



Tanggung Jawab Manajemen Hotel Hilton Bandung Dalam Membangun Lingkungan Kerja yang Positif bagi Karyawan

Wanda Alis Antika

Program Studi Pariwisata, Stiepar Yapari Bandung

Email: wandaalisantika@gmail.com

Sesilia Santril Saputri

Program Studi Pariwisata, Stiepar Yapari Bandung

Email: saputrisesilia82@gmail.com

Korespondensi penulis: wandaalisantika@gmail.com

Abstract. *Hotel Management's Responsibility towards employees plays an important role in creating a positive work environment. Management is responsible for providing training and development to improve employee skills and abilities, as well as ensuring employee welfare through fair policies. This research aims to identify Management Responsibilities especially at Hilton Bandung Hotel in building an atmosphere that supports employee comfort and well-being. The method used from this research is qualitative method with interviews to HRD and Employees. The result of this study shows that the Management of Hilton Bandung Hotel implements various strategies, such as training, welfare policies, and open communication to improve employee motivation and work. The implication of this research is that a positive work environment can improve employee performance, as well as contribute to the quality of service provided to guests, thus impacting the reputation and sustainability of the hotel. This research is expected to be a reference for other hotel management in creating a better work environment.*

Keywords: *Hotel, Employee, Environment, Management, Responsibility*

Abstrak. Tanggung Jawab Manajemen Hotel terhadap karyawan memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif. Manajemen bertanggung jawab untuk menyediakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan, serta memastikan kesejahteraan karyawan melalui kebijakan yang adil. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Tanggung Jawab Manajemen terutama di Hotel Hilton Bandung dalam membangun suasana yang mendukung kenyamanan dan kesejahteraan karyawan. Metode yang digunakan dari penelitian ini adalah metode kualitatif dengan wawancara kepada HRD dan Karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Hotel Hilton Bandung menerapkan berbagai strategi, seperti pelatihan, kebijakan kesejahteraan, dan komunikasi yang terbuka untuk meningkatkan motivasi dan kerja karyawan. Implikasi dari penelitian ini adalah lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan kinerja karyawan, serta berkontribusi pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada tamu, hingga berdampak pada reputasi dan keberlanjutan hotel. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen hotel lain dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik.

Kata kunci: Hotel, Karyawan, Lingkungan, Manajemen, Tanggung Jawab

LATAR BELAKANG

Hotel Hilton Bandung, sebagai salah satu merk hotel Internasional memiliki tanggung jawab tidak hanya untuk memberikan layanan yang baik kepada tamu, tetapi juga memastikan kesejahteraan dan kepuasan karyawan. Karyawan yang merasa di hargai dan di dukung cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu,

manajemen hotel Hilton Bandung perlu mengembangkan berbagai strategi yang dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif. Hal ini meliputi pelatihan dan pengembangan karyawan, komunikasi yang efektif, serta program kesejahteraan yang berfokus pada kesehatan mental dan fisik. Manajemen hotel juga diuntut untuk berperan aktif dalam menciptakan lingkungan kerja yang beragam. Dengan pendekatan ini, hotel Hilton Bandung tidak hanya akan menarik dan mempertahankan pelayanan terbaik, tetapi juga membangun reputasi sebagai tempat kerja yang di inginkan.

Alasan penulis memilih judul ini karena judul ini menekankan pentingnya peran manajemen dalam menciptakan kesejahteraan karyawan dan kepuasan kerja. Hilton Bandung juga di kenal sebagai hotel Bintang 5 yang sangat mementingkan kenyamanan dan kesejahteraan karyawannya. Hilton Bandung dijadikan hotel lain untuk menerapkan praktik manajerial yang baik dalam menciptakan budaya kerja yang mendukung.

Penelitian yang berkaitan dengan topik ini, pernah di lakukan oleh Anwar Hamdani, Gusti Putu Diva Avatara (2016) yang berjudul *Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan*. Hasil dari penelitiannya menunjukan bahwa tanggung jawab perusahaan memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi, yang pada gilirannya juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan meningkatkan CSR dan komitmen karyawan, Perusahaan dapat membangun reputasi yang baik dan mendapatkan keuntungan kompetitif.

Adapun penelitian lain yang berkaitan dengan topik ini pernah di lakukan oleh Achmad Fauzi, Marni Manao (2023) yang berjudul *Faktor Kebijakan Kedisiplinan Sumber Daya Manusia, Corporate Social Responsibility "CSR", Peningkatan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kesejahteraan Karyawan pada PT SKM*. Dari hasil penelitiannya menekankan bahwa perusahaan yang menerapkan kebijakan kedisiplinan SDM yang baik, menjalankan CSR dengan efektif, dapat memberikan kesempatan dalam pengembangan karir bagi karyawan. Peran CSR dalam menjaga hubungan baik antara Perusahaan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat seperti program Pendidikan Kesehatan dan lingkungan yang berkelanjutan.

Gap antara kedua penelitian tersebut terletak pada fokus dan aspek yang di teliti. Penelitian Anwar Hamdani dan Gusti Putu Diva Avatar (2016) lebih menekankan hubungan antara tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dengan komitmen organisasi dan kinerja

karyawan, sedangkan penelitian Achmad Fauzi dan Marni Manao (2023) berfokus pada kebijakan kedisiplinan SDM dan dampaknya terhadap kesejahteraan karyawan.

Setiap perusahaan atau Hotel di Indonesia memiliki kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawab atau program CSR di lingkungan tempat perusahaan tersebut berada. Tanggung jawab manajemen perusahaan terhadap karyawan adalah konsep yang penting dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Menurut Abraham Maslow (1943) mendefinisikan tanggung jawab manajemen perusahaan terhadap karyawan sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar karyawan, seperti kebutuhan akan rasa aman, rasa memiliki, dan rasa di hargai.

Perusahaan harus memenuhi dasar karyawan, seperti gaji yang layak, lingkungan kerja yang aman, dan fasilitas yang memadai. Selain, perusahaan harus memenuhi kebutuhan social karyawan seperti menciptakan kesempatan untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan membangun hubungan yang positif, serta perusahaan harus mengakui dan menghargai kontribusi karyawan. Dengan memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, perusahaan dapat meningkatkan motivasi dan kreativitas karyawan, serta menciptakan budaya kerja yang positif dan mendukung.

METODE PENELITIAN

Berkaitan dengan tujuan penelitian yaitu mengidentifikasi tanggung jawab manajemen Hilton Bandung dalam membangun lingkungan kerja yang positif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data di peroleh melalui wawancara dengan pihak HRD dan Karyawan di Hilton Bandung hasil wawancara akan di organisir dalam tema-tema yang relevan dengan tanggung jawab manajemen dan dampaknya terhadap lingkungan kerja. Penelitian ini berfokus pada antara tanggung jawab manajemen dan penciptaan lingkungan kerja yang positif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Hilton Bandung sebagai salah satu hotel terkemuka di Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif bagi karyawan. Kepemimpinan yang efektif merupakan fondasi utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif. Hotel Hilton Bandung berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada karyawan, terutama dalam situasi yang membutuhkan perhatian khusus. Salah satu bentuk dukungan yang di tawarkan adalah bagi karyawan yang bekerja hingga larut malam. Ketika tidak ada anggota keluarga atau teman yang dapat menjemput, hotel menyediakan layanan antar untuk memastikan keselamatan karyawan. Mereka akan diantarkan ke rumah

menggunakan taksi yang disediakan oleh hotel, sehingga karyawan dapat pulang dengan tenang dan aman.

Selain layanan antar, Hotel Hilton Bandung juga memperhatikan kesehatan dan kesejahteraan karyawan dengan menyediakan klinik di dalam lingkungan hotel. Klinik ini berfungsi untuk memberikan akses layanan kesehatan yang mudah dan cepat bagi karyawan yang membutuhkan perawatan medis. Selain itu, manajemen hotel juga menerapkan sistem pemantauan kesehatan bagi karyawan yang sakit. Melalui pendekatan ini, karyawan yang mengalami masalah kesehatan dapat berkonsultasi secara jarak jauh melalui telepon. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen tidak hanya peduli terhadap kesejahteraan fisik karyawan, tetapi juga berupaya memberikan dukungan yang diperlukan, bahkan ketika mereka tidak dapat hadir secara langsung.

Dengan menyediakan layanan antar dan fasilitas kesehatan, Hotel Hilton Bandung menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan mendukung bagi karyawan. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan karyawan, tetapi juga menunjukkan komitmen hotel terhadap kesejahteraan karyawannya. Upaya ini menciptakan rasa percaya dan loyalitas di antara karyawan, yang berkontribusi pada kualitas layanan yang diberikan kepada tamu hotel.



Selain itu, Hotel Hilton Bandung juga sangat memperhatikan kebersihan, keselamatan, serta dukungan terhadap kesejahteraan karyawan. Hotel Hilton Bandung menerapkan standar kebersihan yang ketat, yang mengikuti pedoman dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan lembaga kesehatan lainnya. Karyawan dilengkapi dengan alat pelindung diri saat menjalankan tugas, terutama di area berisiko seperti dapur. Pelatihan keselamatan juga di berikan secara berkala, mencakup penanganana keadaan darurat dan prosedur evakuasi. Hotel ini juga berkomitmen untuk mencegah segala bentuk bullying dan pelecehan seksual, serta cara melaporkan kejadian tersebut, dengan menyediakan saluran pelaporan yang aman dan anonym

bagi karyawan yang merasa terancam atau mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan. Dengan kebijakan non toleransi terhadap perilaku negatif, hotel ini memberikan sanksi tegas bagi yang melanggar.

Hotel Hilton juga menyediakan relaxation room sebagai ruang istirahat yang nyaman dan tenang bagi karyawan untuk bersantai. Ruang ini dilengkapi sofa dan fasilitas lain yang membantu karyawan mengalihkan stress. Kafetaria hotel juga menyediakan makanan bergizi, program kesehatan dan kebugaran seperti kegiatan olahraga untuk menjaga kesehatan fisik. Dukungan terhadap karyawan Perempuan di Hotel Hilton juga sangat diperhatikan. Fasilitas nursery yang disediakan memberikan ruang yang nyaman dan aman bagi karyawan perempuan untuk melakukan pumping. Ruang ini dilengkapi dengan peralatan yang diperlukan dan privasi yang memadai.

Dalam Upaya menciptakan budaya kerja yang positif, hotel ini menerapkan berbagai program dan inisiatif yang tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga memperkuat rasa kebersamaan di antara karyawan. Salah satu kegiatan yang sering dilakukan di hotel ini adalah gathering atau acara berkumpul. Ketika hotel dalam keadaan sepi, manajemen seringkali memanfaatkan momen tersebut untuk mengadakan kegiatan rekreasi bagi karyawan. Kegiatan ini berupa outing, jalan-jalan, dan aktivitas lain yang melibatkan seluruh tim. Tujuan dari gathering ini adalah untuk mempererat hubungan antar karyawan, mengurangi stress, dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk bersantai di luar lingkungan kerja.

Selain itu Hotel Hilton sangat menghargai karyawan yang menunjukkan kinerja baik dan dedikasi tinggi. Penghargaan diberikan kepada mereka yang konsisten memberikan kontribusi positif terhadap tim dan perusahaan. Sistem ini tidak hanya pada pengakuan formal, tetapi juga mencakup pada pengakuan sehari-hari yang dapat di wujudkan melalui pujian langsung dari atasan atau rekan kerja. Dengan memberikan pengakuan kepada karyawan, hotel ini menciptakan suasana yang mendorong karyawan lain untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Selain penghargaan individual, hotel Hilton juga mengadakan pengakuan yang lebih formal, seperti penghargaan untuk “Karyawan Terbaik Bulan Ini”. Ketika karyawan mencapai target tertentu, mereka diberikan imbalan sebagai bentuk apresiasi. Imbalan ini dapat berupa bonus, dan voucher. Dengan memberikan reward, manajemen menunjukkan bahwa mereka menghargai dedikasi karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, karyawan diberikan fasilitas makan sepuasnya sebagai bagian dari kebijakan kesejahteraan karyawan. Dengan memberikan akses makanan yang cukup, karyawan dapat menjaga energi dan kesehatan mereka, yang pada akhirnya berdampak positif pada pelayanan kepada tamu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam tanggung jawab manajemen Hotel Hilton Bandung dalam membangun lingkungan kerja yang positif bagi karyawan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi- terstruktur, dilakukan kepada HRD dan 5 orang karyawan dari Departemen berbeda. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Hilton Bandung pada tanggal 26 Maret 2025.

Layanan penunjang keselamatan karyawan manajemen menyediakan layanan antar bagi karyawan yang pulang terlalu malam. Ini menciptakan rasa aman dan mengurangi resiko kecelakaan yang dapat mengganggu kinerja.

Tabel 1. Fasilitas Penunjang Karyawan

Jenis Layanan	Bentuk Fasilitas	Tujuan
Layanan Antar	Taksi hotel saat malam hari	Menjamin keselamatan karyawan
Klinik Karyawan	Layanan kesehatan onsite	Penanganan medis cepat
Telekonsultasi	Konsultasi jarak jauh	Akses mudah bagi yang sakit
Relaxation Room	Ruangan untuk beristirahat	Membantu mengalihkan stress
Nursery Room	Ruang untuk pumping	Untuk mendukung para pekerja perempuan

Sumber: Data Wawancara HRD Hotel Hilton Bandung, 2025

Penelitian ini mendukung temuan Anwar Hamdani dan Gusti Putu Diva Avatara (2016) bahwa tanggung jawab social internal dapat memperkuat komitmen dan kinerja karyawan. Selain itu, strategi kedisiplinan dan CSR yang diterapkan Hilton juga sejalan dengan temuan Achmad Fauzi dan Marni Manao (2023). Hasil penelitian implikasi dari hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa tanggung jawab manajerial internal berperan penting dalam membangun budaya organisasi yang positif dan produktif. Penelitian ini dapat menjadi model best practice bagi hotel-hotel lain di Indonesia untuk menyusun strategi peningkatan kesejahteraan dan keterlibatan karyawan. \

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen Hotel Hilton Bandung telah melaksanakan tanggung jawabnya secara optimal dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif bagi karyawan. Tanggung jawab ini diwujudkan melalui penyediaan berbagai fasilitas kesejahteraan seperti layanan antar malam, klinik karyawan, telekonsultasi, ruang istirahat (relaxation room), dan ruang pumping (nursery room), selain itu, manajemen juga aktif dalam membangun budaya kerja yang inklusif dan suportif melalui program penghargaan, kegiatan rekreasi, serta penerapan standar keselamatan dan kebersihan kerja yang tinggi. Strategi-stategi tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja karyawan, tetapi juga memperkuat loyalitas, menumbuhkan komitmen terhadap organisasi, dan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kepada tamu. Hasil ini sejalan dengan teori kebutuhan Abraham Maslow dan mendukung temuan-temuan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya tanggung jawab sosial internal dan kebijakan manajerial dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fauzi, Marni Manao. 2023. *Faktor Kebijakan Kedisiplinan Sumber Daya Manusia, Corporate Social Responsibility “CSR”, Peningkatan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kesejahteraan Karyawan pada PT SKM*. Jakarta: PT Riset Indonesia.
- Afrito, D., & Isnaini, H. (2024). The Influence of Gaul Language on The Use of Indonesian Among Students of Stiepar Yapari, Bandung City. *An International Journal Tourism and Community Review*, 1(2), 14-19.
- Anwar Hamdani, Gusti Putu Diva Avatara. 2016. *Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Hidayat, Rudi. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indriyani, Siska. 2020. *Psikologi Organisasi dan Lingkungan Kerja Positif*. Bandung: Alfabeta.
- Isnaini, H., Permana, I., & Lestari, R. D. (2022). Mite Sanghyang Kenit: Daya Tarik Wisata Alam di Desa Rajamandala Kulon Kabupaten Bandung Barat. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, Volume 1, Nomor 2, 64-68.
- Kusnadi, Bambang. 2018. *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*. Surabaya: Guna Widya.
- Latifah, R.A. 2021. *Karyawan Bahagia, Performa Luar Biasa*. Malang: Bumi Cendekia.

- Maslow, Abraham. 1943. *A Theory of Human Motivation*. New York: Harper & Row.
- Maulani, Dina. 2020. *Budaya Organisasi dan Loyalitas Karyawan di Industri Perhotelan*. Bandung: Mandala Press.
- Nasution, Arif. 2023. *Pelatihan dan Pengembangan SDM di Sektor Jasa*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Prasetyo, Ardan. 2021. *Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja dalam Dunia Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putri, Anisa Nur. 2022. *Manajemen Karyawan Hotel: Praktik dan Kebijakan*. Bali: Pariwisata Press.
- Ramdani, Fajar. 2022. *Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Tim*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Riana, Yulita. 2020. *Corporate Social Responsibility: Konsep dan Implementasi di Indonesia*. Semarang: UNNES Press.
- Sari, Meilani. 2021. *Manajemen Modern dan Kesejahteraan SDM*. Bandung: Pustaka Nusantara.
- Simanjuntak, Payaman J. 2016. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Sukmawati, Lilis. 2019. *Kesejahteraan Karyawan sebagai Investasi Jangka Panjang*. Jakarta: Obor Press.
- Sutrisno, Edy. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wulandari, Rika. 2023. *Strategi Pengembangan Lingkungan Kerja di Perusahaan Multinasional*. Surabaya: Inti Media