

IMPLIMENTASI NILAI -NILAI PERUSAHAAN (GOLD STANDARDS) DALAM MENDORONG MOTIVASI KERJA KARYAWAN FOOD & BEVARAGE DI HOTEL RITZ-CARLTON JAKARTA MEGA KUNINGAN

Laden Budiman¹, Hijriyantomi Suyuthie²

ladenbudiman@gmail.com¹

Universitas Negeri Padang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi nilai-nilai perusahaan (Gold Standard) dari Hotel Ritz-Carlton Jakarta Mega Kuningan dalam mendorong motivasi kerja karyawan Food & bevarage. Perusahaan ini menaruh harapan atau perhatian yang besar pada pengembangan karyawan dan memberikan kesempatan bagi karyawan mereka untuk berkembang dalam berkerja, yang pada gilirannya memotivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik bagi tamu maupun bagi diri mereka sendiri. Metode Deskriptif dengan pendekatan kualitatif menjadi metode penelitian ini. Dengan teknik pengumpulan data yang melalu wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan yang dilibatkan berjumlah lima orang yang dipilih menggunakan Snowball sampling. Analisis data dilakukan melalu reduksi, penyajian data dan pengambilan keputusan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gold Standard sebagai nilai perusahaan di hotel Ritz-Carlton Jakarta Mega Kuningan secara signifikan meningkatkan motivasu dan kinerja karyawan, bukan hanya menjadi sebagai pedoman pelayanan tamu tetapi juga sebagai pendorong semangat kerja. Implementasi nilai-nilai perusahaan yang baik terbukti efekti dalam meningkatakn kinerja optimal karywan, sehingga perusahaan perlu terus memperkuat implementasi nilai-nilai perusahaan tersebut untuk memastikan peningkatan motivasi dan kinerja karyawan secara berkerlanjutan.

Kata Kunci : Implementasi, Nilai-nilai Perusahaan, Motivasi Kerja.

Abstract

This study aims to explore the implementasu of corporate value (Gold Standard) at the Ritz-Carlton Jakarta Mega Kuningan in motivating the wordk of Food & Bevarge employee. This company place significant emphasis on employee and developepment and provides opportunities for their growth in the workplace, which in turn motivates employees to give their best to guests as well as themselves. This research employs a descriptive method with a qualitatuve approach. Data collection techiques include interviews, observation, and documentation. Five information were involved, selected using the snowball sampling method. Data analysis was conducted through reduction, data presentation, and decision-making. The result of this study show that the Gold-Standard as a corporate value at the Ritz-Carlton Jakarta Mega Kuningan significantly enhances employee motivation and performace, not only serving as a guide for guests service but also as driver of work spirit. Effective implemtation of corporate values has proven ti be effective in improving optimal employee performace, thus the company needs to continuously strengthen the implementation of these corporate values to ensure sustained improvement ini employee motivation and performace.

Keywords : Implemtation, corporate values, work motivation.

PENDAHULUAN

Budaya perusahaan memegang peranan krusial dalam menentukan keberhasilan dan kinerja dalam perusahaan tersebut. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM), budaya perusahaan yang kuat dapat menjadi faktor penentu dalam memotivasi karyawan dan mencapai tujuan perusahaan. Budaya perusahaan adalah nilai-nilai perusahaan yang merupakan keyakinan segenap insan perusahaan yang berperan sebagai sumber motivasi, daya dorong dan pedoman dalam bersikap dan berperilaku secara positif dan sinergis dalam menjalankan misi

dan mencapai visi perusahaan (Irmaya dkk., 2024). Perusahaan yang memiliki budaya perusahaan yang baik mampu memberikan stabilitas dan kepastiaan bagi karyawan, membantu mereka memahami dan beradaptasi dengan lingkungan kerja mereka (Nusannas, 2016)

Di era sekarang perusahaan harus bisa dan mampu melakukan mengembangkan dan meningkatkan kinerja karyawan dengan program-program yang diciptakan perusahaan (Safitri, 2018). Orang mulai belajar untuk bergantung dan menaruh harapan pada budaya. Budaya dianggap mampu memberikan stabilitas dan jaminan bagi mereka, karena mereka dapat memahami hal-hal yang terjadi pada lingkungannya. Budaya yang dimiliki perusahaan ini akan menjadi motivasi kerja karyawan. Dalam pandangan (Ernanto dkk., 2015) Budaya perusahaan yang tidak terimplemetasikan dengan baik dapat mengakibatkan rendahnya motivasi dan kinerja karyawan yang ada dalam perusahaan. Budaya perusahaan dapat mengarahkan para karyawan agar mempunyai kompetensi yang lebih untuk dapat bersama-sama mencapai tujuan. Menurut (Andriani, 2018) Budaya yang kuat memiliki ciri nilai inti organisasi yang dianut dengan kuat, diatur dengan baik dan dirasakan bersama secara luas. Budaya organisasi merupakan produk inti figur perusahaan, mulai dari orang-orangnya, baik dari segi keberhasilan maupun kegagalannya.

The Ritz-Carlton Mega Kuningan merupakan salah satu hotel bintang lima terkemuka yang berada di Jakarta. Perusahaan ini mengimplementasikan standar budaya perusahaan atau nilai-nilai perusahaan yang disebut dengan Gold Standard. Nilai-nilai yang terdapat dalam Gold Standard mencakup berbagai nilai dan pedoman yang dirancang untuk menjadi pegangan karyawannya dalam berkerja. Elemen-elemen yang terdapat dalam Gold Standard meliputi Credo, Motto, Three step of service, service values dan employee promise. Nilai-nilai tersebut tidak hanya bertujuan untuk melayani tamu, tetapi juga menjadi menjadi memotivasi karyawan untuk diri sendiri dan dalam memberikan pelayanan tamu.

Budaya organisasi merupakan apa yang dipresepsi ini menciptakan pola-pola kepercayaan, nilai-nilai dan harapan-harapan (Rivai, 2020). Pada dasarnya suatu perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mau dan mampu bekerja secara giat, tetapi bagaimana memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, kemampuan, kecakapan dan keterampilan karyawan tidak artinya apabila tidak diikuti dengan motivasi yang tinggi dari setiap karyawan guna meningkatkan disiplin kerja (Saputra, 2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi Gold Standards di The Ritz-Carlton Mega Kuningan mempengaruhi motivasi kerja karyawan, khususnya di Departemen Food and Beverage. Dengan mengevaluasi hubungan antara budaya perusahaan dan motivasi kerja, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan strategi manajemen SDM yang lebih efektif.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Jumlah informan penelitian ini adalah 5 orang, dan metode penulis gunakan dengan pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penulis menggunakan alat pengumpulan data seperti pedoman wawancara, checklist observasi, dokumentasi dan alat tulis. Untuk memeriksa keabsahan data, triangulasi dapat digunakan serta menggunakan teknik analisis datanya adalah reduksi, penyajian, dan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja

Wawancara dengan informan menunjukkan bahwa Gold Standard dari The Ritz-Carlton memiliki dampak yang signifikan pada kinerja karyawan. Mereka merasa bahwa standar ini tidak hanya memberikan arahan yang jelas dalam melayani tamu, tetapi juga mendorong mereka untuk berkinerja lebih baik. Menurut (Pramudya, 2023) kinerja adalah pencapaian dimana seseorang dapat mempertimbangkan kualitas dan kuantitas sesuai tanggung jawab. Misalnya, informan A01 menyatakan bahwa Credo, yang merupakan bagian dari Gold Standard, menjadi pedoman utama dalam melayani tamu dengan hati. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan implementasi nilai-nilai Gold Standard secara konsisten dapat memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

2. Penghargaan

Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang berhasil mencapai pencapaian tertentu juga menjadi faktor penting dalam memotivasi karyawan. Namun, ada perbedaan pendapat tentang efektivitas penghargaan tersebut. Beberapa informan melihat penghargaan sebagai dorongan yang positif untuk meningkatkan kinerja, sementara yang lain menganggapnya sebagai sumber potensial konflik dan ketidakpuasan. Namun demikian, penghargaan dalam bentuk apresiasi oleh perusahaan dan penilaian kesuksesan karyawan tetap menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja.

3. Tantangan

Tantangan yang dihadapi oleh karyawan juga merupakan faktor yang memengaruhi kinerja. Gold Standard dari The Ritz-Carlton memberikan tantangan yang jelas dalam hal memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Para informan merasa tertantang untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tamu dalam setiap interaksi. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi karyawan dalam mencapai standar yang ditetapkan oleh perusahaan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka.

4. Pengembangan

Pengembangan karir juga memiliki dampak yang signifikan terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Para informan menyoroti pentingnya kesempatan untuk belajar dan berkembang dalam pekerjaan mereka. The Ritz-Carlton dikenal karena komitmennya terhadap pengembangan karyawan, dan hal ini memotivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Implementasi Gold Standard juga merupakan faktor penting dalam pengembangan karir, karena membantu karyawan untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam pelayanan tamu.

5. Keterlibatan

Keterlibatan karyawan dalam aktivitas hotel juga merupakan faktor yang memengaruhi kinerja. Gold Standard mendorong karyawan untuk terlibat secara aktif dalam memastikan kepuasan tamu dan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Karyawan yang terlibat dalam aktivitas hotel dan berkontribusi secara aktif juga cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

6. Tanggung Jawab

Tanggung jawab untuk mengimplementasikan Gold Standard dalam setiap aspek pekerjaan juga merupakan faktor yang memengaruhi kinerja. Para informan merasa bertanggung jawab untuk menjalankan standar tersebut dengan baik, karena

mereka menyadari bahwa hal ini berdampak langsung pada pengalaman tamu dan reputasi hotel. Tanggung jawab ini juga menjadi sumber motivasi bagi karyawan untuk terus berkinerja lebih baik.

7. Kesempatan

Kesempatan untuk mencapai tujuan karir juga memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras. The Ritz-Carlton memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang dan meraih pencapaian yang mereka inginkan melalui program pelatihan, promosi internal, dan pengembangan karir. Para informan merasa termotivasi untuk bekerja demi mencapai kesempatan ini dan memanfaatkannya untuk meraih tujuan karir mereka di industri perhotelan.

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Gold Standard dari The Ritz-Carlton memiliki dampak yang signifikan terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki pendapat yang sama dengan (Sabrina, 2018) dalam penelitiannya menyebutkan “bahwa motivasi kerja adalah faktor yang mempengaruhi kinerja dan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang dimana apabila motivasi diberi dengan baik maka kinerjapun akan baik”. Standard ini tidak hanya memberikan arahan yang jelas dalam pelayanan tamu, tetapi juga memotivasi karyawan untuk terlibat secara aktif dalam aktivitas hotel, bertanggung jawab untuk menjalankan standar dengan baik, dan mencari kesempatan untuk berkembang dalam karir mereka. Selain itu, penghargaan yang diberikan oleh perusahaan juga merupakan faktor penting dalam memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian tentang implementasi nilai-nilai perusahaan (Gold Standard) dalam mendorong motivasi kerja karyawan Food & Beverage di Hotel Ritz-Carlton Mega Kuningan yang ditinjau dari kinerja, penghargaan, tantangan, pengembangan, keterlibatan, tanggung jawab dan kesempatan.

- a. Gold Standard sebagai Motivasi Utama: Gold Standard dari The Ritz-Carlton memiliki peran yang sangat penting dalam memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang tinggi. Nilai-nilai yang terkandung dalam Gold Standard, seperti pelayanan yang tulus dan komitmen terhadap kepuasan tamu, menjadi pedoman utama bagi karyawan dalam menjalankan tugas mereka.
- b. Penghargaan sebagai Pendorong Kinerja: Meskipun ada perbedaan pendapat tentang efektivitasnya, penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang berhasil mencapai pencapaian tertentu tetap menjadi faktor penting dalam memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik.
- c. Tantangan sebagai Pemicu Kinerja: Tantangan yang dihadapi oleh karyawan, terutama dalam mencapai standar yang ditetapkan oleh perusahaan, juga merupakan faktor yang memengaruhi kinerja. Karyawan merasa tertantang untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tamu, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan kinerja mereka.
- d. Pengembangan Karir sebagai Faktor Motivasi: Kesempatan untuk belajar dan berkembang dalam karir menjadi faktor motivasi yang signifikan bagi karyawan. The Ritz-Carlton memberikan perhatian yang besar terhadap pengembangan karyawan, dan hal ini memotivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.
- e. Keterlibatan: Keterlibatan mengacu pada tingkat partisipasi dan keterlibatan seseorang dalam aktivitas, proses, atau keputusan yang terjadi dalam suatu

organisasi atau lingkungan kerja. Ini mencakup seberapa aktif seseorang terlibat dalam aktivitas yang berlangsung di tempat kerja, sejauh mana mereka berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan, dan seberapa banyak mereka berkomunikasi dan berkolaborasi dengan rekan kerja. Keterlibatan mencerminkan tingkat keterlibatan dan keterlibatan pribadi seseorang dalam pekerjaan mereka.

f. **Tanggung Jawab:** Rasa tanggung jawab karyawan dalam aktivitas hotel untuk menjalankan Gold Standard dengan baik juga memengaruhi kinerja. Karyawan yang bertanggung jawab secara aktif dalam aktivitas hotel akan merasa lebih bertanggung jawab untuk menjalankan standar dengan baik cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

g. **Kesempatan untuk Mencapai Tujuan Karir:** Kesempatan untuk mencapai tujuan karir juga menjadi faktor motivasi bagi karyawan. The Ritz-Carlton memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang dan meraih pencapaian yang mereka inginkan, dan hal ini memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan karir mereka di industri perhotelan.

Secara keseluruhan, Gold Standard dari The Ritz-Carlton bukan hanya menjadi pedoman dalam pelayanan tamu, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Perusahaan ini memberikan perhatian yang besar terhadap pengembangan karyawan dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk berkembang dalam karir mereka, yang pada gilirannya memotivasi karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2018). Implementasi Budaya Pelayanan Pada Industri Perhotelan Hubungannya Dengan Peningkatan Kinerja Human Capital. *Jurnal Ecodemica*, 2.
- Ernanto, B., Baga, L. M., & Sunarti, E. (2015). PENGARUH PENERAPAN BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN DI PT. REKAYASA INDUSTRI. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.17358/jabm.1.1.1>
- Irmaya, N., Ning Farida, S., Bisnis, A., Veteran, U. ", & Jawa, ". (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM BUDAYA PERUSAHAAN DAN MANAJEMEN KARIR UNTUK PENGOPTIMALISASIAN KINERJA KARYAWAN DI PT SINERGI GULA NUSANTARA. Dalam *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 4, Nomor 1). https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index
- Nusannas, I. S. (2016). Implementasi Konsep Budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat Dan Rajin) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Dari Sisi Non Keuangan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4, 93–106.
- Pramudya, A. A. (2023). Implementasi Budaya Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 1, 24–40.
- Rivai, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. 3(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5291>
- Sabrina, L. (2018). PENGARUH KEPEMIMPINAN UNTUK MENCIPTAKAN KINERJA KARYAWAN DALAM ORGANISASI.
- Safitri, R. P. (2018). PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP MOTIVASI KERJA DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN. *Journal of Management Review*, 2(2), 198. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1795>
- Saputra, T. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Hotel Permai Pekanbaru. *Jurnal Benefita*, 4(2), 316. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.1548>.