



Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Hotel 101

Abdul Aziz Gymnastiar

Pariwisata, STIEPAR YAPARI BANDUNG

Email: isdolpintiar@email.com

Surya Aryadhifa

Pariwisata, STIEPAR YAPARI BANDUNG

Email: Suryaaryadhifa24@gmail.com

Korespondensi penulis: isdolpintiar@email.com

Abstract. *Organizational culture is a set of values, beliefs and basic assumptions that influence the behavior of members of an organization and provide a framework for understanding how the organization functions. Organizational culture can be defined as the values, beliefs, norms, customs, symbols and basic assumptions that are shared by members of an organization and influence the way they work, interact and influence decisions. The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture on employee performance and the role of employee job satisfaction at Hotel 101. This research method uses a qualitative research method. The results of this study indicate that organizational culture on employees has a significant effect on employee job satisfaction of 50%, Employee job satisfaction at Hotel 101 has an effect on employee performance at the hotel. The impact of organizational culture among employees at Hotel 101, Creating a positive work environment, Organizational culture that emphasizes teamwork, open communication, and mutual respect can create a pleasant work atmosphere and support employee performance at Hotel 101.*

Keyword: Hotel, Employees, Culture, Organization

Abstrak. Budaya organisasi adalah seperangkat nilai, keyakinan dan asumsi dasar yang memengaruhi perilaku anggota organisasi dan memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana organisasi berfungsi. Budaya organisasi dapat diartikan sebagai nilai-nilai, keyakinan, norma, kebiasaan, symbol, dan asumsi dasar yang dianut Bersama oleh anggota suatu organisasi dan memengaruhi cara mereka bekerja, berinteraksi, dan memengaruhi keputusan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan peran kepuasan kerja karyawan di Hotel 101. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi pada karyawan ini berpengaruh pada signifikansi terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 80%, Kepuasan kerja karyawan di Hotel 101 berpengaruh pada kinerja karyawan di hotel tersebut. Dampak dari budaya organisasi di kalangan karyawan di Hotel 101, Menciptakan lingkungan kerja yang positif, Budaya organisasi yang menekankan pada kerja tim, komunikasi terbuka, dan saling menghormati dapat menciptakan atmosfer kerja yang menyenangkan dan mendukung kinerja karyawan di Hotel 101.

Kata kunci: Hotel, Karyawan, Budaya, Organisasi

1. LATAR BELAKANG

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja dan motivasi kerja karyawan dalam sebuah perusahaan, terutama di industri jasa seperti perhotelan. Hotel sebagai institusi yang melayani kebutuhan tamu dengan standar pelayanan tinggi, menuntut tidak hanya kemampuan teknis karyawan tetapi juga semangat dan motivasi yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik. Hotel 101 sebagai salah satu hotel yang beroperasi di tengah persaingan industri pariwisata yang semakin ketat, menyadari bahwa

Received Februari 20, 2025; Revised Maret 06, 2025; Accepted Maret 22, 2025; Published Maret 25, 2025

pengelolaan sumber daya manusia melalui pembentukan budaya organisasi yang positif menjadi strategi utama untuk mempertahankan kualitas layanan dan meningkatkan produktivitas karyawan.

Budaya organisasi yang sehat mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dimana nilai-nilai bersama, norma, dan perilaku yang diharapkan menjadi panduan dalam berinteraksi antar karyawan maupun dengan tamu. Motivasi kerja karyawan yang tinggi tidak hanya berdampak pada peningkatan produktivitas, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan kerja, loyalitas, dan komitmen terhadap organisasi. Sebaliknya, apabila budaya organisasi kurang diperhatikan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan dan penurunan motivasi yang berujung pada rendahnya kualitas pelayanan.

Seiring dengan perubahan tren dalam manajemen sumber daya manusia, hotel-hotel modern termasuk Hotel 101 berupaya membangun budaya organisasi yang adaptif dan mendukung kebutuhan karyawan, seperti memberikan penghargaan, komunikasi terbuka, serta kesempatan pengembangan diri. Namun demikian, penerapan budaya organisasi yang efektif masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari perbedaan latar belakang karyawan, gaya kepemimpinan, hingga dinamika kerja yang kompleks. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana budaya organisasi dapat berperan secara optimal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Hotel 101 agar dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Hotel 101 Bandung adalah hotel modern dan trendi yang terletak sangat strategis di pusat kota Bandung. Oleh karena itu hotel 101 Bandung menuntut para karyawannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan para customer, Tak lupa mengedepankan budaya dalam berorganisasi untuk meningkatkan motivasi kerjanya. di hotel 101 sendiri para karyawan memiliki budaya berorganisasi yang sangat terasa di antara karyawannya karena di hotel 101 para karyawan menggunakan budaya organisasi “Budaya Klan (Clan Culture)“, Yang menciptakan lingkungan kerja yang positif, bersahabat, mengedepankan kekeluargaan. Penekanan pada kerja sama tim, partisipasi karyawan, Dan rasa kebersamaan. Kepemimpinan para leader nya cenderung bersifat mentor atau pembimbing. Keberhasilan diukur dengan berdasarkan kepuasan para customer dan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan.

Alasan kami memilih judul penelitian ini karena, Penelitian ini akan membantu kita dalam memahami bagaimana budaya organisasi terbentuk, dan bagaimana budaya organisasi memengaruhi kinerja karyawan yang bekerja di hotel. Budaya organisasi ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan kepuasan kerja, dan mendorong motivasi

karyawan. Motivasi kerja yang tinggi berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan reputasi hotel.

Penelitian ini, memiliki kesamaan dengan penelitian Moch. Zainudin dan Addin nasikhah, dengan judul artikel “*Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*” (2020). Dalam penelitian yang terdapat pada artikel tersebut membahas fokus budaya organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, artikel tersebut melihat bagaimana budaya organisasi memengaruhi kinerja karyawan. Meskipun penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam meningkatkan budaya organisasi dalam karyawan, baik motivasi maupun kinerja adalah satu aspek penting dalam keberhasilan organisasi.

Penelitian lain yang berkaitan dengan judul penelitian ini yang di teliti oleh Samsul Hadi dan Agus David Ramdansyah, dengan judul “*Meningkatkan Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Melalui Motivasi Berprestasi Dan Pemberdayaan Karyawan*”(2021). Penelitian ini secara spesifik meneliti motivasi berprestasi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi cenderung bekerja lebih baik. Modernisasi hubungan antara motivasi berprestasi dan kinerja, memperkuat dampak positif motivasi kerja.

Gap yang terdapat antara kedua penelitian tersebut yaitu pada apa yang di teliti dan focus penelitian. Penelitian yang di lakukan oleh Moch. Zainudin dan Addin Nasikhah lebih fokus pada pembahasan budaya organisasi dalam Lembaga yang menyalurkan zakat, infak, sedekah. Yang menekankan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, factor yang membentuk budaya organisasi dan karakteristik budaya organisasi. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Samsul Hadi dan Agus David lebih membahas mengenai motivasi berprestasi, yang menganalisis factor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi berprestasi di antara karyawan.

Menurut Alireza Nazarian (2017). Budaya organisasi dalam industri hotel melibatkan nilai-nilai, keyakinan, dan praktik-praktik yang membentuk lingkungan kerja dan mempengaruhi perilaku karyawan. Budaya ini dapat bervariasi antar hotel dan dipengaruhi oleh factor-faktor seperti budaya nasional, struktur organisasi, dan kepemimpinan. Budaya nasional dapat memengaruhi budaya organisasi di hotel, terutama dalam hal interaksi dengan pelanggan dan karyawan dari berbagai latar belakang budaya. Banyak hotel menekankan budaya yang berorientasi pada pelanggan, dengan focus pada kepuasan pelanggan dan penyediaan layanan yang berkualitas. Budaya organisasi seringkali menekankan kerja tim dan kolaborasi antar karyawan untuk memastikan kelancaran organisasi dan kepuasan pelanggan. Dalam industri hotel yang kompetitif, hotel perlu memiliki budaya yang mendorong inovasi dan adaptasi terhadap perubahan tren dan kebutuhan pelanggan

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kami yaitu bertujuan untuk suatu peran budaya organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan hotel THE 101 BANDUNG. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dari data wawancara ini dengan karyawan hotel terutama FOM (Front Office Manager) Hotel THE 101 BANDUNG hasil wawancara ini akan di kemukakan dalam transkrip wawancara dan hasilnya ada di teks wawancara saat perekaman. Penelitian ini bertujuan meningkatkan motivasi karyawan di hotel the 101 bandung dan isi peran budaya organisasinya. Budaya organisasi dan struktur kerja di hotel ini bersifat fleksibel dan sangat menekankan pada nilai kekeluargaan.

Karyawan didorong untuk memiliki kemampuan lintas departemen demi meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Komunikasi terbuka, diskusi bersama, dan partisipasi aktif seluruh anggota tim menjadi kunci dalam penyelesaian masalah. Selain itu, pengakuan terhadap kinerja karyawan juga diberikan secara nyata untuk meningkatkan motivasi. Budaya kekeluargaan yang diterapkan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada tamu serta dalam menghadapi tren dan tantangan baru di industri perhotelan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari wawancara yang kita lakukan terhadap karyawan Hotel 101, Data yang di dapat yaitu, di Hotel 101 para karyawan memiliki struktur budaya organisasi yang fleksibel, dengan mobilitas antar departemen misalnya karyawan dituntut untuk bisa menguasai dua departemen dalam menghadapi perubahan dalam industri perhotelan. Budaya oraganisasi di Hotel 101 memakai jenis budaya organisasi Clan culture yang mengedepankan kekeluargaan dan diskusi dalam melakukan kolaborasi untuk menyelesaikan masalah dan bisa menghadapi rintangan baru dengan lebih baik. Penekanan pada komunikasi terbuka dan kerja secara kolaboratif. Karyawan didorong untuk berpartisipasi dalam diskusi tentang tantangan yang akan dihadapi, sehingga menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama.



Pengakuan dan penghargaan dalam konteks organisasi, terutama di hotel seperti Hotel 101, memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Pengakuan atas prestasi dan kontribusi karyawan dapat meningkatkan semangat kerja. Ketika karyawan merasa di hargai, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Penghargaan dapat menciptakan atmosfer kerja menjadi positif. Karyawan yang merasa di hargai dan di akui, akan lebih berkomitmen terhadap tim dan organisasi. Pengakuan dan penghargaan yang konsisten membantu membangun budaya organisasi yang menghargai kontribusi individu, mendorong kolaborasi dan komunikasi yang baik antar karyawan. Dengan demikian, pengakuan dan penghargaan adalah elemen penting dalam strategi manajemen sumber daya manusia yang berdampak positif pada kinerja dan motivasi karyawan.



Budaya organisasi yang terbentuk di Hotel 101 memainkan peran yang sangat penting dalam memengaruhi motivasi kerja karyawan. Budaya yang positif dan kuat dapat menciptakan suasana kerja yang mendukung, dimana karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya. Nilai-nilai yang dianut bersama oleh

seluruh anggota organisasi membentuk sikap dan perilaku yang selaras dengan tujuan perusahaan, sehingga tercipta harmoni dan semangat kerja yang tinggi. Dalam konteks Hotel 101, budaya organisasi yang mengedepankan komunikasi terbuka, penghargaan atas prestasi, serta dukungan terhadap pengembangan karyawan menjadi faktor utama yang meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab para karyawan terhadap pekerjaannya.

Motivasi kerja yang tinggi di kalangan karyawan Hotel 101 terlihat dari tingkat produktivitas yang meningkat serta kualitas pelayanan yang konsisten memuaskan tamu. Budaya organisasi yang baik turut membantu mengatasi stres kerja dan konflik interpersonal yang kerap muncul di lingkungan kerja perhotelan yang dinamis dan menuntut kecepatan serta ketepatan pelayanan. Karyawan yang merasa didukung dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan cenderung memiliki komitmen yang lebih kuat dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Namun demikian, terdapat pula tantangan dalam menjaga dan mengembangkan budaya organisasi secara berkelanjutan. Perbedaan latar belakang budaya, usia, dan pengalaman kerja karyawan memerlukan pendekatan yang fleksibel dan inklusif agar budaya organisasi dapat diterima dan diinternalisasi secara menyeluruh. Kepemimpinan yang efektif dan konsisten juga menjadi kunci dalam memastikan bahwa nilai-nilai budaya organisasi tidak hanya menjadi slogan, tetapi benar-benar diimplementasikan dalam setiap aktivitas kerja sehari-hari.

Secara keseluruhan, peran budaya organisasi di Hotel 101 terbukti signifikan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dengan budaya yang mendukung dan membangun, karyawan merasa lebih bersemangat dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan dalam memperkuat budaya organisasi perlu terus dilakukan sebagai strategi untuk mempertahankan motivasi dan produktivitas karyawan dalam menghadapi tantangan industri perhotelan yang kompetitif.

4. SIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi di Hotel 101 berperan penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Budaya organisasi yang sehat dan positif, yang berfokus pada kekeluargaan, kolaborasi, dan komunikasi terbuka, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Budaya organisasi di Hotel 101, yang mengusung nilai-nilai kekeluargaan (Clan Culture) yang terbukti berdampak positif

terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa Ketika karyawan merasa dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan kinerja yang terbaik dalam pekerjaan. Hal ini mendorong para karyawan untuk berinovasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para tamu. Penekanan pada budaya organisasi yang mempromosikan kerja tim dan saling menghormati menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan produktif.

Karyawan merasa lebih termotivasi Ketika mereka berpartisipasi dalam diskusi dan mendapatkan pengakuan atas kontribusi mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan moral karyawan, tetapi juga menciptakan atmosfer yang mendukung produktivitas dan kreativitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang baik tidak hanya meningkatkan motivasi kerja karyawan tetapi juga berkontribusi terhadap keberhasilan hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih dalam tentang budaya organisasi dan penerapannya dalam konteks industri hotel sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi yang kuat merupakan kunci dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang pada akhirnya mendukung kinerja dan reputasi Hotel 101.

DAFTAR PUSTAKA

- Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, Y. (2024). *Manajemen pariwisata dan perhotelan*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- 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.
- Agung, P. PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MEMOTIVASI KARYAWAN PADA ROYAL HOTEL n'LAUNGE JEMBER.
- Andriana, Lionie. 2021. *KKKKKK*. Jakarta: NTB Press.
- Arini, N. N., Putra, I. N. D., & Bhaskara, G. I. (2021). Promosi Pariwisata Bali Utara Berbasis Sastra Melalui Novel "Aku Cinta Lovina" dan "Rumah di Seribu Ombak". *Jurnal JUMPA*, Volume 8, Nomor 1, 305-331.
- Diayudha, L. (2020). Industri perhotelan di Indonesia pada masa pandemi Covid-19: analisis deskriptif. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1).

- Edison, E., Kurnia, M. H., & Indrianty, S. (2020). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Alam Sanghyang Kenit Desa Rajamandala Kulon Bandung Barat. *Tourism Scientific Journal, Volume 6, Nomor 1*, 96-109.
- Fauziah, Iva Haya. 2022. *Amanat*. Bandung: Gramedia
- Giantari, I. A. I., & Riana, I. G. (2017). *Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan Klumpu Bali Resort Sanur* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Hadi, S., & Ramdanyah, A. D. (2021). Meningkatkan Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Melalui Motivasi Berprestasi Dan Pemberdayaan Karyawan (Studi di Hotel Le Dian–Kota Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa, 5*(1), 48-63.
- 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.
- Jatinurcahyo, R., & Yulianto. (2021). Menelusuri Nilai Budaya Yang Terkandung Dalam Pertunjukan Tradisional Wayang. *Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya, Volume 12, Nomor 2*, 159-165.
- Marliani, L. (2017). Peranan Budaya Organisasi Dalam Mewujudkan Kinerja Suatu Organisasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 3*(2), 1-8.
- Nazarian, A., Atkinson, P., & Foroudi, P. (2017). Influence of national culture and balanced organizational culture on the hotel industry's performance. *International Journal of Hospitality Management, 63*, 22-32.
- Ridwan, R. (2021). Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 1*(4), 14-24.