

**PENERAPAN ACCOR *CORE VALUES* DALAM
MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY* DI
SWISSOTEL JAKARTA PIK AVENUE**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi syarat dalam menempuh studi
Program Diploma IV



Disusun oleh:

IMMANUEL ALESSANDRO SATYA DHARMA
2021309071

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

**"PENERAPAN ACCOR CORE VALUES DALAM MENINGKATKAN SERVICE QUALITY DI
SWISSOTEL JAKARTA PIK AVENUE"**

NAMA : Immanuel Alessandro Satya Dharma
NIM : 2021309071
JURUSAN : Hospitality
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,


Dr. Deden Saepudin, M.Pd
NIP. 196706151996031001

Pembimbing Pendamping,


Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.Mpar.
NIP. 197601092009121002

Penguji I,


Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE
NIP. 196509111992031001

Penguji II, /


Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par
NIP. 19780729005022001

Bandung, 31 Juli 2025

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 Pariwisata NHI Bandung


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

HALAMAN MOTTO

“Ibarat bonsay yang selalu dirawat, nggak perlu lu tumbuh-tumbuh gede banget yang penting hidup lu tertata”.

-Mahesa Yuwanda Putra

LEMBAR PERSEMBAHAN

Worried about nothing, instead pray for everything

Philippians 4:6

When the time is right, I the Lord will make it happen

Isaiah 60:22

The pain you've been filling, can not be compare to the joy that is coming

Roman 8:18

Persembahan projek akhir ini dan rasa terima kasih saya ucapkan kepada:

1. Allah bapa di surga, Yesus Kristus sang juru selamat, yang awal dan akhir, raja dari segala raja, tanpa diri-Nya saya tidak mungkin menyelesaikan projek akhir ini, bahkan saya tidak akan berada di dunia ini.
2. Orang tua dan adik tercinta, kepada Bapak Andri Susanto, Mama Danty Sintha dan Adik Ancilla Clarinta, berkat dukungan dan do'a yang tiada henti dari mereka saya mampu bertahan dan menyelesaikan projek akhir ini.
3. Oma dan Opa, kepada mereka yang telah menjaga dan merawat sedari saya kecil, hingga saya mampu berada di tempat saya sekarang.
4. Dosen pembimbing, Kepada Pak Deden Seapudin dan Pak Edwin Adriansyah yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan projek akhir ini.

SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Immanuel Alessandro Satya Dharma
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Agustus 2002
NIM : 2021309071
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
PENERAPAN *ACCOR CORE VALUES* DALAM MENINGKATKAN *SERVICE QUALITY* DI SWISSOTEL JAKARTA PIK AVENUE 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 Tugas Akhir/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 Tugas Akhir/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, 22 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,


Immanuel Alessandro Satya Dharma
(2021309071)

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan pariwisata yang semakin kompetitif. Dalam menghadapi persaingan global, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor dalam menarik dan mempertahankan tamu. Swissôtel Jakarta PIK Avenue sebagai bagian dari jaringan Accor Hotels Group menerapkan nilai-nilai inti perusahaan atau *Accor Core Values* sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Accor Core Values* berkontribusi terhadap peningkatan *service quality* di Swissôtel Jakarta PIK Avenue, baik dari sisi implementasi internal maupun pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dan persepsi tamu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung selama masa *On The Job Training*, serta wawancara semi-terstruktur dengan manajemen hotel dari beberapa departemen terkait, yaitu Talent & Culture, Food & Beverage, dan Housekeeping.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai seperti *Guest Passion*, *Trust*, dan *Sustainable Performance* telah ditanamkan melalui pelatihan orientasi dan kampanye internal. Namun, belum terdapat pelatihan lanjutan secara berkala untuk seluruh karyawan. Terdapat pula tantangan dalam konsistensi penerapan nilai pada aspek pelayanan sehari-hari, seperti responsivitas dan kebersihan, yang terlihat dari beberapa ulasan tamu.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *Accor Core Values* memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, namun perlu dioptimalkan melalui pelatihan lanjutan, evaluasi perilaku kerja, dan pendekatan yang lebih interaktif dalam membangun budaya kerja berbasis nilai.

Kata Kunci: Accor Core Values, Kualitas Pelayanan, Budaya Perusahaan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Swissôtel Jakarta PIK Avenue

ABSTRACT

The hospitality industry plays a crucial role in supporting tourism growth in an increasingly competitive landscape. In response to global competition, service quality becomes a key factor in attracting and retaining guests. Swissôtel Jakarta PIK Avenue, as part of the Accor Hotels Group, implements corporate core values as a strategy to improve service quality.

This research aims to examine how the implementation of Accor Core Values contributes to enhancing service quality at Swissôtel Jakarta PIK Avenue, both from the internal operational perspective and its impact on employee performance and guest perception.

The study employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through direct observation during an On The Job Training period and semi-structured interviews with management representatives from Talent & Culture, Food & Beverage, and Housekeeping departments.

The findings reveal that values such as Guest Passion, Trust, and Sustainable Performance are instilled through orientation training and internal campaigns. However, regular refresher training have not yet been implemented for all staff. Inconsistent application of these values is evident in day-to-day service, particularly regarding responsiveness and cleanliness, as reflected in guest reviews.

This research concludes that the implementation of Accor Core Values has a positive impact on service quality but requires further optimization through continuous training, behavioral evaluation, and more interactive strategies to embed a value-based work culture.

Keywords: Accor Core Values, Service Quality, Corporate Culture, Human Resource Management, Swissôtel Jakarta PIK Avenue

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Yesus Kristus atas berkat-Nya penulis mampu menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **“PENERAPAN ACCOR CORE VALUES DALAM MENINGKATKAN SERVICE QUALITY DI SWISSOTEL JAKARTA PIK AVENUE”**. Usulan penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan bagi mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung Diploma IV yang berada di semester akhir program studi Pengelolaan Perhotelan jurusan Hospitaliti. Penulis mengakui bahwa penyusunan Proyek Akhir ini jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan agar para pembaca dapat memaklumi dan memaafkan apabila dalam karya tulis ini terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja dilakukan oleh penulis baik dari segi penulisan atau juga tata bahasa.

Selama menyusun Proyek Akhir ini, penulis tidak luput dari banyaknya dukungan, bimbingan, saran dan dorongan dari banyak pihak yang berhasil membantu penulis dalam menyelesaikan makalah ini. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa syukur penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par.,CEE selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE. selaku Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung,

3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.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 Drs. Deden Saepudin, M.Pd.. selaku dosen Pembimbing Utama,
6. Bapak Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.M.Par.. selaku dosen Pembimbing Pendamping,
7. Bapak Rinno Widjaja selaku Director of Human Resource, Ibu Irma Wahyuni selaku Talent & Culture Manager, Bapak Romario Garcia selaku Senior Learning & Development Manager Swissotel Jakarta PIK Avenue,
8. Terkhususnya penulis persembahkan kepada Ibu Danty Sintha dan Ayah Andri Susanto selaku Orang Tua terkasih yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menjalani dan menyelesaikan masa pendidikan,
9. Rekan-rekan satu perjuangan, terutama Alivia Fiatilia Junita Lumintang, Hoaduhboys dan seluruh anggota kelas HOADUH atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini,
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan Proyek Akhir ini.

Karna kebaikan dan dukungan dari pihak-pihak diataslah penulis mampu menyelesaikan Proyek Akhir ini. Semoga kebaikan dan jasa yang telah diberikan setiap pihak akan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Proyek Akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna dengan segala kekurangan dan kesalahan yang ada. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari seluruh pihak agar penulis mampu berkembang di kemudian hari.

Bandung, 16 April 2025

Immanuel Alessandro Satya Dharma

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
A. Kajian Teori	10
1. Industri Perhotelan	10
2. Sumber Daya Manusia	12
3. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
4. Budaya Perusahaan.....	17
5. <i>Core Values</i>	19
6. <i>Service Quality</i>	21
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III.....	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Informan dan Tempat Penelitian	27
1. Narasumber	27
2. Tempat Penelitian.....	28
C. Metode Pengumpulan Data	29
a. Wawancara	29
b. Observasi	30

D. Analisis Data	31
1. Reduksi Data	31
2. Penyajian Data.....	31
3. Verifikasi data dan Kesimpulan	32
E. Pengujian Keabsahan Data.....	32
1. Triangulasi.....	32
2. Referensi.....	33
F. Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	54
BAB V.....	64
SIMPULAN & REKOMENDASI	64
A. Simpulan	64
B. Rekomendasi.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 <i>Online Guest Review</i>	6
2 <i>Online Guest Review</i>	6
3 <i>Online Guest Review</i>	6
4 <i>Online Guest Review</i>	7
5 <i>Online Guest Review</i>	7

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Jadwal Penelitian.....	34
2 <i>Checklist</i> Observasi.....	35
3 Hasil Reduksi Wawancara Dengan Informan 1	39
4 Hasil Reduksi Wawancara Dengan Informan 2	44
5 Hasil Reduksi Wawancara Dengan Informan 3	47
6 Hasil Analisa Wawancara Dan Reduksi Data	51

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
1 Kerangka Pemikiran.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Surat Pernyataan Melakukan Penelitian.....	76
2 Surat Pernyataan Kesediaan Sebagai Narasumber.....	77
3 Surat Pernyataan Kesediaan Sebagai Narasumber.....	78
4 Surat Pernyataan Kesediaan Sebagai Narasumber.....	79
5 Dokumentasi Penelitian	80
6 Pedoman Wawancara	81
7 Pedoman Wawancara	82
8 Pedoman Wawancara	83
9 Transkrip Wawancar	84
10 Transkrip Wawancar	92
11 Transkrip Wawancar	97
12 Riwayat Hidup	103
13 Bukti Bimbingan Proyek Akhir	104
14 Hasil Turnitin	105

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2020). *Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page Ltd.
- Cooper, C. (2008). *Tourism: Principle and Practice*. New Jersey: Pearson Education.
- Creswell. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publisher inc.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design*. California: SAGE Publishing, Inc.
- DeWalt, K. M. (2017). *Participant Observation: A Guide for Fieldworkers*. California: AltaMira Press.
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research*. California: SAGE Publishing inc.
- G. Raghubalan, S. R. (2015). *Housekeeping: Operation and Management*. Oxford: Murphy & Moore Publishing.
- Hartini. (2021). *MSDM (Digitalisasi Human Resources)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Jiptono, F. (2015). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.
- Kriyantono. (2020). *Teknik Praktis Penelitian Komunikasi: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Kencana.
- Kvale, & Brinkmann. (2015). *Interviews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. California: SAGE Publisher inc.
- Leonard, P. V. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*. American Marketing Association.
- Miles, Huberman, & Saldaña. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publication, Inc.
- Patton. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. California: SAGE Publication inc.
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Malang.
- Silverman, D. (2016). *Qualitative Research*. California: SAGE Publishing, Inc.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta .
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta .
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Waedoloh, H. (2022). Gaya Kepemimpinan dan Karakteristik Pemimpin yang Efektif. *Social, Humanities, and Educational Studies (SHEs): Conference Series*.
- Walker, J. R. (2011). *Introduction to Hospitality Management*. Pennsylvania: Prentice hall.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. California: SAGE Publication inc.,