

PELAKSANAAN PROGRAM KESEJAHTERAAN KARYAWAN DI HOTEL X JAKARTA

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI
Bandung



Disusun oleh:

NATASHYA LIVIA BUDIANTO

NIM: 2020309039

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2024

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

Pelaksanaan Program Kesejahteraan Karyawan di Hotel X Jakarta

NAMA : Natashya Livia Budianto
NIM : 2020309039
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,

I.G.A. Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRM.P., CHE.
NIP. 19780605 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,

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

Penguji I,

Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Penguji II,

Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE.
NIP. 19770514 200902 1 002

Bandung, 5 Agustus 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Dr. Anwar Masatip, MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001



HALAMAN MOTTO

“Whatever you do, work at it with all your heart, as working for the Lord, not for human masters.”

- Colossians 3:23 -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tak henti ucapan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, berkat,
dan penyertaan-Nya.

Kepada Papa, Mama, Nethend, dan Shalom, terimakasih banyak untuk semua
dukungan, doa, juga kasih sayang yang tiada habisnya. Terimakasih sudah selalu
menemani di segala kondisi sampai tiba pada akhir dari salah satu pencapaian
terbesar.

Kepada seluruh keluarga besar dan teman-teman yang senantiasa mendukung dan
menyemangati sehingga tidak terasa perjalanan yang ditempuh sudah sejauh ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Natashya Livia Budianto
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 22 Januari 2003
NIM : 2020309039
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitality

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"Pelaksanaan Program Kesejahteraan Karyawan Di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan"
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, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Natashya Livia Budianto
NIM 2020309039

ABSTRAK

Pelayanan yang diberikan hotel berkaitan erat dengan sumber daya manusia sehingga perusahaan harus mengelola pekerjaannya dengan baik untuk menciptakan kesetiaan pekerja, mengoptimalkan keterampilan dan waktu yang dimiliki, serta memberikan upaya terbaiknya dalam memajukan organisasi. Hotel X Jakarta memiliki *core value* yaitu “Put People First”, hotel ini sangat mengutamakan kesejahteraan karyawan. Program kesejahteraan karyawan yang dimiliki bernama *take care activity*, terbagi menjadi 3 (tiga) kategori yaitu: *physical wellness*, *mental wellness*, dan *financial wellness*. Program kesejahteraan karyawan Hotel X Jakarta sangatlah menarik dan memberikan banyak manfaat bagi para pekerja. Namun, rendahnya angka partisipasi program kesejahteraan karyawan sehingga manfaat dari program tidak dirasakan karyawan secara maksimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Observasi dan wawancara digunakan sebagai metode pengambilan data pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program kesejahteraan karyawan yang diberikan sangat beragam, cukup bagus, menarik, dan bermanfaat bagi karyawan. Namun, beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya partisipasi diantaranya adalah media penyampaian yang kurang optimal, kurangnya dorongan untuk mengikuti program, keterbatasan waktu yang dimiliki, waktu pelaksanaan dan jadwal kerja yang bertabrakan. Dari hasil penelitian tersebut, terdapat beberapa rekomendasi mengenai program kesejahteraan karyawan yang berjalan di Hotel X Jakarta yaitu media penyampaian program dapat dicantumkan melalui *daily package*, *barcode mind matters* dapat dicantumkan secara permanen pada *daily package*, *barcode* yang terdapat di *EDR (Employee Dining Room)* berisi seluruh informasi mengenai program kesejahteraan karyawan, proses pendaftaran dan waktu pelaksanaan yang diinformasikan satu minggu sebelumnya, menentukan waktu pelaksanaan program berdasarkan rendahnya *workflow* dan kondisi yang memungkinkan karyawan untuk mengikuti program, pemberian dispensasi, menginformasikan seluruh *leader* mengenai karyawannya yang mengikuti program, partisipasi *leader* akan membantu mendorong karyawan untuk mengikuti program *take care activity*, membuat kebijakan mengenai target partisipasi karyawan dalam mengikuti program kesejahteraan, program meditasi, dan *career development program*.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Program Kesejahteraan Karyawan

ABSTRACT

The services provided by hotels are closely related to human resources so the companies must manage their employees well to create worker loyalty, optimize their skills and time, and give their best efforts in advancing the organization. Hotel X Jakarta has a core value of "Put People First", this hotel prioritizes employee welfare. The employee welfare program is called take care activity, divided into 3 (three) categories, namely: physical wellness, mental wellness, and financial wellness. The employee welfare program of Hotel X Jakarta is very interesting and provides many benefits for workers. However, the low participation rate of the employee welfare program so that the benefits of the program are not felt by employees to the fullest. This research uses a qualitative approach with a case study method. Observation and interviews were used as data collection methods in this research. The results show that the employee welfare program provided is very diverse, quite good, interesting, and beneficial for employees. However, some factors that cause low participation include suboptimal delivery media, lack of encouragement to participate in the program, limited time owned, implementation time and conflicting work schedules. From the results of this study, there are several recommendations regarding the employee welfare program that runs at Hotel X Jakarta, namely the media for delivering the program and mind matters barcode can be included in the daily package, the barcode in the EDR (Employee Dining Room) contains all information about the employee welfare program, the registration process and the implementation time informed one week in advance, determining the time of program implementation based on the low workflow and conditions that allow employees to participate in the program, providing dispensation, informing all leaders about their employees who participate in the program, leader participation will help encourage employees to participate, making policies regarding employee participation targets in participating in welfare programs, meditation programs, and career development programs.

Keywords: Human Resources, Employee Welfare Program

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir “Pelaksanaan Program Kesejahteraan Karyawan di Hotel X Jakarta” dengan baik dan tepat pada waktunya. Salah satu tujuan disusunnya proyek akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada Program Diploma IV Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dengan penyusunan proyek akhir ini penulis menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CEE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE. sebagai Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, S.ST.Par., MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE. selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan selama proses penyusunan proyek akhir ini.
6. Bapak Edwin Adriansyah, S.ST.Par., MM.Par. selaku pembimbing pendamping yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan motivasi yang membangun selama penyusunan proyek akhir.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

8. Bapak Romario Garcia selaku *Complex Learning & Development Manager* yang telah mendukung dan memberikan izin penelitian pada Departemen Sumber Daya Manusia Hotel X Jakarta.
9. *Wedding Sales Manager, Event Coordinator, Accounts Officer, Front Desk Agent*, dan *Learning & Development Manager* yang telah mendukung penelitian ini dengan sepenuh hati dan memberikan informasi yang sangat bermanfaat bagi kelancaran penelitian ini.
10. Kepada kedua Orang Tua penulis yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material. Tak lupa doa kedua orang tua yang selalu menyertai penulis.
11. Teman-teman PPH 8B dan seluruh pihak yang mendukung penulis dalam menyelesaikan proyek akhir, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Dalam penulisan proyek akhir ini penulis sadar masih ada kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi yang dituliskan karena pengalaman dan pengetahuan penulis yang masih terbatas. Apabila ada kritik dan saran yang membangun, akan penulis terima demi penyempurnaan proyek akhir ini. Demikian proyek akhir yang telah penulis susun, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Bandung, 8 Agustus 2024

Natashya Livia Budianto

2020309039

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teori.....	14
B. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	34
C. Pengumpulan Data.....	37
D. Analisis Data	41
E. Pengujian Keabsahan Data	43
F. Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan	70
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	82
A. Simpulan.....	82
B. Rekomendasi	85
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	31
2. Contoh <i>Daily Package</i> Sebagai Media Penyampaian Program Kesejahteraan Karyawan.....	86
3. Contoh <i>Barcode Employee Dining Room</i>	88
4. Contoh Fitur <i>Barcode Employee Dining Room</i>	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Program Kesejahteraan Karyawan Pada Hotel X Jakarta	5
2. Jumlah Pekerja Hotel X Jakarta Yang Mengikuti Take Care Activity	8
3. Persentase Pekerja Hotel X Jakarta Yang Mengikuti Take Care Activity	10
4. Jadwal Penelitian.....	46
5. Jadwal Wawancara.....	48
6. Hasil Reduksi Data Wawancara Dengan <i>Wedding Sales Manager</i>	49
7. Hasil Reduksi Data Wawancara Dengan <i>Event Coordinator</i>	53
8. Hasil Reduksi Data Wawancara Dengan <i>Accounting Officer</i>	58
9. Hasil Reduksi Data Wawancara Dengan <i>Front Desk Agent</i>	61
10. Hasil Reduksi Data Wawancara Dengan <i>Learning & Development Manager</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian Dari Lokus	95
2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	96
3. Bukti Bimbingan	97
4. Lembar <i>Checklist</i> Observasi	99
5. Pedoman Wawancara	101
6. Transkrip Wawancara Dengan Narasumber 1	103
7. Transkrip Wawancara Dengan Narasumber 2	106
8. Transkrip Wawancara Dengan Narasumber 3	109
9. Transkrip Wawancara Dengan Narasumber 4	112
10. Transkrip Wawancara Dengan Narasumber 5	116
11. Surat Persetujuan Narasumber 1	118
12. Surat Persetujuan Narasumber 2	119
13. Surat Persetujuan Narasumber 3	120
14. Surat Persetujuan Narasumber 4	121
15. Surat Persetujuan Narasumber 5	122
16. Daftar Riwayat Hidup	123
17. Bukti Scan Plagiarisme	124

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian*.
- Afifuddin, H., & Saebani, B. A. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Amalia, R. (2017). *Penempatan dan Pengembangan Pegawai*. Diakses dari <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/487/1/buku.pdf>
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, M. D. B. (2022). *Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi*. Diakses dari <https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/mk/article/view/935/771>
- Arraniri, I., Firmansyah, H., Wiliana, E., Setyaningsih, D., Susiati, A., Megaster, T., Rachmawati, E., Wardhana, A., Yuliatmo, W., Purwaningsih, N., Maliah., Mawardiningsih, W., Trisavinaningdiah, A., Arif, M., & Alini. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diakses dari <http://books.google.com/books>
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Elvera., & Astarina, Y. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Febrian, W. D., Vitriani, N., & Perkasa, D. H. (2023). *Perilaku Karyawan Ramah Lingkungan, Intelektual Ramah Lingkungan, dan Keunggulan Kompetitif Hijau Terhadap Inovasi Hijau Di Dinas Pariwisata Kabupaten Kepulauan Seribu*. Diakses dari <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/7145/4863>
- Gunawan, I. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*.
- Haryono, P. (2016). *Dahsyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Perhotelan*.
- Hasibuan, M. S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Revisi*. PT. Bumi Aksara.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. (2020). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi*

Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2020-2024. Diakses dari www.kemendparekraf.go.id

Manullang, M. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*.

Marjuni, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diakses dari <http://books.google.com/books>

Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.

Merdeka, R. M. (2023). *Kesejahteraan Karyawan yang Berkelanjutan: Menjaga Keseimbangan Kerja dan Hidup yang Sehat*. Diakses dari <https://greatdayhr.com>

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management*. Pearson Education Limited. Diakses dari <http://books.google.com/books>

Prahendratno, A., Pangarso, A., Siswanto, A., Setiawan, Z., Sepriano., Munizu, M., Purwoko., Simarmata, N., Pramuditha, P., Syamil, A., Larasati, R. A., & Solehati, A. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kumpulan Teori & Contoh Penerapannya)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Diakses dari <http://books.google.com/books>

Pratiwi, K. A., Telagawathi, N. L. W. S., Mertaningrum, N. L. P. E., & Ariasih, M. P. (2019). *Pengaruh Program Kesejahteraan Karyawan Dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan RSUD Sanglah Denpasar-Bali*. Diakses dari <https://scholaroogel.com>

Rahardjo, D. A. S. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Prima Agus Teknik.

Ranupandojo, H. (2015). *Prinsip Pendisiplinan*.

Saksono, Y., & Sunyoto, D. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Konsep Dasar)*. Eureka Media Aksara.

Satori, D., & Komariah, A. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung.

Sudja, I. N., & Gama A. W. S. (2023). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*.

Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*.

Suryani, N. K., & FoEh, J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif*. Nilacakra. Diakses dari <http://books.google.com/books>

- Susan, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Diakses dari <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/viewFile/429/354>
- Suyono, Y. N. (2019) *Program Kesejahteraan Karyawan Dan Pengaruhnya Terhadap Retensi Karyawan*. Diakses dari <https://scholaroogole.com>
- Swayze, J. S., & Burke-Smalley, L. A. (2013). *Employee Wellness Program Outcomes: A Case Study*.
- Tsauri, H. S. (2013). *MSDM Manajemen Sumber Daya Manusia*. STAIN Jember Press.
- Undang-Undang RI. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003*. Diakses dari www.peraturan.bpk.go.id
- Undang-Undang RI. (2009). *Undang-Undang No. 11 Tahun 2009* . Diakses dari www.peraturan.bpk.go.id
- Wahdiniawati, S. A., Lubis, F. M., Erlianti, D., Sari, V. B. M., Uhai, S., & Febrian, W. D. (2024). *Keseimbangan Kehidupan Kerja: Mewujudkan Kesejahteraan Karyawan Melalui Manajemen SDM Yang Berkelanjutan*. Diakses dari <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/24683/17205>
- Zainal, M. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Industri Pariwisata*. Diakses dari <https://scholaroogole.com>