

**KEGIATAN IMPLEMENTASI *HOSPITALITY  
INDUSTRY CULTURE PROFILE* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
DI RESTORAN THE CIPAKU  
GARDEN HOTEL BANDUNG**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
dan Penyusunan Proyek Akhir pada Program Studi Administrasi Hotel  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



**Disusun Oleh :**

**MELANI**

**Nomor Induk: 201520590**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI  
BANDUNG  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

"KEGIATAN IMPLEMENTASI *HOSPITALITY INDUSTRY CULTURE PROFILE* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI RESTORAN THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG"

NAMA : MELANI  
NIM : 201520590  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL  
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. Brantas, M. Pd.**

NIP. 19610716 198403 1 001



**Pudin Saepudin, SST.Par., MPPar.**

NIP. 19770514 200902 1 002

Bandung, 25 Agustus 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,

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

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Melani  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 9 Juli 1997  
NIM : 201520590  
Program Studi : Administrasi Hotel  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul **“Kegiatan Implementasi *Hospitality Industry Culture Profile* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran The Cipaku Garden Hotel 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 Proyek Akhir 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 Proyek Akhir 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,



Melani  
NIM 201520590

## **MOTTO**

*“The pen,  
is mightier  
than the sword”*

- Ravenclaw

# **PERSEMBAHAN**

Untuk Tuhan,  
saya,  
keluarga  
dan bangsa

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kegiatan implementasi *Hospitality Industry Culture Profile*, sebuah instrumen untuk menilai budaya organisasi dan nilai-nilai individu dalam organisasi perhotelan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Restoran The Cipaku Garden Hotel Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan teknik sensus kepada responden yang merupakan pramusaji di Restoran The Cipaku Garden Hotel. Kuesioner yang diberikan membandingkan antara budaya organisasi yang ada dan budaya organisasi yang diharapkan. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan alat bantu berupa IBM SPSS 22. Kemudian budaya organisasi yang ada, budaya organisasi yang diharapkan, dan kesesuaian antara keduanya dinilai sebagai prediktor kinerja karyawan. Pada budaya yang diharapkan, faktor Kualitas Layanan, Pengembangan Karyawan dan Kompensasi yang Adil memprediksi hasilnya. Faktor-faktor tersebut kemudian diimplementasikan pada budaya organisasi.

Kata Kunci : *Hospitality Industry Culture Profile*, budaya organisasi, kinerja karyawan.

## ***ABSTRACT***

*This study aims to do the implementation activities of the Hospitality Industry Culture Profile, which is an hospitality organizations instrument to determine organizational culture and individual values in improving the employee performance at The Cipaku Garden Hotel Bandung Restaurant. This research is a quantitative study conducted by distributing questionnaires with census techniques to respondents who are waiters at The Cipaku Garden Hotel Bandung Restaurant. The questionnaire given compares the existing organizational culture and expected organizational culture. The data that has been collected is then processed with tools such as IBM SPSS 22. Then, perceived organizational culture, preferred organizational culture, and the fit between the two were assessed as predictors of the employee performance. Among preferred culture factors, Service Quality, Employee Development and Fair Compensation factors predicted the outcomes. Those factors are then implemented on the organizational culture as the outcomes.*

*Keywords : Hospitality Industry Culture Profile, organizational culture, employee performance.*

## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan syukur penulis hantarkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Penulisan Proyek Akhir berjudul: “Kegiatan Implementasi *Hospitality Industry Culture Profile* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran The Cipaku Garden Hotel Bandung” ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program studi Administrasi Hotel. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak Proyek Akhir ini tidak dapat terlaksana dengan baik. Perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Pengasih, atas berkat, rahmat dan kuasa yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
4. Bapak Edison, S.Sos., MM. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par.,MPPar. selaku Kepala Program Studi Administrasi Hotel.
6. Bapak Dr. Brantas, M. Pd. selaku Pembimbing I.
7. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par.,MPPar. selaku Pembimbing II.



8. Seluruh dosen dan tenaga pengajar di STP Bandung yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis selama ini, khususnya dosen jurusan perhotelan Program Studi D-IV Administrasi Hotel.
9. Bapak Adhe Sudarmono, selaku Human Resources Manager dan Bapak Budi, selaku HR staff yang telah banyak membantu penulis dalam proses pemberian data Proyek Akhir ini serta seluruh karyawan di The Cipaku Garden Hotel Bandung.
10. Orang tua dan saudara atas doa, dorongan dan dukungan yang telah diberikan, baik secara moril maupun materil, selama proses penyusunan Proyek Akhir.
11. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Hotel atas kebersamaan, dukungan, serta persahabatan yang dijalin.

Penulis memohon maaf jika masih ada kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Proyek Akhir ini, baik bentuk kata maupun penulisan. Semoga Proyek Akhir ini dapat berguna bagi pembaca.

Bandung, September 2020

Melani

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>D. Batasan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Budaya Organisasi.....</b>	<b>9</b>
a. Pengertian Budaya Organisasi .....	9
b. Peran dan Fungsi Budaya Organisasi.....	10
c. Proses Terbentuknya Budaya Organisasi .....	10
<b>2. Hospitality Industry Culture Profile.....</b>	<b>11</b>
a. Pengertian HICP .....	11
b. Peran dan Fungsi HICP .....	12
c. Dimensi HICP .....	13
<b>3. Kinerja Karyawan .....</b>	<b>14</b>
a. Pengertian Kinerja Karyawan .....	14
b. Faktor-Faktor Penentu Kinerja Karyawan .....	14
<b>4. Pramusaji.....</b>	<b>15</b>
a. Pengertian Pramusaji .....	15
b. Kriteria Pramusaji yang Baik.....	15
<b>B. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>18</b>
<b>A. Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>B. Objek Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>C. Populasi dan Sampling .....</b>	<b>19</b>
1. Populasi .....	19
2. Sampel .....	19
<b>D. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>20</b>
1. Data Primer .....	20

2. Data Sekunder .....	22
<b>E. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>22</b>
1. Variabel Bebas .....	22
2. Variabel Terikat.....	24
<b>F. Analisis Data .....</b>	<b>25</b>
1. Uji Validitas.....	25
2. Uji Reliabilitas.....	25
3. Uji Statistik Deskriptif .....	26
4. Uji Regresi Linear Sederhana .....	28
<b>G. Jadwal Penelitian .....</b>	<b>28</b>
 <b>BAB IV .....</b>	 <b>30</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>30</b>
1. <i>Tinjauan mengenai Budaya Organisasi yang Ada .....</i>	<i>30</i>
a. Karakteristik Responden.....	30
b. Uji Validitas .....	33
c. Uji Reliabilitas .....	34
d. Uji Statistik Deskriptif .....	35
2. <i>Tinjauan mengenai Budaya Organisasi yang Diharapkan dengan Kegiatan Implementasi Hospitality Industry Culture Profile dalam Mempengaruhi Kinerja Pramusaji .....</i>	<i>37</i>
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Reliabilitas .....	39
c. Uji Statistik Deskriptif .....	40
d. Uji Regresi Linear Sederhana .....	42
 <b>B. Pembahasan .....</b>	 <b>43</b>
1. <i>Analisis mengenai Budaya Organisasi yang Ada .....</i>	<i>43</i>
2. <i>Analisis mengenai Budaya Organisasi yang Diharapkan dengan Kegiatan Implementasi Hospitality Industry Culture Profile dalam Mempengaruhi Kinerja Pramusaji .....</i>	<i>45</i>
a. Analisis mengenai Budaya Organisasi yang Diharapkan .....	45
b. Analisis mengenai Kinerja Pramusaji .....	48
c. Pengaruh Budaya Organisasi yang diharapkan dengan Kegiatan Implementasi Hospitality Industry Culture Profile terhadap Kinerja Pramusaji .....	51
 <b>BAB V .....</b>	 <b>53</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>53</b>
1. Simpulan mengenai Budaya Organisasi yang Ada .....	53
2. Simpulan mengenai Budaya Organisasi yang Diharapkan dengan Kegiatan Implementasi Hospitality Industry Culture Profile dalam Mempengaruhi Kinerja Pramusaji .....	53
<b>B. Rekomendasi .....</b>	<b>54</b>
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>61</b>
 <b>LAMPIRAN.....</b>	 <b>63</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Rekapitulasi Absensi Karyawan di The Cipaku Garden Hotel Bulan Januari 2019 Hingga Desember 2019 .....	4
2. Data Jumlah Komplain tentang Kualitas Restoran di The Cipaku Garden Hotel Bulan Januari 2019 hingga Desember 2019 .....	6
3. Kriteria Jawaban dan Penilaian Responden.....	21
4. Operasional Variabel HICP .....	23
5. Operasional Variabel Kinerja Pramusaji .....	24
6. Skala Interval .....	26
7. Jadwal Penelitian .....	29
8. Jenis Kelamin Responden.....	31
9. Usia Responden .....	31
10. Pendidikan Terakhir Responden.....	32
11. Masa Kerja Responden .....	33
12. Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi yang Ada .....	34
13. Uji Reliabilitas Variabel Budaya Organisasi yang Ada .....	35
14. Uji Statistik Deskriptif.....	35
15. Mean Variabel Budaya Organisasi yang Ada.....	36
16. Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi yang Diharapkan .....	38
17. Uji Validitas Variabel Kinerja Pramusaji .....	38
18. Uji Reliabilitas Variabel Budaya Organisasi yang Diharapkan .....	39
19. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pramusaji .....	40
20. Uji Statistik Deskriptif.....	40
21. Mean Variabel Budaya Organisasi yang Diharapkan.....	41
22. Mean Variabel Kinerja Pramusaji .....	42
23. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	43
24. Desain Kegiatan Implementasi <i>Hospitality Industry Culture Profile</i> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. Proses Terbentuknya Budaya Organisasi .....	11
2. Kerangka Pemikiran .....	17

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Rekapitulasi Komplain Tamu tentang Kualitas Restoran .....	63
2. Kuesioner Penelitian .....	64
3. Output SPSS Validitas .....	67
4. Output SPSS Reliabilitas.....	68
5. Output SPSS Statistik Deskriptif.....	69
6. Output SPSS Analisis Regresi Linear Sederhana .....	71
7. Daftar Riwayat Hidup .....	73

## DAFTAR PUSTAKA

- A. W, Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV.  
Yogyakarta: Andi.
- Alex Soemadji Nitisemito. (2001). Manajemen Personalialia. Jakarta : Ghalia  
Indonesia.
- Arikunto, S. (2012). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:  
Rineka Cipta.
- Kreitner, Robert; dan Kinicki, Angelo. (2005). Perilaku Organisasi. Jakarta:  
Salemba Empat.
- Mangkunegara. (2011). Perilaku Budaya Organisasi. Bandung: PT Repika  
Aditama.
- Siswandi. 2012. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi.  
Semarang
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:  
Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. & Endrayanto, P. (2012). Statistika untuk Penelitian.  
Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah  
Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukandarrumidi. (2006). Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pers UGM.
- Sulistiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel.  
Bandung: Alfabeta

- Tepeci, Mustafa. (2001). 'The effect of personal values, organizational culture, and person-organization fit on individual outcomes in the restaurant industry', A Thesis in Man-Environment Relations, vol. 1, pp. 1-32.
- Tepeci, Mustafa. (2002). 'The Hospitality Industry Culture Profile', International Journal of Hospitality Management, vol. 21, pp. 151-170.
- Tepeci, Mustafa. (2005). 'The Dimensions and Impacts of Organizational Culture on Employee Job Satisfaction and Intent to Remain in the Hospitality and Tourism Industry in Turkey', Journal of Travel and Tourism Research, vol. 5, no. 1, pp. 21-36.
- Tepeci, Mustafa. (2008). 'Customer Service Team Effectiveness: An Observational Study', Journal of Travel and Tourism Research, pp. 16-21.
- Tepeci, Mustafa. (2009). Person Organization Fit in the Restaurant Industry. Germany: OmniScriptum Publishing Group
- Tepeci, Mustafa. (2011). ' The Impact of Person-Organization Fit on Employee Attitudes in the Hospitality Industry', Journal of Travel and Tourism Research, pp. 21-32.
- Tepeci, Mustafa. (2016). 'The Effects of Job-Focused and Employee-Focused Emotional Labor on Burnout in the Hospitality Industry in Turkey', Journal of Global Strategic Management, vol. 10, no. 2, pp. 95-100.