

**IMPLEMENTASI CORE VALUE MARRIOTT UNTUK
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA
THE ST REGIS BALI RESORT**



Oleh

Ni Ketut Bellen Mariati
NIM 2015713062

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**IMPLEMENTASI CORE VALUE MARRIOTT UNTUK
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA
THE ST REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Ketut Bellen Mariati
NIM 2015713062

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ni Ketut Bellen Mariati

NIM : 2015713062

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

"IMPLEMENTASI CORE VALUE MARRIOTT UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA THE ST REGIS BALI RESORT"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023
Yang menyatakan,



Ni Ketut Bellen Mariati
2015713062

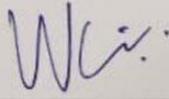
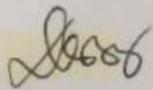
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**IMPLEMENTASI CORE VALUE MARRIOTT UNTUK
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN
PADA THE ST REGIS BALI RESORT**

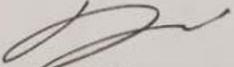
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

NI KETUT BELLEN MARIATI
NIM 2015713062

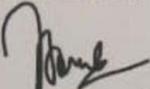
Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M NIP. 004119601	
Dosen Penguji 1, I Made Widiantara, S.Psi., M.Si NIP. 197902182003121002	
Dosen Penguji 2, Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., M.M NIP. 197612012002122002	

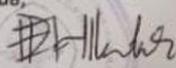
Dosen Pembimbing 1,


(Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M)
NIP 004119601

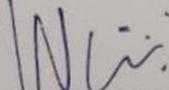
Dosen Pembimbing 2.


(I Gede Iwan Suryadi, S.E., M.M)
NIP 198003052008121001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,


(Nym Indah Kusuma Dewi, SE.MBA.Ph.D)
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“IMPLEMENTASI CORE VALUE MARRIOTT UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA THE ST REGIS BALI RESORT”** dengan lancar dan tepat pada waktunya. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini yaitu merupakan salah satu syarat untuk mahasiswa dan mahasiswi dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dengan demikian laporan ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk kelulusan tersebut. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M., Me.Com., selaku direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk dan dorongan

kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar mampu terselesaikan tepat pada waktunya.

4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya SE.,M.M., selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama praktek kerja lapangan.
5. Ibu Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M, dan bapak I Gede Iwan Suryadi,S.E.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan saran yang sangat bermanfaat kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan serta masukan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Choirul Nasihin selaku *Human Resources Coordinator* The St. Regis Bali Resort yang telah banyak memberikan bimbingan serta saran sehingga penulis dapat melaksanakan PKL serta menyelesaikan laporan ini dengan baik.
8. Seluruh Staff The St. Regis Bali Resort yang sudah banyak memberikan bantuan dan dukungan.
9. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan mental dan fisik, teman - teman, serta pihak – pihak terkait lainnya yang telah banyak

membantu baik untuk pelaksanaan PKL maupun dalam penyelesaian laporan ini.

10. Dan terima kasih kepada diri saya sendiri yang tetap percaya, berjuang dan bekerja keras untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Nusa Dua, 21 Juli 2023



Ni Ketut Bellen Mariati

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Lokasi Penelitian	7
2. Objek Penelitian	7
3. Data Penelitian	7
4. Teknik Analisis Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
B. Budaya Organisasi (<i>Core Value</i>).....	17
1. Pengertian Budaya Organisasi (<i>Core Value</i>).....	17
2. Karakteristik Budaya Organisasi (<i>Core Value</i>).....	18
3. Fungsi Budaya Organisasi (<i>Core Value</i>)	21
C. Motivasi Kerja	23
1. Pengertian Motivasi Kerja.....	23
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	24
3. Indikator Motivasi Kerja	30

4. Fungsi Motivasi Kerja	31
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
A. Sejarah Perusahaan.....	33
B. Lokasi Perusahaan.....	34
C. Bidang Usaha	35
D. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Kebijakan Perusahaan	57
B. Analisis dan Interpretasi Data	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
A. Simpulan	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pembagian Jenis dan Jumlah Kamar.....	36
Tabel 4.1 Core Value Marriott	58



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The St. Regis Bali Resort.....	33
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi The St. Regis Bali Resort	46
Gambar 4. 1 Program New Hire Orientation The St. Regis Bali Resort... ..	59
Gambar 4. 2 Program Living Our Core Value The St. Regis Bali Resort .	60
Gambar 4. 3 Fun Activity Yoga di The St. Regis Bali Resort	67
Gambar 4. 4 Sosialisasi Helmet Awareness The St. Regis Bali Resort... ..	68
Gambar 4. 5 Pemberian apresiasi dan benefit kepada staf St. Regis	69
Gambar 4. 6 Bukti sertifikat BPJS Kesehatan St. Regis Bali Resort.....	69
Gambar 4. 7 Sertifikat BPJS Ketenagakerjaan St. Regis Bali Resort	70
Gambar 4. 8 Pamflet/flyer vacancy job pada The St. Regis Bali Resort ..	70
Gambar 4. 9 Fasilitas Gym untuk staf The St. Regis Bali Resort.....	71
Gambar 4. 10 Pelaksanaan training pengembangan karir dan skill	73
Gambar 4. 11 Pemberian Distinctive Card kepada Staf.....	74
Gambar 4. 12 Tampilan Voting Distinctive Host Nomination	75
Gambar 4. 13 List Resume Distinctive Host Nomination	75
Gambar 4. 14 Website Booking kamar secara online	77
Gambar 4. 15 Guest Voice Satisfaction	80
Gambar 4. 16 Implementasi program CSR The St. Regis Bali Resort.....	82
Gambar 4. 17 Implementasi CSR ke Panti Asuhan Widhya Asih Bangli .	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar pertanyaan dan kesimpulan jawaban dari 12 orang staf yang telah diwawancara mengenai Implementasi Core Value Marriott Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada The St. Regis Bali Resort.....	94
Lampiran 2. Flyer Job Opportunity Vacancy program Take Care	102
Lampiran 3. Flyer program Marriott Business Concil Bali dalam program Badminton.	103
Lampiran 4. Tampilan format Distinctive Host Nomination pada implementasi core value pursue excellence.....	104
Lampiran 5. Penggunaan aplikasi pesan kamar dengan platform booking online (Booking.com, Agoda, Traveloka).....	105
Lampiran 6. Kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) ke SMK N 1 Petang terkait implementasi core value serve our world.	106



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Value atau nilai dianggap sebagai hal yang paling penting, karena dari sini semua hal bermula. Penerapan *core value* sebagai bagian dari strategi perusahaan menjadi kebutuhan dari waktu ke waktu. Sebuah strategi perusahaan yang sangat canggih sekalipun akan mengalami kegagalan tanpa adanya tuntunan berupa pedoman tata nilai. Tata nilai sendiri dapat didefinisikan sebagai kumpulan nilai yang diturunkan dari sesuatu yang dipercayai (*ending belief*) dan memberikan kekuatan bila dijalankan. (Kasali, 2012:148)

Fokus pada nilai membuat perusahaan – perusahaan mampu berubah dan cepat pulih setelah melewati masa – masa penuh tantangan. *Knowlegde Solutions Asian Development Bank* dalam Kasali (2012) mengatakan bahwa “*Corporate values are first order operating philosophies or principles, to be acted upon, that guide an organization’s internal conduct and its relationship with the external*

world” yang berarti nilai-nilai perusahaan adalah filsafat operasi atau prinsip-prinsip urutan pertama, yang akan ditindaklanjuti, yang menuntun perilaku internal organisasi dan hubungannya dengan dunia luar.

Core value (budaya organisasi) terdiri dari 2 kata yaitu *core* yang berarti inti dan *value* yang berarti nilai. *Core Value* adalah nilai inti/pedoman yang harus dimiliki oleh suatu organisasi sehingga dapat memberikan arahan dalam pelaksanaan maupun penyelenggaraan kegiatan agar dapat mencapai tujuan perusahaan dengan baik, terarah dan maksimal. *Core value* (budaya organisasi) dari sebuah perusahaan akan berjalan lancar jika sumber daya manusianya sadar dan peduli tentang arti nilai inti suatu perusahaan, karena tidak semua karyawan peduli dengan budaya organisasi (*core value*) perusahaan meski perusahaan itu adalah tempatnya bekerja. Bagi banyak karyawan *core value* perusahaan bukanlah hal yang penting karena tidak beriringan dengan tugasnya secara langsung.

Pentingnya memiliki nilai perusahaan (*core value*) yaitu sebagai suatu pedoman tuntutan untuk berperilaku dan mengambil keputusan dalam perusahaan/organisasi, *core value* juga berfungsi membantu seluruh struktur organisasi bergerak dengan prinsip yang sama. Dengan memiliki *core value* yang jelas dan tepat, perusahaan akan mudah mengarahkan strategi bisnis untuk membuat keputusan, memupuk kerja tim, dan membantu kolaborasi karyawan. Adapun

manfaat dari kehadiran nilai perusahaan (*core value*) sesungguhnya bisa mendorong inovasi, produktivitas, dan kredibilitas, serta kesinambungan perusahaan. Tata nilai tentu dapat meningkatkan kualitas dan profesionalitas perusahaan. Perusahaan memiliki arah dan pencapaian tujuan yang lebih jelas sehingga karyawan juga dapat bekerja dengan prinsip yang ditindaklanjuti/pasti dan memiliki gambaran mengenai *goals*/tujuan yang hendak dicapai baik untuk perusahaan maupun untuk karyawan itu sendiri.

The St. Regis Bali Resort merupakan salah satu hotel berbintang lima yang ada di Bali tepatnya di kawasan Nusa Dua. Hotel ini juga merupakan salah satu properti yang telah dimiliki oleh *Brand Marriott International*. Nilai dalam perusahaan Marriott yang dilaksanakan oleh semua karyawan sebagai pedoman dalam bekerja yakni *core value* Marriott. *Core value* Marriott ialah nilai inti perusahaan Marriott dalam menjalankan bisnisnya. Adapun 5 *Core Value* Marriott tersebut diantaranya *Put People First, Pursue Excellence, Embrace Change, Act With Integrity*, dan *Serve Our World*.

Namun pada kenyataannya *core value* Marriott ini belum sepenuhnya dilaksanakan oleh karyawan, bahkan karyawan ada yang belum hafal dengan *core value* Marriott. Padahal pentingnya pengimplementasian secara penuh terhadap nilai inti perusahaan yang dalam hal ini ialah *core value* Marriott akan membawa dampak yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan dan kemajuan

perusahaan. Diketahui bahwa jumlah karyawan yang bekerja di The St. Regis Bali Resort sebanyak 367 orang yang terbagi dalam 12 departemen. Penulis akan melakukan wawancara dengan 1 orang dari masing – masing departemen, dimana 1 orang ini mewakili persepsi di setiap departemen tentang *core value* Marriott yang dijalankan saat bekerja dalam perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang di kemukakan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji masalah yang berkaitan dengan motivasi kerja karyawan yang di dasari pedoman budaya organisasi (*core value*) perusahaan. Hal ini penulis tuangkan dalam bentuk tulisan yang berjudul **“IMPLEMENTASI CORE VALUE MARRIOTT UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA THE ST REGIS BALI RESORT.”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah implementasi *core value* Marriott sudah dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan pada The St Regis Bali Resort?
2. Apakah kendala yang dihadapi dan strategi yang harus dilakukan untuk mendukung Implementasi *Core Value* Marriott dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada The St Regis Bali Resort?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi *core value* Marriott oleh karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan pada The St Regis Bali Resort.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan strategi yang harus dilakukan untuk mendukung Implementasi *Core Value* Marriott Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada The St Regis Bali Resort.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Diploma III di Politeknik Negeri Bali;
 - b. Dapat mengetahui bagaimana situasi dan kondisi di lapangan sehubungan dengan penerapan teori di bangku kuliah;
 - c. Sebagai media bagi peneliti untuk menambah wawasan pengetahuan dan lebih memahami tentang nilai inti perusahaan yang menjadi dasar untuk memotivasi kerja karyawan.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan masukan dan referensi bagi program studi serta memberikan kontribusi bagi keputakaan Politeknik Negeri Bali.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai referensi atau bahan informasi untuk mahasiswa angkatan berikutnya dalam melakukan penelitian dengan topik yang sama dan dapat digunakan sebagai pertimbangan didalam memecahkan masalah yang serupa.

3. Bagi The St. Regis Bali Resort

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan yang lebih luas mengenai pentingnya pengimplementasian *Core Value* Marriott untuk menjadi dasar motivasi kerja dan pengambilan keputusan pada karyawan di The St. Regis Bali Resort.

E. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2) bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Adapun penelitian ini dilakukan di The St Regis Bali Resort yang beralamat di Jl. Kawasan Pariwisata, Nusa Dua Lot S6, P.O. Box 44. Nusa Dua Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah Implementasi *Core Value* Marriott Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada The St Regis Bali Resort.

3. Data Penelitian

Suharsimi Arikunto (2002), menjelaskan bahwa “data penelitian ialah segala bentuk fakta dan angka yang bisa dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.” Mills (1984), menjelaskan bahwa “data penelitian merupakan fakta mentah, observasi, atau kejadian dalam bentuk angka atau simbol khusus. Sehingga, data bisa berupa angka dan bisa berupa simbol yang didapatkan dari observasi langsung ke lapangan.”

Dari pendapat para ahli di atas, bisa disimpulkan bahwa data penelitian merupakan kumpulan dari fakta baik dalam bentuk simbol

maupun angka yang didapatkan dari hasil observasi suatu objek, tentunya objek penelitian.

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:7) data kualitatif merupakan data penelitian tidak berupa angka yang sifatnya tidak dapat dihitung. Data kualitatif memberikan informasi atau penjelasan berupa skema, kalimat atau kata-kata, narasi, dan gambar seperti data hasil wawancara dengan karyawan dari The St. Regis Bali Resort.

b. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1) Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) mengatakan bahwa “Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara.” Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara kepada 1 karyawan dari setiap

departemen terhadap variabel-variabel penelitian yang akan diuji.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, data ini diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen perusahaan yang diperlukan dalam penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data dokumen mengenai *core value* Marriott yang dijalankan di The St. Regis Bali Resort untuk memperkuat data primer yang didapat dan melengkapi kekurangan data primer.

c. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Yusuf (2014:372) keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, mampu mengamati situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya. Peneliti tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data sebelum peneliti yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti mampu menjawab rumusan masalah dari penelitian,

sehingga ketepatan dan kredibilitas tidak diragukan oleh siapapun. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Observasi

Menurut Yusuf (2014:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati. Peneliti yang memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam realitas dan dalam konteks yang alami, ialah yang bertanya dan juga melihat bagaimana hubungan antara satu aspek dengan aspek yang lain pada objek yang ditelitinya.

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengambilan data dengan melakukan wawancara terhadap para responden (Syawal, 2017). Menurut Yusuf (2014:372) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung dengan 1 orang karyawan di setiap departemen

yang ada dalam perusahaan terkait dengan penelitian secara terperinci. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

3) Dokumentasi

Mencari dan memperoleh data dari berbagai buku, jurnal, artikel, internet dan dokumen perusahaan untuk mendukung tahap analisis wawancara dan observasi dalam menjawab permasalahan penelitian sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang diperoleh.

4) Triangulasi data

Menurut Wijaya (2018) Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan tidak langsung, ini dimaksudkan dalam bentuk pengamatan atas beberapa kejadian yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut dihubungkan antara keduanya.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan.

Dimana analisis yang menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi dan keadaan secara lengkap atas perihal yang diteliti, menguraikan dan menjelaskan informasi yang penulis dapatkan di lapangan selama melakukan penelitian kemudian ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis deskriptif kualitatif meliputi penjelasan, uraian atau keterangan dan data yang diperlukan. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi *Core Value* Marriott dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada The St Regis Bali Resort dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *Core Value* Marriott yang dimana terdiri dari 5 *core value* yaitu *Put People First, Pursue Excellence, Embrace Change, Act With Integrity, dan Serve Our World* telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan pedoman/SOP yang tercantum dalam perusahaan The St. Regis Bali Resort. Dimana dalam setiap *core value* terdapat beberapa program – program untuk pengimplementasian secara nyata terhadap *core value* tersebut. Implementasi *core value put people first* terdapat empat program yaitu *take care*, asuransi dan jaminan kesehatan, *job opportunity*, dan sarana prasarana kesejahteraan *associate* yang telah dilakukan secara baik dan rutin oleh perusahaan. Implementasi *core value pursue excellence* yang mana terdapat dua program yang

dilaksanakan The St. Regis Bali Resort yaitu *Training* Pengembangan Karir Dan *Skill* serta *Distinctive Host* telah dilakukan dengan kegiatan *training* rutin oleh bagian *Learning and Development*. Serta kegiatan *Distinctive Host* yang dibuktikan pelaksanaannya setiap 3 bulan sekali dengan dukungan penuh karyawan dan petinggi perusahaan. Implementasi *core value embrace change* dibuktikan dengan pemanfaatan teknologi digital dalam pelaksanaan pekerjaan oleh staf. Implementasi *core value act with integrity* dibuktikan dengan integritas staf telah mematuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam bekerja dilihat dari tingkat kepuasan *guest*/tamunya yang bisa dilihat dalam riwayat *Guest Voice*. Implementasi *core value serve our world* di buktikan dengan melakukan kegiatan kerja sama CSR yang dilakukan untuk membantu sekolah, panti asuhan dan kegiatan upacara untuk lingkungan sekitar hotel.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Implementasi *Core Value* Marriott dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada The St Regis Bali Resort yaitu masih kurangnya partisipasi dan keterlibatan dari karyawan dimana jarang yang mau untuk ikut dalam kegiatan, edukasi dan pengetahuan beberapa karyawan yang masih kurang dalam melaksanakan pekerjaan serta ketidakdisiplinan karyawan dalam mengikuti *training online* karna berbagai alasan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk kendala partisipasi karyawan dalam kegiatan dibutuhkan sosialisasi, dimana agar karyawan dapat mengerti arti pentingnya mengikuti kegiatan ini sebagai dukungan/*support* properti hotel dalam hal ini yang merupakan tempatnya bekerja.
2. Untuk kegiatan *training* yang diberikan oleh bagian *Learning and Development* sudah baik dan menunjang serta disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing staf, dimana setiap departemen diberi kebebasan khusus untuk melakukan jenis *training* yang dibutuhkan pada departemen tersebut. Tetapi masih banyaknya dari karyawan yang malas dan enggan mengikuti, sehingga saran yang dapat diberikan yaitu bagian *Human Resources* sebagai departemen yang menangani dan memastikan kesejahteraan karyawan harus bisa memberikan edukasi dan pengetahuan melalui sosialisasi/kesempatan untuk berdiskusi mengenai masalah apa yang sebenarnya staf alami saat ingin mengikuti *training* yang wajib mereka penuhi sebagai standar peningkatan kinerja. Jika memungkinkan juga memberikan tindakan disiplin dan peringatan kepada karyawan yang mangkir/tidak disiplin dalam mengikuti kegiatan *training*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisatul, Auliya. (2017). "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di *Restaurant Sailendra Hotel JW Marriott Jakarta*". *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, Vol. 3 No. 2 : 294 – 374.
- Darmawan Damanik, & Ferderika Antonia Boimau. (2019). "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Human Resource Depatment Hotel Veranda Jakarta." *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, Vol. 4 No. 2 (2019).
- Ernanto, Bambang, dkk. (2015). "Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan di PT. Rekayasa Industri". *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, Vol. 1 No. 1.
- Katili, Putiri Bhuana dan Mutia Adha. "Pengaruh Human Capital dan Corporate Value Terhadap Kinerja Karyawan". Disajikan pada Seminar Nasional Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 4 Pebruari 2017 di ITN Malang.
- Kurnia, Nadya. "Kiat Mengintegrasikan Core Value Dalam Kinerja Harian". <https://id.hrnote.asia/orgdevelopment/kiat-mengintegrasikan-core-value-dalam-kinerja-harian-220830/>. (Diakses 15 Juni 2023).
- Vika. "Value Perusahaan: Manfaat & Cara Membentuknya." <https://id.hrnote.asia/orgdevelopment/value-perusahaan-manfaat-cara-membentuknya-220731/>. (Diakses 11 Juli 2023).
- Widiastuti, Ni Luh Eka. (2023). "Penerapan Core Value Marriott "Serve Our World" dalam Implementasi Konsep Palemahan Tri Hita Karana di Westin Resort & SPA Ubud". *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, Vol. 02 No. 2, 2023: 367 – 375.
- Wijaya, I Nyoman Ari, dkk (2020). "Implementasi Core Value di Sheraton Bali Kuta Resort." *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, Vol. 4 No. 1.