

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekretaris Jenderal Asosiasi Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Maulana Yusran menjelaskan bahwa tingkat hunian keseluruhan Indonesia telah turun di bawah rata-rata saat *low season*, dari 50 hingga 60 persen menjadi 30 hingga 40 persen sejak berjangkitnya virus corona di Cina pada awal Januari. Tingkat hunian di beberapa hotel telah turun serendah 20 persen setelah Indonesia mengkonfirmasi dua kasus pertamanya. Bali, Jakarta, Manado di Sulawesi Utara dan Batam dan Bintan di Kepulauan Riau saat ini merupakan daerah yang paling parah. Sejak berita COVID-19 pecah pada bulan Januari, industri wisata Indonesia telah mengalami pukulan besar, dengan pembatalan massal pemesanan penerbangan dan hotel (www.thejakartapost.com, 2020)

Sektor Pariwisata di Indonesia memiliki potensi terbesar untuk menjadi penghasil devisa utama bagi Negara Indonesia (www.portonews.com, 2019). Indonesia memiliki banyak tempat menarik bagi wisatawan - pedesaan yang indah, budaya menarik & sisa-sisa sejarah, pantai, dan banyak lagi. Indonesia menjadi tujuan wisata bagi wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Perkembangan Pariwisata di Indonesia saat ini berjalan dengan sangat pesat dan telah menjadi fenomena global yang melibatkan sangat banyak manusia baik di kalangan masyarakat yang menjadi pekerja di industri pariwisata maupun penggunanya. Usaha individu untuk mengembangkan kualitas kehidupan ekonomi

menjadikan mereka berusaha menciptakan lapangan kerja sendiri dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh dirinya sendiri dan potensi yang lainnya, seperti pariwisata. Kegiatan berwisata dan obyek wisata di suatu daerah akan membuka lapangan kerja yang baru, sehingga peluang tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Hotel adalah bisnis yang biasanya menyediakan akomodasi dan layanan, yang mungkin termasuk pemesanan, akomodasi, pelayan, layanan pribadi, fasilitas makan malam dan perjamuan umum, toko-toko khusus, layanan tata graha, dan binatu (Bardi, 2003). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah tempat yang bukan hanya menyediakan jasa akomodasi bagi para tamu, untuk itu kunci kesuksesan bertahannya sebuah hotel adalah dengan cara memiliki banyak tamu dan juga dapat memberikan pelayan yang optimal kepada para tamu tersebut. Untuk memberikan pelayan yang baik dan optimal, hotel harus memiliki Manajemen sumber daya manusia yang baik.

Manajemen sumber daya manusia mengacu pada kumpulan kebijakan yang digunakan untuk mengatur pekerjaan dalam hubungan kerja. Ini berpusat pada manajemen pekerjaan dan manajemen orang yang melakukan pekerjaan ini. Oleh karena itu, sumber daya manusia memperhatikan perekrutan, seleksi, pembelajaran dan pengembangan, penghargaan, komunikasi dan keterlibatan karyawan, kerja tim, dan manajemen kinerja.(Armstrong, 2006). Oleh sebab itu sumber daya manusia harus dikelola dan diperlakukan dengan benar, dan manajemen sumber daya manusia yang baik menjadi salah satu fokus penting bagi setiap perusahaan.

Khususnya sumber daya manusia yang bergerak di industri hotel, karena sumber daya manusia merupakan tulang punggung untuk industri ini. Dengan semakin banyaknya jumlah hotel dan akomodasi yang didirikan di Kota Bandung membuat kompetisi persaingan bisnis di industri Hotel semakin meningkat (Kompas.com, 2020). Tentu dengan situasi tersebut membuat industri hotel memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan budaya kerja yang baik agar dapat mendukung jalannya operasional hotel dengan baik.

Budaya kerja adalah unsur penting dari kinerja organisasi dan sumber keunggulan kompetitif berkelanjutan. Budaya kerja adalah elemen penting untuk menyatukan berbagai budaya perusahaan dalam struktur grup perusahaan (Gibson, 2005). Manajer perusahaan dapat membangun budaya kerja yang efektif untuk diintegrasikan ke dalam budaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja. Integrasi budaya yang sukses dalam grup perusahaan merupakan elemen penting untuk mempertahankan kesuksesan komunikasi dan peningkatan kinerja (Gibson, 2005).. Membangun budaya organisasi yang efektif dalam kelompok perusahaan perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas (Schein, 2010).

Budaya kerja merupakan kebiasaan yang dilakukan secara berulang-ulang oleh karyawan dalam sebuah organisasi, pada dasarnya kesalahan terhadap kebiasaan ini tidak akan mendapatkan sanksi yang tegas, tetapi dari pelaku organisasi telah menyetujui kesepakatan tersebut harus dipatuhi secara moral untuk tujuan mencapai tujuan kerja (Nawawi, 2003).

Budaya kerja berperan penting dalam membentuk tingkah laku dan kebiasaan

karyawan agar menciptakan keefektivan dan keefisienan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Seperti halnya individu, Karyawan dapat menganggap organisasi memiliki kepribadian mereka sendiri, lebih dikenal sebagai budaya kerja. Budaya kerja mengacu pada sistem asumsi, nilai-nilai, dan keyakinan bersama yang menunjukkan kepada karyawan perilaku yang pantas dan tidak pantas bagi karyawan.(Chatman, J. A., & Eunyong Cha, S. 2003). Memimpin dengan memanfaatkan budaya. Nilai-nilai ini memiliki pengaruh kuat pada perilaku karyawan serta kinerja organisasi. Budaya kerja umumnya tidak terlihat oleh individu. Meskipun itu memengaruhi semua perilaku, pemikiran, dan pola perilaku karyawan, individu cenderung menjadi lebih sadar akan budaya kerja mereka ketika mereka memiliki kesempatan untuk membandingkannya dengan organisasi lain.

Mempertahankan budaya kerja yang baik dalam organisasi penting untuk dipromosikan dalam sebuah visi perusahaan (Schein, 2010). (Bolboli & Reiche, 2013) mengindikasikan bahwa keunggulan bisnis adalah fitur utama untuk kesuksesan kerja di organisasi mana pun. Keunggulan bisnis dan budaya kerja memiliki karakteristik yang sama. Keunggulan bisnis terutama mencakup budaya kerja yang efektif karena budaya kerja yang baik adalah cerminan keunggulan dalam kerja (Bolboli & Reiche, 2013).

Budaya kerja sekarang menjadi topik umum di kalangan manajer, di antara konsultan dan di antara akademisi. Sebagai cara untuk membedakan anggota satu kelompok dari yang lain, budaya perusahaan memberikan identitas kepada

organisasi, kelompok dan individu. Proses berpikir membantu dalam membentuk satu anggota dari yang lain berdasarkan pemikiran kognitif" (Geert, et al., 2010); "Bimbingan sukses berdasarkan nilai-nilai dan norma yang berbeda yang membuat budaya efektif" (Schein, 2010)

Menurut Schein (2010), budaya kerja mempengaruhi perilaku dalam enam aspek. Pertama-tama, budaya kerja memiliki peran sebagai pedoman. Budaya kerja tidak hanya secara jelas mempengaruhi tujuan tertinggi atau jangka panjang, tetapi juga menargetkan tujuan organisasi sebagai tujuan individu. Tujuan yang ditetapkan oleh organisasi memungkinkan anggotanya untuk merasakan nilai pekerjaan dan menginspirasi keinginan untuk berhasil. Kedua, budaya kerja membatasi perilaku masyarakat. Ini mengacu pada kendala budaya kerja dan menetapkan standar untuk perilaku anggota. Untuk organisasi, aturan dan regulasi diperlukan. Namun, masih sulit untuk membakukan setiap perilaku individu.

Aspek ketiga adalah efek kohesif dari budaya kerja. Ketika nilai organisasi tertentu diakui oleh karyawan, itu menjadi perekat sosial. Melalui dampak ini, karyawan akan menghasilkan rasa loyalitas kepada perusahaan. Keempat, budaya kerja berdampak pada insentif. Ini mengacu pada budaya perusahaan yang memiliki efek yang memungkinkan karyawan menghasilkan kedepan secara emosional. Mempromosikan budaya perusahaan adalah proses yang membantu karyawan mencari akal untuk bekerja dan membangun perilaku sosial. Melalui proses ini, karyawan dapat membentuk nilai dan perilaku yang sama.

Efek radiasi adalah aspek kelima. Budaya kerja tidak hanya berdampak di

dalam organisasi, tetapi juga berdampak pada masyarakat melalui berbagai saluran. Orang-orang memahami nilai-nilai yang lebih dalam dari suatu organisasi melalui simbol, periklanan, arsitektur, produk dan layanan. Ada banyak saluran untuk memancarkan ini ke masyarakat misalnya media dan kegiatan publik. Aspek keenam dan terakhir adalah inovasi. Budaya perusahaan yang unggul menyediakan lingkungan kerja yang menginspirasi inovasi, mendorong perbedaan, dan mentolerir kegagalan. Contoh paling khas adalah Google; inovasi telah menjadi Panduan Bertahan Hidup Google.

Selain itu, keunggulan budaya kerja terhadap perilaku juga tercermin dalam manajemen kepemimpinan. Ketika membuat keputusan, para pemimpin harus menghadapi banyak tantangan kompleks. Keberhasilan seorang pemimpin tergantung pada berbagai faktor, misalnya pada pengetahuan dan pemahamannya tentang budaya kerja. Pemimpin yang memahami budayanya dan menganggapnya serius mampu memprediksi hasil keputusannya dalam mencegah konsekuensi yang diantisipasi. Perlu dicatat bahwa sebagian besar perilaku manusia dipelajari melalui peniruan. Untuk membuat karyawan berperilaku seperti yang diharapkan, teladan para pemimpin sangat diperlukan.

Selain itu, Schein (2010) menyatakan bahwa keberhasilan para pemimpin tergantung pada pengiriman dan pembentukan konten yang benar tentang prioritas, nilai, dan kepercayaan mereka. Setelah budaya didirikan dan diterima, itu akan menjadi alat kepemimpinan yang kuat. Ini akan mengasosiasikan para pemimpin

dengan kepercayaan dan nilai-nilai organisasi dan anggotanya dan membantu para pemimpin untuk membimbing mereka.

The Jayakarta Suites Bandung adalah hotel dan resort yang terletak dengan megah. Terletak di atas kota Bandung, memberikan pemandangan luas ke seluruh kota dan pegunungan di sekitarnya. Kamar dengan pemandangan indah tersedia untuk akomodasi Anda di Bandung, dengan semua fasilitas hotel bintang empat. Para tamu The Jayakarta Suites Bandung akan menikmati keramahan Indonesia yang terkenal dan layanan yang luar biasa. The Jayakarta Suites Bandung juga dekat ke perkebunan teh lokal dan dekat untuk bermain-main golf di Lapangan Golf terdekat, kemudian bersantai di penghujung hari di bar atau restoran hotel untuk menikmati malam romantis di Bandung.

Melalui proses wawancara yang dilakukan dengan Manager Human Resource Development The Jayakarta Suites Bandung “Bahwa budaya kerja yang dimiliki oleh The Jayakarta Suites Bandung sudah berjalan cukup baik, Penulis ingin meneliti budaya kerja apa yang diterapkan oleh Food & Beverage Department The Jayakarta Suites Bandung. Sehingga untuk itu penulis melakukan analisisnya dalam proyek akhir dengan judul “Penerapan Budaya Kerja Studi Kasus : Di Food & Beverage Department The Jayakarta Suites Bandung”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan teori & data yang penulis ingin melihat fenomena budaya kerja yang terjadi di The Jayakarta Suites Bandung, sehingga dapat disusun menjadi fokus

penelitian seperti berikut:

1. Model Budaya kerja di *Department Food & Beverage* di The Jayakarta Suites Bandung.
2. Budaya kerja yang paling sesuai untuk *Department Food & Beverage* di The Jayakarta Suites Bandung.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat dijabarkan seperti berikut ini:

1. Menidentifikasi proses budaya kerja di Department Food & Beverage The Jayakarta Suites Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis:

1. Bagi Penulis, untuk bisa menganalisis proses budaya kerja untuk bekal ketika bekerja di hospitality industry.
2. Bagi Pembaca, untuk bisa menjadi bahan pembelajaran dalam menganalisis proses budaya kerja.

Manfaat Praktis:

1. Bagi hotel, diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan juga masukan bahwa adanya budaya kerja itu sangat penting.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menjadi sumber informasi yang penting ketika menganalisis proses budaya kerja.