

**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KERJA
TRAINEE DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

ARMAND PERMANA SUTEDY

NIM: 201923369

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**


2023


LEMBAR PENGESAHAN


JUDUL PROYEK AKHIR

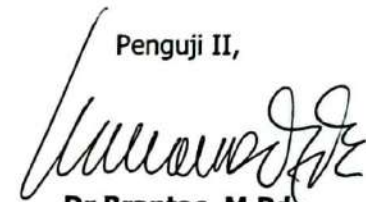
PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KERJA *TRAINEE* DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE

NAMA : ARMAND PERMANA SUTEDY
NIM : 201923369
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,

Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.M.Par
NIP 19760109 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,

Drs. Rachmat Mulyawan, M.M.Par
NIP 19620129 199203 1 001

Penguji I,

I Gusti Agung Wahyu Adrian, M.M.Par., M.Sc., CHRMP., CHE.
NIP 19780605 200912 1 002

Penguji II,

Dr Brantas, M.Pd
NIP 19610761 198403 1 001

Bandung,

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Menyetujui,
Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Armand Permana Sutedy
Tempat/Tanggal Lahir : Luwuk, 03 Oktober 2002
NIM : 201923369
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (PPII)
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
**“PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KERJA
TRAINEE DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE”**
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 Politeknik Pariwisata NHI 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 28 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Armand Permana Sutedy
NIM. 201923369

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya perusahaan terhadap kualitas kerja *Trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place. Teori budaya perusahaan menurut Edgar Schein (2017) dan teori kualitas kerja menurut Hasibuan (2008) digunakan sebagai dasar penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan 43 orang *trainee level* sebagai responden, serta pengolahan data menggunakan *software* SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mean budaya perusahaan (X) sebesar 4,5326 dan kualitas kerja (Y) sebesar 4,3915, keduanya menunjukkan kualitas yang sangat baik. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variabel valid dan reliabel. Uji korelasi menunjukkan koefisien korelasi antara budaya perusahaan dan kualitas kerja sebesar 0,392, menunjukkan hubungan yang cukup signifikan dengan signifikansi 0,009. Namun, uji determinasi menunjukkan bahwa pengaruh budaya perusahaan terhadap kualitas kerja hanya sebesar 15,4%, sementara 84,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi untuk The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place adalah mempertahankan budaya perusahaan yang baik, meningkatkan kesadaran dan pemahaman *trainee* tentang budaya perusahaan melalui pelatihan, memberikan pengakuan kepada *trainee* yang menunjukkan kualitas kerja yang baik sesuai dengan budaya perusahaan, memastikan komunikasi yang efektif antara manajemen hotel dan *trainee*, serta melakukan evaluasi dan pemantauan berkala terhadap pengaruh budaya perusahaan terhadap kualitas kerja *trainee*.

Kata kunci: Budaya Perusahaan, Budaya Organisasi, Kualitas Kerja

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of organizational culture on quality of work of trainees at The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place. Theoretical foundations include Edgar Schein's (2017) concept of organizational culture and Hasibuan's (2008) theory of job quality. A quantitative descriptive research method was employed with 43 trainee-level participants, and data analysis was conducted using SPSS Statistics 26. Findings revealed that the mean score for organizational culture was 4.5326, indicating a very good rating, while the mean score for job quality was 4.3915, also reflecting a very good rating. Validity tests confirmed the validity of both organizational culture (variable X) and job quality (variable Y). Reliability tests demonstrated the reliability of organizational culture (Cronbach's alpha = 0.69) and job quality (Cronbach's alpha = 0.757), surpassing the threshold of 0.60. Correlation analysis revealed a modest yet significant correlation coefficient of 0.392 (sig= 0.009) between organizational culture (X) and job quality (Y). However, the determination analysis indicated that organizational culture only accounted for 15.4% of the variance in job quality, with 84.6% influenced by other factors beyond the scope of this study. Based on the findings, recommendations for The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place are as follows: 1. Maintain the existing favorable organizational culture that has proven to contribute positively to trainees' job quality. 2. Enhance trainees' awareness and understanding of the organizational culture through training or other activities. 3. Recognize and reward trainees exhibiting good job quality aligned with the organizational culture. 4. Ensure effective communication between hotel management and trainees. 5. Regularly evaluate and monitor the impact of organizational culture on trainees' job quality.

Key words: Corporate Culture, Organizational Culture, Quality of Work

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala atas berkat, hidayah dan rahmatNya yang melimpah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **“PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KERJA *TRAINEE* DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE”**.

Proyek Akhir ini merupakan kewajiban dan syarat pemenuhan nilai kelulusan Diploma IV di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Tidak lupa peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada para pihak yang sudah membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih setulus – tulusnya kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltoem, S.Sos., M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., M.P.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST. Par., MM.Par., CHE Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.M.Par selaku Dosen Pembimbing Utama.

6. Bapak Drs. Rachmat Mulyawan M.M.Par selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Seluruh dosen Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis selama ini, khususnya dosen Hospitaliti Program Studi D-IV Pengelolaan Perhotelan.
8. Ibu Alexandra Audrey selaku *HR Learning Executive* The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place yang telah banyak membantu penulis dalam perampungan Usulan Penelitian ini.
9. Orang tua, saudara-saudara dan teman tercinta dan tersayang, atas dorongan, dukungan dan doa yang telah diberikan.
10. Seluruh teman seperjuangan Program Studi Pengelolaan Perhotelan 2019 B, atas pertemanan, dukungan dan kebersamaan yang telah lama terjalin.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Proyek Akhir ini masih belum mencapai kesempurnaan dalam memenuhi standar ilmiah, karena penulis masih dalam proses belajar dan mengembangkan kemampuan. Pada akhirnya, penulis berharap bahwa Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat di masa depan dan berguna bagi para pembaca.

Bandung, 28 Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	11
C. TUJUAN PENELITIAN.....	11
D. MANFAAT PENELITIAN.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. KAJIAN TEORI	13
B. KERANGKA PENELITIAN.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. PENDEKATAN PENELITIAN	29
B. OBJEK PENELITIAN.....	30
C. POPULASI DAN SAMPLING	30
D. METODE PENGUMPULAN DATA.....	32
E. DEFINISI OPERATIONAL VARIABLE	37
F. ANALISIS DATA	39
G. JADWAL PENELITIAN.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. HASIL PENELITIAN.....	46
B. PEMBAHASAN	51
C. HASIL PENELITIAN PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KERJA <i>TRAINEE</i>	64
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	67
A. SIMPULAN	67
B. REKOMENDASI	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	JUMLAH TRAINEE DAN LAPORAN TINGKAT KEHADIRAN TRAINEE DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE, PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2022	9
2	KRITERIA JAWABAN DAN PENILAIAN RESPONDEN	35
3	MATRIKS OPERATIONAL VARIABEL BUDAYA PERUSAHAAN DAN KUALITAS KERJA	38
4	PENGUKURAN DESKRIPTIF	40
5	TABEL KOEFISIEN KORELASI	43
6	JADWAL PENELITIAN	45
7	JUMLAH POPULASI DAN PERSENTASE SAMPEL TRAINEE	47
8	HASIL PENGUKURAN UJI VALIDITAS VARIABEL (X) BUDAYA PERUSAHAAN	48
9	HASIL PENGUKURAN UJI VALIDITAS VARIABEL (Y) KUALITAS KERJA	49
10	HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X (BUDAYA PERUSAHAAN)	50
11	HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL Y (KUALITAS KERJA)	51
12	HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL X DAN Y	51
13	HASIL STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL (X) BUDAYA PERUSAHAAN	53
14	HASIL ANALISIS RATA-RATA RESPONDEN TERHADAP VARIABEL BUDAYA PERUSAHAAN (X)	57
15	STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL (Y) KUALITAS KERJA	58
16	HASIL ANALISIS RATA-RATA RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS KERJA (Y)	62

17	INTERPRETASI JAWABAN RESPONDEN	64
18	HASIL UJI KORELASI PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KERJA	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR (TPK) HOTEL BINTANG DI JAKARTA, 2020 - 2023	2
2	THE RITZ-CARLTON GOLD STANDARDS/CREDO CARD	7
3	EDGAR SCHEIN TRIANGLE OF ORGANIZATIONAL CULTURE	18
4	KERANGKA PEMIKIRAN	28

DAFTAR LAMPIRAN**Lampiran**

- 1 DAFTAR PERNYATAAN VARIABEL X
- 2 DAFTAR PERTANYAAN VARIABEL Y
- 3 HASIL KUESIONER VARIABEL X
- 4 HASIL KUESIONER VARIABEL Y
- 5 SURAT IZIN MELAKUKAN PENELITIAN
- 6 SURAT IZIN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
- 7 DAFTAR RIWAYAT HIDUP
- 8 FORMULIR BIMBINGAN
- 9 HASIL TURNITIN

DAFTAR PUSTAKA

- Ashish Malik (2018). *Strategic Human Resource Management and Employee Relations*
- Carolina Machado J. Paulo Davim (2018). *Organizational Behaviour and Human Resource Management A Guide to Specialize MBA Course*
- Charles A. O'Reilly III, Michael L. Tushman (2013). *Organizational Ambidexterity: Past, Present and Future*
- Drs. Syahrums, M.Pd, Drs. Salim, M.Pd (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*
- Edgar H. Schein & Peter Schein (2017) *Organizational Culture and Leadership 5th Edition*
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Iyus Jayusman and Oka Agus Kurniawan Shavab (2020). *Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa*
- Jones, P. (2020). *Introduction to Hospitality Operations: An Indispensable Guide to the Industry*. Routledge.
- Komang Dyah Novi Anggeline 1 , Made Ary Meitriana 2 , I Nyoman Sujana (2017) *Pengaruh Budaya Terhadap Kinerja Karyawan di PT. BPR Nusamba Kubutambahan*
- Michael Armstrong & Stephen Taylor (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resources Management Practice 12th Edition*.
- Michael Armstrong (2009), *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice 11th Edition*
- Siti Lam'ah Nasution (2020) *Pengaruh Kualitas Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asam Jawa: Universitas Labuhanbatu*

Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
(Bandung: ALFABETA)

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:
Alfabeta.

Wiwik Sulistyawati¹ , Wahyudi, Sabekti Trinuryono³ (2017). Analisis (Deskriptif
Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning di
Masa Pandemi Covid 19.