

**PENERAPAN BUDAYA KERJA : STUDI KASUS DI
FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT THE
JAYAKARTA SUITES BANDUNG**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh Ujian Akhir
Program Diploma IV**



Oleh:

KEVIN RINJAYA

Nomor Induk: 201621287

JURUSAN PERHOTELAN

PROGRAM STUDI

ADMINISTRASI HOTEL

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA

BANDUNG

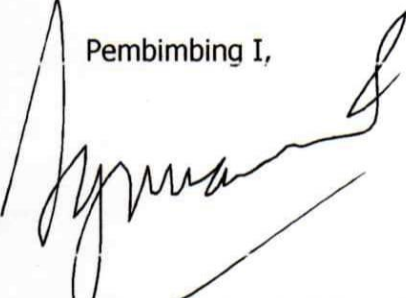
2020

LEMBAR PENGESAHAN (setelah sidang dan revisi)

JUDUL PROYEK AKHIR

**PENERAPAN BUDAYA KERJA : STUDI KASUS DI FOOD & BEVERAGE
DEPARTMENT THE JAYAKARTA SUITES BANDUNG**

NAMA : KEVIN RINJAYA
NIM : 201621287
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL (ADH)
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,


I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc.

NIP. 19780605 200912 1 002

Pembimbing II,



Warta Sumirat S.Pd., M.Pd.

NIP. 19670615 199603 1 001

Bandung, 25 Agustus 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001



Faisal, MM.Par.,CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

MOTTO

“Your love makes me strong
Your hate makes me unstoppable”

Cristiano Ronaldo

PERSEMBAHAN

“Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.”

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Kevin Rinjaya
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 30 November 1996
NIM : 201621287
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
PENERAPAN BUDAYA KERJA : STUDI KASUS DI FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT THE JAYAKARTA SUITES BANDUNG
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Kevin Rinjaya
NIM. 201621287

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan industri yang berkembang pesat dan merupakan aset yang berharga dan menguntungkan bagi negara khususnya di dunia pariwisata. Dalam industri hotel agar dapat memberikan kenyamanan kepada karyawan perlu diterapkan budaya kerja yang baik. Untuk itu, hotel khususnya staff *Food & Beverage Department* harus mampu menciptakan budaya kerja yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi penerapan budaya kerja yang telah diterapkan oleh *Food & Beverage Department* Hotel The Jayakarta Suites Bandung. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dimana teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara. Data wawancara diambil dari *Waitress, Supervisor, Food & Beverage Manager* sebagai pelaku penerapan budaya kerja dan *Human Resource Manager* sebagai evaluator penerapan budaya kerja. Hasil penelitian ini mengidentifikasi model budaya kerja apa yang diterapkan oleh staff *Food & Beverage Department*

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, *Food & Beverage Department*, Budaya kerja,

ABSTRACT

The hospitality industry is a fast growing industry and is a valuable and profitable asset for the country, especially in the world of tourism. For the hotel industry to be able to provide comfort to employees it is necessary to apply a good work culture. For this reason, hotels, especially the Food & Beverage Department staff, must be able to create a good work culture.

This study aims to determine and identify the application of work culture that has been applied by the Food & Beverage Department of The Jayakarta Suites Bandung Hotel. The study was conducted using a qualitative approach with a case study method in which data collection techniques using the interview method. Interview data were taken from Waitress, Supervisor, Food & Beverage Manager as implementers of work culture and Human Resource Manager as evaluators of work culture implementation. The results of this study will identify what work culture models are applied by the Food & Beverage Department staff.

Keyword : Human Resource, Food & Beverage Department, Working culture.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya proyek akhir yang berjudul **“PENERAPAN BUDAYA KERJA : STUDI KASUS DI FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT THE JAYAKARTA SUITES BANDUNG”** dengan tepat waktu. Karya proyek akhir ini disusun agar mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Penulis menyadari bahwa selama masa perkuliahan sampai dengan selesainya karya proyek akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
2. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel
3. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc, selaku Pembimbing I
4. Bapak Warta Sumirat S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing II
5. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, khususnya program studi Administrasi Hotel
6. Bapak Oyib Ferdinansyah, selaku *HR Manager* The Jayakarta Suites Bandung
7. Kedua orang tua, serta adik dan keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan mendoakan kesuksesan penulis dari awal masa perkuliahan hingga sekarang
8. Rekan-rekan seperjuangan Administrasi Hotel Angkatan 2016, khususnya ADH B 2016 yang telah berjuang bersama penulis dalam 4 tahun masa perkuliahan ini
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dan mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya proyek akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan didalamnya, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Dengan itu mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam penulisan Proposal Usulan Penelitian ini, tidak lupa penulis memohon kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun bagi diri penulis.

Bandung, Juli 2020

Kevin Rinjaya

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	I
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. FOKUS PENELITIAN	7
C. TUJUAN PENELITIAN	7
D. MANFAAT PENELITIAN	8
BAB II	9
A. KAJIAN TEORI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	9
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2. Tujuan Sumber daya Manusia	10
3. Fungsi Sumber daya manusia	13
B. TEORI BUDAYA KERJA	16
1. Pengertian Budaya Kerja	16
2. Model Budaya Kerja	18
3. Manfaat Budaya Kerja	21
4. Aspek Budaya Kerja	24
BAB III	27
A. RANCANGAN PENELITIAN	27
B. TEMPAT PENELITIAN DAN PARTISIPAN	28
1. Tempat Penelitian	28
2. Partisipan Penelitian	30
C. PENGUMPULAN DATA	31
1. Metode Observasi	31
2. Metode Wawancara	33
3. Studi Pustaka.....	36
D. ANALISIS DATA	36
E. KEABSAHAN DATA	39
F. JADWAL PENELITIAN	41
BAB IV	42
A. HASIL PENELITIAN	42
B. PEMBAHASAN	58
1. Penerapan Budaya Kerja.....	58
BAB V	62
A. SIMPULAN	62
B. REKOMENDASI	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		Halaman
1.	Model Budaya Kerja.....	19
2.	Kerangka Pemikiran.....	26
3.	Visi, Misi, dan Core Value.....	30

DAFTAR TABEL

GAMBAR		Halaman
1.	Jadwal Penelitian.....	41
2.	Hasil Wawancara <i>Waitress</i>	43
3.	Hasil Wawancara <i>Supervisor</i>	46
4.	Hasil Wawancara <i>Food & Beverage Manager</i>	49
5.	Hasil Wawancara <i>Human Resource Manager</i>	52
6.	Kumpulan Hasil Wawancara Staf <i>F&B</i> dan <i>Human Resource Manager</i>	55
7.	Hasil Reduksi Data Wawancara Staf <i>Food & Beverage</i> dan <i>Human Resource Manager</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN		Halaman
1.	LAMPIRAN 1.....	70
2.	LAMPIRAN 2.....	72
3.	LAMPIRAN 3.....	73
4.	LAMPIRAN 4.....	74

DAFTAR PUSTAKA

A Bardi, James. 2003. *Hotel Front Office Management*, Third Edition. Canada: John Wiley & Sons, Inc

Armstrong, Michael. 2006. *A Handbook of Human Resource Management Practice Edition*. London: Kogan Page

Bolboli, Seyed Amir dan Markus Reiche. (2013). A Model for Sustainable Business Excellence : Implementation and The Roadmap. *The TQM Journal*, Vol. 25 Nomor 4.

Boxall P and Purcell J .2011. *Strategy and HRM*. Basingstoke: Palgrave Macmillan

Cameron, Kim S. & Quinn, Robert E. (2011). *Diagnosing And Changing Organizational Culture*. Third Edition. San Fransisco, CA : Jossey - Bass.

Chatman, J. A., & Eunyoung Cha, S. (2003). *Leading by leveraging culture*. *California Management Review*

Creswell, J.W. & Creswell, J.D., 2018. *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.

Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Darmadi, H. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*. Bandung: Alfabeta

David Sturt , 2017 https://www.huffpost.com/entry/6-essential-aspects-of-workplace-culture_b_59c93aa5e4b08d66155044a7

Decenzo, David dan Stephen Robin, 2005. Fundamental of Human Resource Management. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc

Denison, D.R. 2000. Organizational Culture Introduction. Philadelphia: Mosby Company

Flippo, Edwin B. (2011). Manajemen Personalia PT. Gelora Askara Pratma, Jakarta

Gibbs, G.R. 2007. Analyzing qualitative data. In U. Flick (Ed.). The Sage Qualitative Research Kit. London: Sage

Gibson, James L, Ivansevic Johyn M & Donnelley, James H.2005, Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Jilid Tiga, Edisi Kedua, Alih Bahasa Nunuk Adiarni, Binarupa Aksara, Jakarta

H. Hadari Nawawi, 2003; Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Cetakan ke-7, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Idrus, Muhammad. Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif .Jakarta: Erlangga. 2009.

Kasiram, Moh. 2008. Metodologi Penelitian. Malang: UIN-Malang Pers.

Kompas.com, 2019.

<https://properti.kompas.com/read/2020/01/06/155420421/perhotelan-di-jawa-barat-tumbuh-164-persen>

Kreitner, Robert; dan Kinicki, Angelo, 2005, "Perilaku Organisasi", Buku 1, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta

Mangkunegara, A. A. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Moleong, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Patton, M. Q. (2002). Qualitative research and evaluation methods (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Peter Ashworth, 2015 <https://www.linkedin.com/pulse/why-company-culture-so-important-business-success-peter-ashworth/>

Porto News, 2019. <https://www.portonews.com/2019/keuangan-dan-portfolio/pariwisata/sektor-pariwisata-malaju-menjadi-andalan-utama-devisa-negara/>

Priyono. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: Zifatama Publisher.

Ravasi, D. dan Schultz, M., (2006). Responding to organizational identity threats: Exploring the role of organizational culture

Schein, Edgar H., (2010), "Organizational Culture and Leadership", Jossey Bass, San Francisco.

Seidel, 2018. <https://bizfluent.com/info-8244762-six-functions-human-resource-department.html>

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta. kelebihan kualitatif

Suwarto, F.X. 2010. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Thejakartapost.com, 2019.
<https://www.thejakartapost.com/news/2020/03/06/hotel-occupancy-rates-fall-to-as-low-as-20-percent-as-coronavirus-fears-take-hold.html>

Tsai Y, 2011. Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction. BMC Health Services Research.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-11-98>