

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Industri perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata dan perjalanan yang menawarkan jasa pelayanan kamar, makanan dan minuman, serta layanan lainnya untuk masyarakat umum dengan pengelolaan secara komersial. Menurut Sarmiento dan Layo (2022), industri perhotelan sering didefinisikan sebagai sistem kompleks mencakup berbagai sektor yang didedikasikan untuk memenuhi kebutuhan tamu melalui layanan seperti akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, serta perjalanan. Dari perspektif operasional hotel, dapat disimpulkan bahwa industri perhotelan merupakan bagian dari industri jasa yang menyediakan layanan seperti akomodasi, makanan, minuman, serta berfungsi sebagai media untuk menciptakan pengalaman bagi tamu guna mencapai kepuasan pengunjung.

Hotel sebagai salah satu komponen penting dalam industri perhotelan yang berfungsi untuk sebagai penyedia layanan kamar bagi para wisatawan dan masyarakat umum yang melakukan perjalanan (Noviastuti et al. 2020). Hotel tidak hanya berperan sebagai tempat akomodasi bagi para tamu, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang bertujuan untuk menawarkan kenyamanan dan pengalaman terbaik kepada para tamu. Keberhasilan sebuah hotel dalam memberikan pelayanan yang maksimal bergantung kepada berbagai departemen yang bekerja sama dalam melancarkan operasionalnya. Salah satu departemen yang memiliki peranan

penting dalam keberhasilan sebuah hotel adalah departemen sumber daya manusia.

Departemen sumber daya manusia merupakan suatu divisi dalam perusahaan yang bertanggung jawab untuk mengelola seluruh aspek yang berhubungan dengan karyawan, *daily worker*, dan pelajar magang. Mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan, kompensasi, retensi, hingga proses pengunduran diri. Seperti dijelaskan oleh David et al. (2008) dalam Willey et al. (2009) tujuan untuk menyediakan produk dan layanan tidak akan mungkin tercapai tanpa individu - individu unggul yang telah dipilih, dilatih dan dikembangkan oleh departemen sumber daya manusia serta ditempatkan di posisi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menurut Zhao dan Zhou (2020) dalam Shayegan et al. (2022) manajemen sumber daya manusia meliputi tugas - tugas seperti persiapan sumber daya manusia, pengelolaan sumber daya manusia, strategi rekrutmen, pelatihan karyawan, dan penghargaan untuk perkembangan karyawan. Ini melibatkan kebijakan dan praktik yang dibuat untuk meningkatkan efisiensi organisasi, partisipasi karyawan, dan kualitas kerja.

Kesimpulannya, departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk merancang dan melaksanakan program pelatihan dengan tujuan meningkatkan kemampuan dan pengetahuan staf. Selain itu, departemen ini tidak hanya berhubungan dengan pengalaman kerja karyawan, tetapi ikut berkontribusi bersama seluruh karyawan mulai dari jabatan tertinggi hingga terendah dalam membentuk dan mengembangkan budaya perusahaan, tidak terkecuali pelajar magang. Dalam konteks

pengembangan sumber daya manusia, staf memiliki perbedaan yang sangat signifikan jika dibandingkan dengan pelajar magang. Seorang staf biasanya memiliki pengetahuan dan pengalaman lebih luas, yang memudahkan mereka melaksanakan tugas dengan lebih efisien, sementara pelajar magang umumnya berada di awal pengembangan karir mereka dalam industri perhotelan, dengan pengalaman praktik yang terbatas, dan fokus utama mereka untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu bidang di industri perhotelan.

Budaya perusahaan merupakan suatu kerangka yang meliputi nilai - nilai, keyakinan serta cara berfikir anggota organisasi yang tidak hanya mempengaruhi cara mereka berinteraksi satu sama lain, tetapi cara mereka berhubungan dengan pihak - pihak eksternal. Schein, (2004) dalam Sarantuya et al. (2021) mengemukakan bahwa budaya perusahaan berperan sebagai norma, nilai, dan kepercayaan yang membentuk tindakan dan perilaku pegawai dalam suatu organisasi. Pandangan ini menekankan karakter budaya perusahaan yang luas memiliki pengaruh yang besar terhadap berjalannya organisasi dan hubungan antar karyawan. Budaya perusahaan berperan penting dalam membentuk pengalaman, kinerja, dan cara beradaptasi karyawan di sebuah perusahaan termasuk pelajar magang. Struktur budaya ini tidak hanya berpengaruh pada dinamika kerja secara umum tetapi juga pada pengalaman khusus bagi para pelajar magang, yang membantu mereka untuk beradaptasi dengan lingkungan perusahaan. Menurut Carrasco et al. (2014) dengan memahami budaya dalam sebuah

organisasi dapat memudahkan para pelajar magang untuk memenuhi ekspektasi di lingkungan kerja.

Budaya perusahaan di Hilton berfokus pada karyawan, kebersamaan, dan pertumbuhan. Budaya yang diterapkan di perusahaan ini mengacu pada nilai - nilai Hilton yang terdiri dari; "*Hospitality, Integrity, Leadership, Teamwork, Ownership, and Now*". Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan melibatkan staf, Hilton berupaya untuk menghadirkan pengalaman kerja yang menyenangkan bagi seluruh karyawan termasuk para pelajar magang.

Pelajar magang merupakan seseorang yang sedang mengikuti program pelatihan untuk mendapatkan pengetahuan dan pengalaman mengenai suatu pekerjaan yang akan mereka tekuni sebelum memulai karir. Menurut Thom (2014), pelajar magang adalah individu yang terpilih untuk mengikuti program pelatihan terstruktur di sebuah perusahaan yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan mereka, memperkenalkan mereka pada operasional perusahaan dan mempersiapkan mereka untuk posisi di masa depan dalam bidang manajemen, keahlian teknis, serta kepemimpinan. Pelajar magang memiliki peran penting bagi sebuah perusahaan dalam membangun budaya perbaikan berkelanjutan, mendukung regenerasi tenaga kerja, dan meningkatkan efektivitas perusahaan. Inenson, (2011) menekankan bahwa pelajar magang perlu memahami nilai - nilai perusahaan, etika berkomunikasi, serta struktur organisasi perusahaan agar dapat menjalankan perannya dengan efektif.

Dapat disimpulkan, pelajar magang membantu perusahaan dalam aspek penyesuaian dengan budaya perusahaan, pengembangan pemimpin masa depan, peningkatan pengalaman kerja, dan pembelajaran berbasis praktik. Dengan demikian, perusahaan dapat menghasilkan tenaga kerja yang terampil dan sejalan dengan tujuan perusahaan.

Salah satu perusahaan di bidang perhotelan yang menilai pelajar magang sebagai bagian penting dalam perkembangannya adalah Hilton. Menurut Nassetta (2024), pelajar magang dapat ikut andil dalam menjaga keunggulan operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui program pelatihan, bimbingan, dan lingkungan kerja yang mendukung, Hilton berupaya menghasilkan pelajar magang dengan keterampilan yang unggul. Pendekatan ini tidak hanya membantu pelajar magang berkembang, tetapi juga mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan utama mereka. Dapat dilihat dari misi Hilton "*The most Hospitable Company In The World*", yaitu menghadirkan pengalaman yang berkesan bagi tamu, menciptakan peluang bagi stafnya, serta memberikan dampak positif di lingkungan masyarakat.

Employee experience atau pengalaman kerja merupakan keseluruhan pengalaman yang dialami oleh seorang karyawan termasuk pelajar magang selama bekerja di sebuah perusahaan, mulai dari saat proses rekrutmen hingga keluar dari sebuah perusahaan. Menurut Morgan (2017) *Employee Experience* adalah bagaimana sebuah perusahaan menciptakan suasana dimana karyawannya ingin bekerja karena mendapatkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, sehingga mereka merasa betah

dan berkeinginan untuk bekerja disana, bukan sekedar bekerja untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Budaya perusahaan dan pengalaman kerja memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi. Sebagaimana dijelaskan oleh Morgan (2017) perusahaan dengan budaya yang kuat menghasilkan pengalaman kerja karyawan yang baik, dengan mengarah pada semangat, kepuasan, dan produktivitas, beliau juga menyampaikan bahwa budaya perusahaan yang buruk akan menghasilkan karyawan yang tidak antusias, tingkat pengunduran diri yang tinggi, dan lingkungan kerja yang negatif. Dapat disimpulkan bahwa budaya perusahaan sangat mempengaruhi pengalaman kerja karyawan. Budaya yang positif dapat meningkatkan semangat dan antusiasme karyawan, sementara budaya perusahaan yang negatif dapat mengakibatkan kurangnya antusiasme dan tingginya tingkat pengunduran diri karyawan, termasuk para pelajar magang.

Sama halnya dengan hotel lain di bawah merek yang sama, Hilton Bali Resort juga menerapkan budaya perusahaan yang berlandaskan pada nilai-nilai Hilton yang diaplikasikan oleh seluruh karyawan, termasuk pelajar magang. Hotel ini membuka kesempatan bagi para pelajar magang untuk belajar dan mengembangkan keterampilan kerja sesuai dengan bidang yang mereka pilih. Setiap departemen memiliki jumlah pelajar magang yang berbeda, menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing departemen. Secara keseluruhan, jumlah pelajar magang di Hilton Bali Resort pada periode Juli 2024 – Januari 2025 adalah 103 orang. Berikut adalah distribusi jumlah pelajar magang berdasarkan departemen masing-masing.

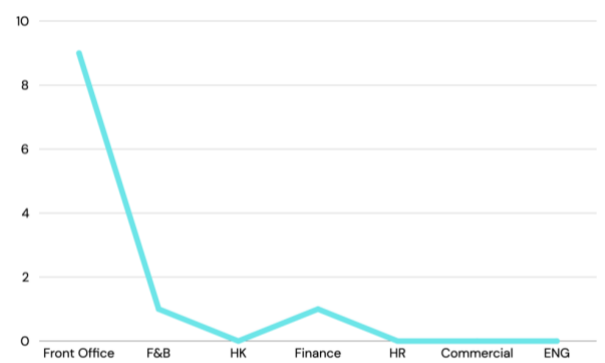
TABEL 1
Data Pelajar Magang Hilton Bali Resort

NO	DEPARTMENT	TOTAL
1	Front Office	14
2	F&B Service	35
3	FB Kitchen	20
4	Housekeeping	20
5	Human Resources	2
6	Commercial/SnM	4
7	Finance	2
8	Engineering	6
Total		103

Sumber: Data hasil olahan 2025

Setelah dilakukan observasi, ditemukan bahwa Hilton Bali Resort saat ini sedang menghadapi masalah dengan banyaknya pelajar magang di departemen *Front Office* yang mengundurkan diri dalam waktu yang berdekatan.

GAMBAR 1
Data Turnover Pelajar Magang Aug-Sept 2024



Sumber: Data hasil olahan 2025

Berdasarkan wawancara awal dengan beberapa pelajar magang yang memilih untuk berhenti, ditemukan sejumlah alasan yang cukup konsisten. Beberapa pelajar magang menyampaikan bahwa mereka merasa kurang mendapatkan perhatian dan bimbingan dari senior, sehingga proses pembelajaran menjadi kurang optimal. Selain itu, perlakuan terhadap pelajar magang yang cenderung disamakan dengan *daily worker*, baik dari segi beban kerja maupun tanggung jawab, turut menimbulkan ketidaknyamanan. Tidak adanya sistem *buddying* atau pendampingan yang memadai membuat proses adaptasi terasa lebih sulit, terutama bagi pelajar magang yang belum memiliki pengalaman kerja sebelumnya di dunia perhotelan.

Situasi ini menjadi perhatian, karena meskipun budaya kerja yang diterapkan sudah sesuai dengan standar Hilton, masih terdapat faktor dalam pengalaman kerja pelajar magang di departemen *Front Office* yang mungkin masih perlu ditinjau. Kondisi ini menggambarkan walaupun Hilton mengusung budaya perusahaan yang mengedepankan pengembangan dan kenyamanan karyawan, namun pada kenyataannya di Hilton Bali Resort masih mengalami kendala, terutama dalam memberikan perlakuan yang adil serta pengalaman kerja yang positif bagi para pelajar magang di departemen *Front Office*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin meneliti lebih lanjut terkait permasalahan tersebut. Penelitian ini akan dilakukan di Hilton Bali Resort tepatnya di departemen *Front Office* dengan judul

"BUDAYA PERUSAHAAN DALAM MEMBENTUK PENGALAMAN KERJA PELAJAR MAGANG DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* HILTON BALI RESORT ", untuk memahami lebih dalam bagaimana budaya perusahaan membentuk pengalaman kerja pelajar magang, termasuk dalam keputusan mereka untuk bertahan maupun mengundurkan diri.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini adalah

1. Bagaimana bentuk budaya perusahaan yang dialami oleh pelajar magang di departemen *Front Office* Hilton Bali Resort?
2. Nilai - nilai apa saja yang ditekankan kepada pelajar magang selama program magang berlangsung?
3. Apa saja asumsi dasar yang membentuk perilaku pelajar magang selama program magang berlangsung?
4. Bagaimana budaya perusahaan membentuk keputusan pelajar magang untuk bertahan selama program magang berlangsung?
5. Apa saja faktor yang mendorong pelajar magang untuk mengundurkan diri, ditinjau dari pengalaman mereka dalam menjalani budaya perusahaan selama program magang berlangsung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk budaya perusahaan yang dialami oleh pelajar magang di departemen *Front Office* Hilton Bali Resort.
2. Untuk mengetahui nilai - nilai apa saja yang ditekankan kepada pelajar magang selama program magang berlangsung.
3. Untuk mengetahui asumsi dasar yang membentuk perilaku pelajar magang selama program magang berlangsung.
4. Untuk mengetahui Bagaimana budaya perusahaan menghasilkan keputusan pelajar magang untuk bertahan selama program magang berlangsung. .
5. Faktor yang mendorong pelajar magang untuk mengundurkan diri dari program magang di departemen *Front Office* Hilton Bali Resort?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dalam pengembangan teori terkait budaya perusahaan dan pengalaman kerja pelajar magang di Industri Perhotelan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dalam menyelesaikan proyek akhir yang menjadi salah satu

syarat kelulusan program D4. Disamping itu, penulis berharap dapat memahami lebih mendalam mengenai proses penelitian, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, hingga analisis hasil penelitian

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu akademisi dalam mengevaluasi efektivitas program magang yang dilaksanakan dengan pihak industri, khususnya untuk memastikan bahwa mahasiswa yang menjadi *pelajar magang* nantinya memperoleh pengalaman kerja yang sesuai dengan standar pendidikan di perguruan tinggi dan sejalan dengan kebutuhan industri.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Hilton Bali Resort mengevaluasi implementasi budaya perusahaan di departemen *Front Office* serta dampaknya terhadap pengalaman kerja *pelajar magang*.