Paragraph is a breach of this Agreement, which shall be construed against the Seafarer as a negative inference (i.e. the alleged injury did not occur because it was not reported) in any subsequent claim brought by the Seafarer based on that injury.
21. The Seafarer hereby expressly waives all physician/patient confidentiality and hereby specifically authorizes any physician, hospital, physical therapist, psychologist, psychiatrist and any other health care provider of any nature whatsoever who has provided care to the Seafarer to release to any authorized representative of Employer any medical record, chart, note, report, test result, or any other document regarding the care and treatment of the Seafarer. The Seafarer further authorizes any health care provider to discuss his or her care, treatment and prognosis with any authorized representative of Employer. Seafarer also authorizes Company, including its' subsidiaries, affiliates, parents, all personnel, independent contractors, agents or other duly appointed persons to release any and all health information, medical records, medical invoices or other confidential data to Company's use and display of Seafarer's name, likeness and other identifying characteristics in perpetuity in any video, photograph, recording or other depiction for any purpose, commercial or otherwise, on any and all media and forms, without compensation or liability of any kind. Seafarer further agrees that any type of photograph or recording, in any audio or video format, of the Seafarer, guests, independent contractors, concessionaires, guest entertainers or any other third party onboard any of Company's vessels or depicting said vessels, their design, equipment or any other feature or part of said vessels, shall not be used by Seafarer for any commercial purpose, or other financial gain, personal or otherwise, including but not limited to in any media format or broadcast, or for any other use without the express written consent of Company. Company is permitted to take any and all reasonable measures to protect Company and enforce this provision.
23. The Seafarer shall be provided with a copy of the Onboard Complaint Procedure and Shoreside Complaint Procedure as part of the CBA.
24. Where a seafarer is held captive on or off the ship as a result of acts of piracy or armed robbery against ships, wages and other entitlements under the seafarers' employment agreement relevant collective bargaining agreement or applicable national laws, including the remittance of any allotments, shall continue to be paid during the entire period of captivity and until the seafarer dies while in captivity, until the date of death as determined in accordance with application national laws or regulations.
 - Piracy – shall refer to maritime piracy as defined under the United National Convention of the Law of the Seas, 1982.
 - Armed Robbery against ships shall refer to any illegal act of violence or detention or any act of depredation, or threat thereof, other than an act of piracy, committed for private ends and directed against a ship or against persons or property onboard such as a ship, within a State's Internal waters, archipelagic waters and territorial sea, or any act inciting or of intentionally facilitating an act described above.
25. The Seafarer's employment agreement shall continue to have effect while a seafarer is held captive on or off the ship as a result of acts of piracy or armed robbery against ships, regardless of whether the date fixed for its expiry has passed or either party has given notice to suspend or terminate it.
26. The entitlement to repatriation may lapse if the Seafarer concerned does not claim it within a reasonable period of time to be defined by national laws or regulations or collective bargaining agreements, if applicable; except where the Seafarer is held captive on or off the ship as a result of acts of piracy or armed robbery against ships.
27. **ARBITRATION** – The Seafarer agrees, on his/her own behalf and on behalf of his/her heirs, executors, and assigns, that any and all claims, grievances, and disputes of any kind whatsoever relating to or in any way connected with the Seafarer's shipboard employment with Company including, but not limited to, claims for personal injuries, wages, or otherwise, no matter how described, pleaded or styled, and whether asserted against Company, Master, Employer, Ship Owner, Vessel or Vessel Operator, shall be referred to and resolved exclusively by binding arbitration pursuant to the United Nations Convention on Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards (New York 1958) ("The Convention"), except as otherwise provided in any government mandated contract, such as the Standard POEA Contract for Seafarers from the Philippines. The arbitration shall be administered by the American Arbitration Association ("AAA") under its International Dispute Resolution Procedures. No dispute may be joined with another lawsuit, or in arbitration with a dispute of any other person, or resolved on a class-wide basis. For purposes of

this paragraph, the term "Company" also includes all officers, directors, agents, employees, stockholders, parent corporations, subsidiary corporations, affiliated corporations, attorneys, successors, and assigns.

A single Arbitrator is to be jointly appointed by the Norwegian Seafarers Union ("NSU") and/or the Seafarer, on one side, and Company, on the other side, unless the parties cannot agree to an Arbitrator, in which case the AAA shall select the Arbitrator from among six (6) names, three submitted by the NSU/the Seafarer and three submitted by Company ("Selection Process"). In the event the Selection Process is invoked, each party shall have the right to strike one of the three (3) names submitted by the other party for any reason or for no reason. The AAA shall then select the Arbitrator from the remaining names. The language of the arbitration shall be English. The place of the arbitration (also known as the seat of the arbitration) shall be the Seafarer's country of citizenship, unless arbitration is unavailable under The Convention in that country, in which case, and only in that case, said arbitration shall take place in Nassau, Bahamas. The physical venue for the arbitration final hearing shall be in Miami, Florida unless the Seafarer has been denied a visa for entry into the United States after all available efforts have been exhausted and in which case the physical venue for the arbitration final hearing will be in Nassau, Bahamas. The substantive law to be applied to the arbitration shall be the law of the flag state of the vessel.

Each party will, upon the written request of the other party, promptly provide the other with copies of documents relevant to the issues raised by any claim or counterclaim on which the producing party may rely in support of or in opposition to any claim or defense. Any dispute regarding discovery, or the relevance or scope thereof, shall be determined by the arbitrator according to the IBA Rules on the Taking of Evidence in International Commercial Arbitration, which determination shall be conclusive. All discovery shall be completed within sixty (60) days following the appointment of the arbitrator, unless otherwise agreed by the Parties or amended for good cause by the arbitrator. At the request of a party, the arbitrator shall have the discretion to order examination by deposition of witnesses to the extent the arbitrator deems such additional discovery relevant and appropriate. Depositions shall be limited to a maximum of three (3) per party. Additional depositions may be scheduled only with the permission of the arbitrator and for good cause shown. Each deposition shall be limited to a maximum of three (3) hours duration. All objections are reserved for the arbitration hearing except for objections based on privilege and proprietary or confidential information.

The Company and the Seafarer acknowledge that they voluntarily and knowingly waive any right they have to a jury trial. The arbitration referred to in this paragraph is exclusive and mandatory. In addition, the NSU, Seafarer, and the Company agree that the Arbitrator shall have exclusive authority to resolve any claims, grievances, and disputes relating to the validity and enforceability of the arbitration provision of this Agreement, as well as any and all disputes relating to the location of the arbitration, applicable choice of law, and the procedures and rules employed during the arbitration. Lawsuits or other proceedings between the Seafarer and the Company may not be brought except to enforce a decision of the Arbitrator. The Seafarer shall continue to satisfactorily and in good faith perform his/her duties and the parties shall abide by this Agreement while disputes or grievances are being resolved.

Seafarer Acknowledgment

I, the undersigned Seafarer, declare that I have read and understood the terms of this Agreement and that no oral promises or other agreements have been made to me and that I cannot claim and am not entitled to any additional benefits of any kind whatsoever except those provided in this Agreement. I declare that the Application for Employment and Seafarer's Medical Certificate, previously filled out and signed, is true and correct in every respect and that, as part of my Employment Agreement, I agree to abide by the Conditions set forth in the Ship's Article and by such Company rules and regulations that are in effect from time to time.

I, the undersigned, have received copies of the CBA, Drug and Alcohol Policy for Shipboard Personnel, Complaint Resolution Process Policy, and Sexual Harassment Policy for Shipboard Personnel, and agree that I will abide by the terms and conditions contained in each.

Executed this _____ day of _____, 20____, at _____

Seafarer's Signature _____

For and on behalf of NCL (Bahamas) Ltd. d/b/a Norwegian Cruise Line

Distribution: Signed Original to Seafarer / 1 signed copy: Onboard Personnel File / 1 signed copy: Shipboard HR Shoreside

It is the responsibility of the user to verify that the issue date on any printed copy matches the issue date of the current online Norwegian Cruise Line intranet document.

Updated: July 2021

LAMPIRAN 4

CONTOH DOKUMEN ARRIVAL LETTER



INFORMATION FOR YOUR ARRIVAL INTO TAMPA

For TRAVEL RELATED EMERGENCIES: Please contact ISS Global Marine Travel at **305-740-1402** or email info@flygmt.com for any travel related emergencies. Travel emergencies include an unpaid ticket, ticket not issued, cancelled ticket, cancelled flight, missed connection due to immigration, severe weather, mechanical difficulties, and rescheduled/re-protected by airline. If you are delayed for any reason and it is possible you will miss the ship, please contact ISS Global Marine Travel.

Lost Luggage

You must file a missing luggage claim with the airlines prior to leaving the airport. Provide the following delivery address if your luggage is lost:

Port Agent info
Ship Name / Crewmember's Name
c/o InterCruises Shoreside & Port Services
107 N 11th Street #95 Tampa, Florida 33602
813-313-0003

The Port Agent has been advised of your arrival into Tampa. The emergency telephone number is 813 313 0003. This is to only be used if you have an emergency only once you have arrived into Tampa, or if your flight into Tampa has been delayed.

ARRIVAL DAY PRIOR TO JOINING

The Hotel has a Complimentary Shuttle Service to/from the airport. Once you have collected your luggage you will need to call (813) 879-4800 the Hotel to arrange shuttle pick up via the courtesy phones located at the Baggage Claim Level. Please identify the nearest baggage carousel and you will be directed to the nearest pickup location.

The shuttle will pick up in the **GROUND TRANSPORTATION AREA** at either end of the building.

DoubleTree by Hilton Hotel Tampa Airport-Westshore
4500 W Cypress Street, Tampa, FL 33607, USA
Phone: +1 813-879-4800

The transportation from the hotel to the ship will depart promptly at **09:00AM**. Please check out by **8:30AM** and wait for the driver in the Lobby Area. If you miss the transportation you will be responsible for your own transportation to the ship and you will not be reimbursed. Transport Company can be reached at **407-888-2624, option 4**. Please make sure you turn in your room key, check-out and pay all incidentals at the front desk before leaving the hotel. Failure to do so could result in additional charges to you.

ARRIVAL DAY OF JOINING

You will be transported straight to the vessel. **Empire Coach Line, Inc.** staff holding a NCL Crew sign will be waiting for you after you make your way over to baggage claim. If you do not see the person, after being at Baggage claim please call **Eddie Serrano** on (407) 888-2624.

Please make sure you have the following available for the HR Operation Manager & Crew Pursers upon boarding:

Full Medical / Vaccine Card / Passport / C1D visa / Letter for Crew/ Contract & Addendum / Safety Certificates (STCW)

We wish you a safe journey, and welcome aboard!

LAMPIRAN 5

CONTOH BUKTI E-MAIL APPLYING CV

5/27/24, 9:10 PM

Gmail - Fwd: Kindly Applying CV for Barista Position in NCL



Arinda Arinda <aarinda25@gmail.com>

Fwd: Kindly Applying CV for Barista Position in NCL

Heszmanda Mega <manda.ciptawira@gmail.com>
Kepada: aarinda25@gmail.com

21 Oktober 2022 pukul 18.10

Thank You & Best Regards,
Heszmanda Mega Hendriyan
Recruitment Team
PT. Cipta Wira Tirta
Perkantoran Tanjung Mas Raya Blok B1 No.17
Tanjung Barat-Jakarta Selatan
12530
Tel : 021-29707600 Mobile : 0858-9364-3091
Email : manda.ciptawira@gmail.com

----- Forwarded message -----
Dari: **Heszmanda Mega** <manda.ciptawira@gmail.com>
Date: Sel, 5 Jul 2022 pukul 17.17
Subject: Fwd: Kindly Applying CV for Barista Position in NCL
To: Recruitment Admin1 <apply.cwt@gmail.com>

Thank You & Best Regards,
HESZMANDA MEGA HNDRYN
PT. CIPTA WIRA TIRTA
Perkantoran Tanjung Mas Raya Blok B1 No.17 Tanjung Barat-Jakarta Selatan 12530

----- Forwarded message -----
Dari: **Recruitment Admin1** <apply.cwt@gmail.com>
Date: Sel, 5 Jul 2022 pukul 11.26
Subject: Fwd: Kindly Applying CV for Barista Position in NCL
To: Heszmanda Mega <manda.ciptawira@gmail.com>, Recruitment Admin1 <apply.cwt@gmail.com>

Dear Team,

Tolong jadwalkan interview please
Regards,
SUSI
Recruitment Team
PT. CIPTA WIRA TIRTA

Kompleks Perkantoran Tanjung Mas, Blok B1/17

[JL. Raya Lenteng Agung - Jagakarsa, Tanjung Barat Jakarta Selatan 12530](#)

----- Forwarded message -----
From: **rylove sunset** <rylovesunset@gmail.com>
Date: Tue, 5 Jul 2022 at 01:26
Subject: Kindly Applying CV for Barista Position in NCL
To: apply.cwt@gmail.com <apply.cwt@gmail.com>

Dear Sir / Madam,
Recruiter of Norwegian Cruise Line,
PT. Cipta Wira Tirta,

5/27/24, 9:10 PM

Gmail - Fwd: Kindly Applying CV for Barista Position in NCL

Good Morning,

First of all let me introduce myself, my name's Rieya Yanisha and I'm 29 years old. Currently I'm working as barista at Smoking Barrels Craft Coffee located in South Jakarta.

As your mentioned vacancy on instagram last February, that you were looking for barista to join Norwegian Cruise Line, I do really interested on it.

Nevertheless I've been looking for an opportunity to join and work as barista in international cruise line and I'm glad that I've found it on your social media.

Hopefully there will be an opportunity for me to reach my dream through PT. Cipta Wira Tirta.

Please kindly find attached documents for your consideration:

- curriculum vitae
- certificate of employment
- certificate of competence

Thank you for your time and consideration, I look forward to hearing from you soon.

Yours Sincerely,
Rieya Yanisha

4 lampiran



20220705_000238.jpg
123K



20220705_000506.jpg
270K



20220705_000520.jpg
174K



556K

LAMPIRAN 6

HASIL WAWANCARA

Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 1

Peneliti : Arinda

Hari/tanggal : Selasa / 2 April 2024

Jabatan : *Person in Charger of Recruitment*

Hasil wawancara peneliti dengan informan adalah sebagai berikut :

Peneliti : Selamat pagi Mas, Izin mengajukan beberapa pertanyaan, apakah berkenan Mas?

Informan : Selamat pagi Arin, boleh mau bertanya mengenai hal apa ya?

Peneliti : Izin bertanya Mas, bagaimana proses seleksi untuk calon *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*?

Informan : Baik saya akan menjawab, seleksi calon *crew* hotel dilakukan oleh tim *recruitment* melalui beberapa tahapan antara lain pengecekan CV dan pengisian *Application Form*, *Pra Interview* dengan *manager*, *Marlin Test*, dan *final interview* dengan *user*.

Peneliti : Bagaimana perusahaan *Norwegian Cruise Line* mengevaluasi kemampuan berbahasa Inggris calon *crew*?

Informan : Kami dari perusahaan akan melakukan dua cara yaitu, *Marlin Test* dan tes wawancara.

Peneliti : Apakah ada tes atau metode khusus yang digunakan untuk menilai kemampuan Bahasa Inggris calon *crew*?

crew? Bisakah anda memberikan contoh?

Informan :Tentu ada, untuk mengetes kemampuan berkomunikasi dalam berBahasa Inggris dilakukan saar *pra-interview* dan *final interview*. Untuk mengetes kemampuan teori menggunakan *Marlin Test*.

Peneliti : Apakah metode penyeleksian berhasil? Berapa persen kegagalan perekrutan dengan metode yang sudah digunakan (dalam waktu jangka seminggu)

Informan :Tentu berhasil untuk proses penyeleksian dikarenakan padantahap ini para calon *crew* melakukan *test*, tetapi terdapat kemampuan Bahasa Inggris calon *crew* yang kurang maksimal dalam proses perekrutan *crew* kapal *Norwegian Cruise Line* bahwa sebagian besar calon *crew* tidak lulus dengan ketentuan dari perusahaan.

Peneliti : Dalam waktu jangka berapa kali dalam seminggu perusahaan agent (PT Cipta Wira Tirta) melakukan proses perekrutan *crew*?

Informan : Perekrutan selalu dilaksanakan proses perekrutan *crew* dari hari senin – jum'at sampai mencapai targer yang telah diberikan oleh *Norwegian Cruise Line*.

Peneliti :Bagaimana tingkat kemampuan berBahasa Inggris calon *crew* memengaruhi peluang mereka untuk diterima bekerja?

Informan : Sangat berpengaruh, karena seperti kita ketahui bahwa kapal NCL adalah kapal pesiar yang diwajibkan menggunakan Bahasa Inggris dalam

berkomunikasi karena berinteraksi langsung dengan para tamu.

Peneliti : Apakah ada kendala yang dihadapi calon *crew* pada proses perekrutan *crew*?

Informan : Para calon *crew* tentu mengalami kendala yaitu berdasarkan pengalaman saya sebagai *Person In Charge Recruitment* PT Cipta Wira Tirta bahwa persyaratan kemampuan Bahasa Inggris khususnya pada *Marlin Test* memiliki *standard* yang cukup tinggi. Dimana pada *Marlin Test* ini para calon *crew* harus memiliki *standard* minimal score *Marlin Test* 70%, dikarenakan kapal *Norwegian Cruise Line* adalah kapal pesiar sehingga para calon *crew* dituntut untuk memiliki *standard* kemampuan Bahasa Inggris yang tinggi untuk performa pelayanan kapal yang optimal kepada para tamu dikapal.

Peneliti : Apakah ada kendala lain yang dihadapi mas selain itu?

Informan : Selain terkendala dengan persyaratan Bahasa Inggris yang tinggi, saya sebagai *Personal In Charge Recruitment* PT Cipta Wira Tirta telah melihat beberapa para calon *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line* masih banyak yang belum mengenal platform *Marlin Test*. Sehingga banyak para calon *crew* hotel yang mengalami kegagalan pada saat menjalani *Marlin Test*.

Peneliti : Apakah kemampuan Bahasa Inggris mempengaruhi proses perekrutan *crew*, Mas?

Informan : Kendala kemampuan Bahasa Inggris menjadi hambatan serius dalam perekrutan *crew* di kapal *Norwegian Cruise Line*. Keterbatasan ini menyebabkan perusahaan tidak

mencapai target rekrutmen *crew* yang diinginkan, dikarenakan banyak peserta calon *crew* yang gagal pada saat tes Kemampuan Bahasa Inggris. Sehingga perusahaan harus terus menerus mencari calon *crew* yang tepat agar mencapai target yang diinginkan *Norwegian Cruise Line*.

Peneliti

: Terimakasih Mas atas jawaban yang telah diberikan dari pertanyaan saya.

Informan

: Sama – sama Arin.



Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 2

Peneliti : Arinda
Hari/tanggal : Selasa / 2 April 2024
Jabatan : *Staff Team Recruitment*

Hasil wawancara peneliti dengan informan adalah sebagai berikut :

Peneliti : Selamat pagi Mba Manda, apakah saya boleh bertanya?

Informan : Pagi Arin, tentu boleh mau bertanya mengenai hal apa Arin?

Peneliti : Izin bertanya mba mengenai proses seleksi untuk calon *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*?

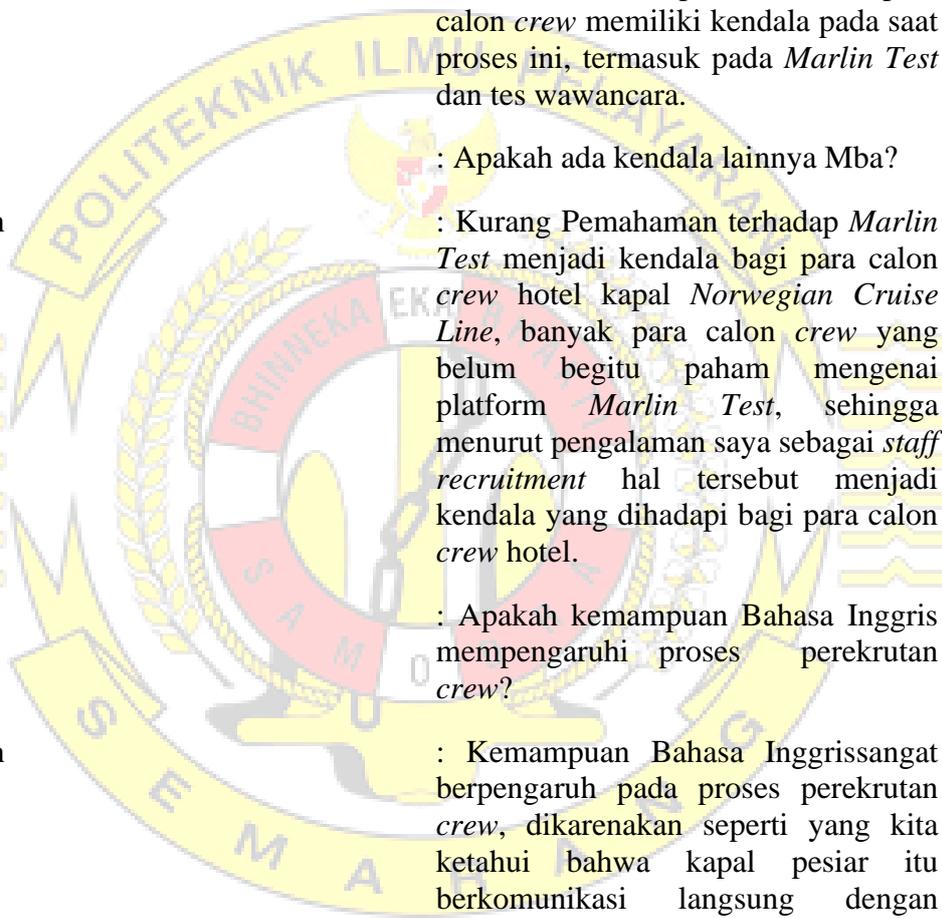
Informan : Yang dilakukan perusahaan dalam proses seleksi calon *crew* hotel yaitu, pengecekan CV dan pengisian *Application Form*, *Pra Interview* dengan *manager*, *Marlin Test*, dan *final interview* dengan *user*.

Peneliti : Bagaimana perusahaan *Norwegian Cruise Line* mengevaluasi kemampuan Bahasa Inggris calon *crew*?

Informan : Cara perusahaan mengevaluasi kemampuan Berbahasa Inggris yaitu akan melakukan dua cara yaitu, *Marlin Test* dan tes wawancara.

Peneliti : Apakah ada tes atau metode khusus yang digunakan untuk menilai kemampuan Bahasa Inggris calon *crew*?

Informan : Ada, yaitu *pra-interview* dan *final interview* selain itu untuk mengetes kemampuan teori menggunakan *Marlin Test*.

- Peneliti : Apakah ada kendala yang dihadapi calon *crew* pada saat proses perekrutan?
- Informan : Seperti yang kita ketahui pada proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line* bahwa terdapat *standard* kemampuan Bahasa Inggris yang tinggi, sehingga menurut pengalaman saya sebagai *staff recruitment* PT Cipta Wira Tirta para calon *crew* memiliki kendala pada saat proses ini, termasuk pada *Marlin Test* dan tes wawancara.
- Peneliti : Apakah ada kendala lainnya Mba?
- Informan : Kurang Pemahaman terhadap *Marlin Test* menjadi kendala bagi para calon *crew* hotel kapal *Norwegian Cruise Line*, banyak para calon *crew* yang belum begitu paham mengenai platform *Marlin Test*, sehingga menurut pengalaman saya sebagai *staff recruitment* hal tersebut menjadi kendala yang dihadapi bagi para calon *crew* hotel.
- Peneliti : Apakah kemampuan Bahasa Inggris mempengaruhi proses perekrutan *crew*?
- Informan : Kemampuan Bahasa Inggris sangat berpengaruh pada proses perekrutan *crew*, dikarenakan seperti yang kita ketahui bahwa kapal pesiar itu berkomunikasi langsung dengan penumpang. Terkadang kami sebagai *staff recruitment* tidak dapat mencapai target karena banyak calon *crew* yang gagal pada proses tes kemampuan Bahasa Inggris baik pada *Marlin Test* maupun tes wawancara.
- 

Peneliti : Baik terimakasih atas jawabannya
Mba, terimakasih juga telah meluangkan waktunya Mba

Informan : Iya sama – sama Arin.



Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 3

Peneliti : Arinda

Hari/tanggal : Selasa / 2 April 2024

Jabatan : *Staff team Recruitment*

Hasil wawancara peneliti dengan informan adalah sebagai berikut :

Peneliti : Selamat pagi Mba Nichla

Informan : Iya selamat pagi Arin

Peneliti : Izin bertanya Mba, apakah Mba berkenan untuk dijadikan informan skripsi saya?

Informan : Iya boleh Arin, mau bertanya mengenai hal apa?

Peneliti : Bagaimana proses seleksi untuk calon crew hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*?

Informan : Dalam proses seleksi calon crew hotel yaitu adanya pengecekan CV dan pengisian *Application Form*, *Pra Interview* dengan *manager*, *Marlin Test*, dan *final interview* dengan *user*.

Peneliti : Bagaimana perusahaan *Norwegian Cruise Line* mengevaluasi kemampuan BerBahasa Inggris calon crew?

Informan : Perusahaan mengevaluasi kemampuan BerBahasa Inggris yaitu akan melakukan dua cara yaitu, *Marlin Test* dan tes wawancara.

Peneliti : Apakah ada tes atau metode khusus yang digunakan untuk menilai kemampuan Bahasa Inggris calon crew? Bisakah anda memberikan contoh?

Informan : Ada, yaitu *pra-interview* dan *final interview* selain itu untuk mengetes

kemampuan teori menggunakan *Marlin Test*.

Peneliti : Apakah metode penyeleksian berhasil?

Informan : Tentu berhasil untuk proses penyeleksian dikarenakan pada tahap ini para calon *crew* melakukan *test*, tetapi terdapat kemampuan Bahasa Inggris calon *crew* yang kurang maksimal dalam proses perekrutan *crew* kapal *Norwegian Cruise Line* bahwa sebagian besar calon *crew* tidak lulus dengan ketentuan dari perusahaan.

Peneliti : Dalam waktu jangka berapa kali dalam seminggu perusahaan agent (PT Cipta Wira Tirta) melakukan proses perekrutan *crew*?

Informan : Perekrutan selalu dilaksanakan proses perekrutan *crew* dari hari senin – jum'at sampai mencapai target yang telah diberikan oleh *Norwegian Cruise Line*.

Peneliti : Bagaimana kendala yang dihadapi calon *crew* pada proses perekrutan *crew*?

Informan : Para proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line* terdapat kendala yang dihadapi oleh calon *crew*, yaitu sebagaimana pengalaman saya sebagai *staff recruitment* PT Cipta Wira Tirta bahwa calon *crew* sering gagal pada tahap *Marlin Test* dan tes wawancara dikarenakan PT Cipta Wira Tirta menetapkan persyaratan kemampuan Bahasa Inggris yang tinggi. Pada *Marlin Test* PT Cipta Wira Tirta sendiri memiliki *standard score* minimal 70%.

Peneliti : Apakah ada kendala lainnya?

Informan : Kendala yang dihadapi calon *crew* hotel pada proses perekrutan menjadi permasalahan bagi calon *crew*, yaitu tidak paham nya *Marlin Test*. Seperti yang kita ketahui bahwa *Marlin Test* menjadi hal yang penting bagi calon *crew* dikarenakan disini kemampuan para calon *crew* akan dinilai atau diuji, tetapi dengan kurangnya pemahaman terhadap *Marlin Test* dari para calon *crew* mengakibatkan kendala yang signifikan karena akan menjadi penghambat keberhasilan pada proses perekrutan *crew* hotel di kapal *Norwegian Cruise Line*.

Peneliti : Apakah kemampuan Bahasa Inggris berpengaruh terhadap proses perekrutan *crew*?

Informan : Ketika calon *crew* tidak bisa lolos pada tahap tes kemampuan Bahasa Inggris, pihak *Norwegian Cruise Line* meminta kepada kami untuk mencari Kembali *crew* yang dibutuhkan diatas kapal. Dimana notabene nya kemampuan Bahasa Inggris di dunia kerja ini sangat dibutuhkan sebagai penunjang karir seseorang.

Peneliti : Baik terimakasih atas jawabannya Mba dan terimakasih atas waktu yang telah diberikan.

Informan : Iya sama – sama Arin.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Arinda
 2. Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 30 Juli 2002
 3. N I T : 572011337543 K
 4. Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)
 5. Agama : Islam
 6. Alamat : Puspa Regency C.69, RT03/RW09, Batujajar, Batujajar Timur, Kab BandungBarat
 7. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Usup Suherman
 - b. Ibu : Eni Irawati
 8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Negeri 3 Batujajar (2008–2014)
 - b. SMP Negeri 18 Buah Batu (2014–2017)
 - c. SMA Negeri 1 Cimahi (2017–2020)
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (2020 – 2024)
 9. Pengalaman Praktik Darat (Prada)
 - a. Perusahaan : PT Cipta Wira Tirta Jakarta
Alamat : Perkantoran Tanjung Mas Raya, Jl. Lenteng Agung Raya No.17, RT02/RW01, Tj. Barat, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 12530
 - b. Perusahaan : PT Buana Lintas Lautan Tbk
Alamat : Kawasan Mega Kuningan, Jl Mega Kuningan Tim. No. Kav.12A Blok C6, RT08/RW02, Kuningan, Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 12950
- Periode Praktik Darat : 03 Agustus 2022 – 30 Juni 2023

