

BAB I

PENDAHULUAN

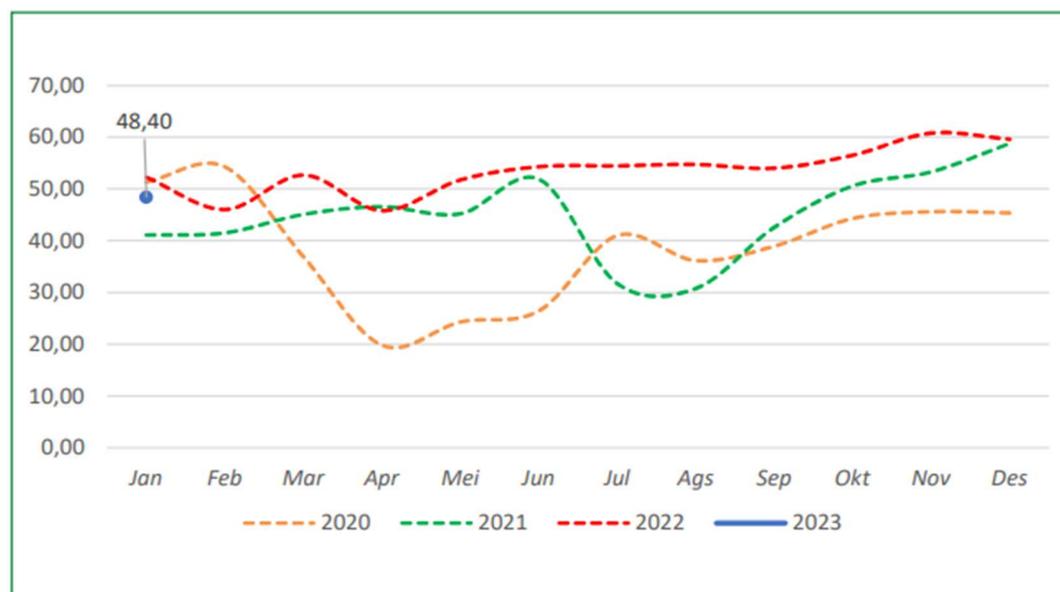
A. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan adalah industri yang menyediakan layanan penginapan bagi tamu yang memerlukan tempat menginap sementara di lokasi tertentu. Industri perhotelan ini mencakup berbagai jenis akomodasi seperti hotel, motel, penginapan, resort, vila, apartemen hotel, dan lain sebagainya. Menurut Peter Jones (2020) industri perhotelan sebagai bisnis yang berorientasi pada layanan yang berfokus untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan kepada tamu. Menurut definisi Sulastiyono (2011), hotel adalah sebuah bisnis yang dioperasikan oleh pemiliknya dengan tujuan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tempat menginap kepada individu yang melakukan perjalanan, dengan syarat bahwa mereka mampu membayar sesuai dengan tingkat pelayanan yang diterima, tanpa adanya kesepakatan khusus. Dalam melihat industri perhotelan secara umum, salah satu aspek yang menjadi ukuran keberhasilannya adalah tingkat hunian kamar.

Tingkat hunian kamar, khususnya untuk hotel di Jakarta dari tahun 2020 hingga 2023 mengalami variasi yang signifikan. Pada tahun 2020, dampak pandemi COVID-19 sangat mempengaruhi industri perhotelan di Jakarta. Tingkat hunian kamar mengalami penurunan drastis karena pembatasan perjalanan, pengurangan aktivitas wisata, dan pengurangan kegiatan bisnis. Seiring dengan langkah-langkah pencegahan dan pemulihan yang dilakukan, tingkat hunian kamar secara bertahap mulai meningkat pada tahun 2021. Tingkat hunian kamar mengalami penurunan drastis karena pembatasan perjalanan, pengurangan aktivitas wisata, dan

pengurangan kegiatan bisnis. Seiring dengan langkah-langkah pencegahan dan pemulihan yang dilakukan, tingkat hunian kamar secara bertahap mulai meningkat pada tahun 2021. Pelonggaran pembatasan perjalanan dan kegiatan ekonomi yang lebih aktif membantu meningkatkan minat orang untuk menginap di hotel. Pada tahun 2022 dan 2023, tingkat hunian kamar hotel di Jakarta diharapkan semakin pulih seiring dengan pemulihan ekonomi secara keseluruhan. Dengan adanya peningkatan aktivitas bisnis, pertumbuhan sektor pariwisata, dan kepercayaan masyarakat yang kembali membaik, diperkirakan tingkat hunian kamar hotel di Jakarta akan terus meningkat secara bertahap menuju tingkat normal sebelum pandemi. Meskipun demikian, perubahan situasi dan kondisi yang tak terduga dapat mempengaruhi tren hunian kamar di masa mendatang.

GAMBAR 1
Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang di Jakarta, 2020 – 2023



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan grafik diatas tingkat kasus Covid-19 dari tahun 2020, 2021 dan 2022 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2020 terjadi penurunan

tingkat hunian kamar karena merupakan permulaan dari pandemi. Tahun 2021 terjadi lonjakan kasus di pertengahan tahun sehingga dilakukan kembali kebijakan pembatasan sosial yang berdampak pada Tingkat Hunian Kamar. Di penghujung tahun 2021 hingga akhir tahun 2022, keadaan mulai membaik di mana kasus Covid menurun dan kebijakan-kebijakan pembatasan sosial mulai dihilangkan sehingga membuat tingkat hunian kamar menjadi normal seperti sebelum pandemi. Hal ini tentunya merupakan kabar baik bagi keberlanjutan industri hotel dimasa mendatang.

Dalam industri Perhotelan, salah satu jenis hotel yang ditujukan untuk para pelaku wisatawan yang memiliki tujuan utama untuk keperluan bisnis adalah *Business Hotel*. Pengertian *Business Hotel* menurut Marlina Endy dalam bukunya Pedoman Perancangan Bangunan Komersial (2008 halaman), *Business Hotel* adalah hotel yang dirancang untuk mengakomodasi perjalanan bisnis. *Business Hotel* letaknya relatif di tengah kota, dekat perkantoran atau pusat perbelanjaan. Menurut Tarmoezi (2000), Hotel dengan target pelanggan bisnis juga bisa disebut dengan *City Hotel* yang biasanya terletak di daerah perkotaan, di mana orang biasanya hanya tinggal untuk waktu yang singkat. *Business hotel* atau jenis hotel apa pun yang ada, tentunya memiliki kebutuhan yang signifikan dalam hal sumber daya manusia.

Sumber daya manusia menurut George Bohlander dan Scott Snell (2016) adalah aset-aset manusia yang dimiliki dan dikelola oleh suatu organisasi. SDM mencakup individu-individu yang berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi melalui pengetahuan, keterampilan, dan keahlian mereka. Gary Dessler (2017) juga mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah semua individu yang bekerja

untuk organisasi, baik dalam posisi karyawan tetap maupun kontrak. SDM meliputi faktor-faktor seperti pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kreativitas, dan motivasi karyawan. Dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan aset berharga dalam suatu organisasi atau perusahaan. Selain itu, dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, penting untuk dipahami bahwa sumber daya manusia menjadi fokus utama dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), yang berfokus pada pengelolaan dan pengembangan potensi SDM di dalam suatu perusahaan

Menurut Armstrong (2009) Tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah untuk memastikan bahwa organisasi dapat berjaya melalui sumber daya manusia yang ada di dalamnya. *Human Resources Management (HRM)* berusaha untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan serta kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia sebaik-baiknya. John P. Kotter (2012) juga memandang manajemen sumber daya manusia sebagai faktor kunci dalam menciptakan organisasi yang adaptif dan inovatif. Ia menyoroti pentingnya membangun budaya yang mendukung kolaborasi, pembelajaran, dan pemberdayaan karyawan. Dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, yang menjadi faktor kritis dalam mencapai keberhasilan organisasi. Manajemen sumber daya manusia yang efektif dan strategis juga dapat berperan dalam membentuk dan mempengaruhi budaya organisasi yang ada.

Budaya organisasi atau budaya perusahaan menurut Armstrong (2009) adalah pola nilai, norma, keyakinan, sikap dan asumsi yang mungkin tidak

diungkapkan tetapi membentuk cara orang dalam berperilaku berorganisasi dan melakukan sesuatu. "Nilai" mengacu pada apa yang dianggap penting dalam perilaku orang dan organisasi. "Norma" adalah aturan perilaku yang tidak tertulis. Budaya organisasi mempengaruhi perilaku orang dan harus dianggap sebagai faktor penting dalam semua kebijakan organisasi dan SDM serta program pengembangan praktik. Budaya adalah keyakinan umum, sikap dan nilai yang berlaku dalam suatu organisasi. Penting untuk memahami budaya organisasi karena peran pentingnya dalam menciptakan pengalaman yang luar biasa bagi pelanggan, menjaga standar kualitas yang tinggi, dan mempromosikan nilai-nilai yang menjadi landasan merek perusahaan. Salah satu perusahaan dengan budaya yang mencerminkan nilai-nilai perusahaannya yang berfokus pada kepuasan tamu, keunggulan dalam pelayanan, dan tim yang solid adalah The Ritz-Carlton.

The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place adalah salah satu hotel bintang 5 Luxury di Jakarta. Hotel ini digolongkan sebagai *business hotel* atau *city hotel* yang berarti pangsa pasar utamanya kebanyakan dari kalangan *businessman*. The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place terletak di Kawasan Niaga Terpadu Sudirman (KNTS) atau sering disebut juga *Sudirman Central Business District (SCBD)* di wilayah kota administrasi Jakarta Selatan. The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place terhubung dengan Pacific Place Mall serta terdapat juga akses *tunnel* yang terhubung dengan gedung Bursa Efek Indonesia. The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place memiliki jumlah kamar sebanyak 201 kamar dengan rincian 62 kamar hotel dan 139 kamar *residence*. Hotel ini juga dilengkapi dengan *meeting room* dan *Ballroom* hotel terbesar di Indonesia seluas 7600sqm, *Club Lounge*, Restoran

PASOLA, serta dilengkapi juga dengan fasilitas *Spa & Health Club* dan *Swimming Pool*.

The Ritz-Carlton sebagai salah satu jaringan hotel terbesar didunia, terkenal akan pelayanan *Glamour* dan *Luxury* nya. orang-orang mengasosiasikan jaringan hotel ini sebagai salah satu pilihan *Hospitality* yang paling berkelas dan paling mewah diseluruh dunia. The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C. mengoperasikan hotel mewah dan resor bintang lima di seluruh dunia dan telah lama menunjukkan budaya perusahaan berdasarkan pelayanan tamu yang luar biasa. Selain memegang salah satu peringkat J.D. Power tertinggi untuk kepuasan tamu, jaringan hotel ini telah menerima semua penghargaan penting yang dapat diberikan oleh industri perhotelan. Keberhasilan Ritz-Carlton telah menjadi sorotan dalam industri perhotelan karena memberikan pengalaman luar biasa kepada tamu melalui kualitas pelayanan yang tak tertandingi. kepuasan tamu yang tinggi dan reputasi yang baik juga menjadi cerminan dari baiknya kualitas kerja karyawan dan karyawan di Ritz-Carlton.

Kualitas Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003) adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Matutina (2006) mendefinisikan kualitas kerja itu beracuan kepada kualitas sumber daya manusia di perusahaan yang mencakup pengetahuan, keterampilan serta kemampuan. Menurut Goetsch dan Darwis yang dikutip oleh Ibrahim (2008), pelayanan berkualitas adalah suatu keadaan yang terus berubah yang melibatkan aspek manusia, jasa, produk, lingkungan, dan proses yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan seseorang. Pelayanan berkualitas juga dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dalam bagaimana budaya yang terfokus pada pelayanan berkualitas tinggi terbawa dan diterapkan oleh setiap karyawan dalam berinteraksi dengan tamu. Kualitas pelayanan tamu oleh The Ritz-Carlton terletak pada kepatuhan yang ketat para dari karyawan dan karyawatnya terhadap *The Gold Standards*, yang ditetapkan sejak awal berdirinya perusahaan tersebut. Didalamnya *The Gold Standar* ini mencakup filosofi dan nilai-nilai antara lain; *Motto, Credo, Three Steps of Service, 12 Service Value, dan Employee Promise*.

GAMBAR 2

The Ritz-Carlton Gold Standards/Credo Card



Sumber: Human Resources Department The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place 2022

The Gold Standard menjadi bagian penting dari budaya perusahaan The Ritz-Carlton dan diterapkan di seluruh hotel dan *resort* nya di seluruh dunia. Dalam hal ini, *The Gold Standard* menjadi semacam simbol dan prinsip penting bagi merek The Ritz-Carlton dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu mereka. Dalam penerapannya, setiap karyawan dan karyawan di The Ritz Carlton Jakarta, Pacific Place diwajibkan untuk menghafalkan, memahami, serta menerapkan isinya. *The Gold Standard* atau *Credo Card* juga menjadi atribut yang wajib dimiliki bagi semua *Ladies and Gentlemen* di The Ritz-Carlton termasuk para *Trainee*

David A. DeCenzo dan Stephen P. Robbins (2007) dalam bukunya "*Fundamentals of Human Resource Management*" menjelaskan bahwa *trainee* adalah individu yang diberi kesempatan untuk belajar dan mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap positif dalam rangka meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja. Mereka juga menekankan pentingnya perencanaan dan pengembangan program pelatihan yang efektif untuk mendukung pengembangan *trainee*. Program *trainee* biasanya ditujukan untuk orang yang sudah mempunyai latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja di bidang tertentu, tetapi ingin memperdalam pengetahuan dan keterampilan mereka di bidang yang lebih spesifik atau untuk mempersiapkan mereka untuk menempati posisi manajemen.

Program *Trainee, Internship* atau Magang Menurut Oemar Hambalik (2001) adalah sebuah metode pelatihan yang dilakukan di tempat kerja atau sekolah yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan kemampuan para pekerja. Model pelatihan ini sangat bermanfaat bagi para siswa untuk mengadaptasi diri dan

siap untuk memasuki dunia kerja sehingga mereka dapat memenuhi tuntutan yang ada dalam lingkungan kerja.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada peserta *trainee* yang mengikuti program *internship* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place pada rentang waktu Oktober hingga Desember 2022. Peserta yang mengikuti program *trainee* selama periode tersebut akan diambil sebagai sampel dalam penelitian ini. Oleh karena itu, data awal yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang mencatat tingkat kehadiran para *trainee* yang berpartisipasi dalam program *internship* di Ritz-Carlton Pacific Place pada rentang waktu Oktober hingga Desember 2022. Berikut adalah tabel tingkat kehadiran *trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, Periode Oktober-Desember 2022

TABEL 1

Jumlah *trainee* dan laporan tingkat kehadiran *trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, Periode Oktober-Desember 2022

RCPP Trainee Attendance Report Period of October-December 2022

No	Department	Total Trainee	Actual Total Working Days	Target Total Working Days	Actual to Target Working Days Percentage	Result
1	Banquet	27	514	587	88%	ACHIEVED
2	Club Service	2	43	44	98%	ACHIEVED
3	Culinary	91	1710	2002	85%	POOR
4	CCS	1	18	22	82%	POOR
5	Engineering	7	143	161	89%	ACHIEVED
6	F&B Sales	2	45	44	102%	ACHIEVED
7	Finance	3	66	66	100%	ACHIEVED
8	Front Office	5	100	110	91%	ACHIEVED
9	Housekeeping	23	379	499	76%	VERY POOR
10	Laundry	6	125	139	89%	ACHIEVED
11	Human Resources	3	55	59	94%	ACHIEVED
12	PASOLA Restaurant	4	75	81	93%	ACHIEVED
13	Spa & Fitness	1	20	22	91%	ACHIEVED
14	Sales & Marketing	3	56	66	85%	POOR
TOTAL		177	3348	3901	90%	ACHIEVED

Sumber: Learning & Development The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, 2023

Berdasarkan tabel di atas, persentase kehadiran *trainee* pada bulan oktober sampai desember berada di angka 90% yang berarti hasilnya baik. *Learning & Development* The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place menentukan batas toleransi kehadiran di angka 86% terhitung kurang dan 77% terhitung sangat kurang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadiran *trainee* selama periode Oktober-Desember 2022 adalah baik.

Budaya Perusahaan di The Ritz-Carlton layak untuk diteliti karena dianggap sebagai pelopor dalam industri perhotelan mewah dan dikenal dengan layanan kepada tamunya yang sangat baik secara konsisten. The Ritz-Carlton memiliki standar kualitas layanan yang sangat tinggi dan merupakan salah satu perusahaan hotel paling terkenal di dunia. Selain itu, perusahaan ini telah memenangkan beberapa penghargaan dan pengakuan atas kemampuannya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para tamunya. Meneliti budaya perusahaan Ritz-Carlton diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mereka mencapai standar kualitas layanan yang tinggi, bagaimana mereka melatih staf hingga *trainee* mereka untuk memberikan layanan yang luar biasa, dan bagaimana mereka terus meningkatkan standar mereka dari waktu ke waktu. Oleh karena hal tersebut, penulis merasa menarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh budaya perusahaan di The Ritz-Carlton, khususnya di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, terhadap kualitas kerja dari para *trainee*. Maka dari itu, judul yang penulis bawa dalam tugas akhir ini adalah “PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KERJA *TRAINEE* DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE”

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Budaya Perusahaan yang di terapkan di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place?
2. Bagaimana Kualitas Kerja *Trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place?
3. Bagaimana Pengaruh Budaya Perusahaan terhadap kualitas kerja *Trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta Pacific Place?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk memahami bagaimana Budaya perusahaan di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.
2. Untuk mengetahui kualitas kerja *trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.
3. Untuk melihat pengaruh budaya perusahaan terhadap kualitas kerja *trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dengan dibuatnya ini, penulis berharap dapat bermanfaat antara lain;

1. Membuka pengetahuan dan wawasan baru mengenai budaya perusahaan yang di terapkan di The Ritz-Carlton Jakarta Pacific Place bagi pembaca
2. Untuk melihat seberapa besar pengaruh budaya terhadap kualitas kerja *trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

3. Untuk menjadi referensi dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan budaya Perusahaan yang berdampak pada *trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.