



Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang

Annisa Hasna Farihah¹, Jeni Andriani²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia.

Email: annisahasnaf@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan budaya organisasi berdasarkan model Denison yang meliputi *involvement*, *consistency*, *adaptability*, dan *mission*, serta kontribusinya terhadap peningkatan kinerja karyawan yang ditinjau dari aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, dan inisiatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas *General Manager* sebagai *key informant*, beberapa kepala departemen, serta karyawan yang dipilih secara *purposive*. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking*, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi di Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang telah diterapkan melalui penanaman nilai-nilai profesionalisme, kedisiplinan, kerjasama tim, keramahan, serta budaya pelayanan khas *Sahid Hospitality*. Budaya organisasi tersebut berperan dalam membentuk perilaku kerja karyawan sehingga mendorong peningkatan kualitas pelayanan, tanggung jawab, disiplin, dan kemampuan bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti belum optimalnya pemahaman sebagian karyawan terhadap nilai budaya organisasi, komunikasi antarbagian yang belum sepenuhnya efektif, serta sistem penghargaan yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan internalisasi budaya organisasi, peningkatan komunikasi internal, keteladanan pimpinan, dan pemberian penghargaan yang lebih konsisten agar budaya organisasi dapat semakin mendukung peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata kunci : *Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan, Hotel, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penelitian Kualitatif.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of organizational culture in improving employee performance at Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang. The research focuses on the implementation of organizational culture based on Denison's model, which includes involvement, consistency, adaptability, and mission, as well as its contribution to improving employee performance in terms of work quality, work quantity, responsibility, and initiative. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consisted of the General Manager as the key informant, several department heads, and employees selected using purposive sampling. Data validity was ensured through source triangulation, technique triangulation, and member checking, while data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the organizational culture at Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang has been implemented through the cultivation of professionalism, discipline, teamwork, hospitality, and the service culture of Sahid Hospitality. This organizational culture plays an important role in shaping employees' work behavior, thereby encouraging improvements in service quality, responsibility, discipline, and teamwork in serving hotel guests. However, the study also identified several challenges, including the limited understanding of organizational culture among some employees, less effective interdepartmental communication, and a reward system that still requires improvement. Therefore, strengthening the internalization of organizational culture, enhancing internal communication, promoting leadership by example, and implementing a more consistent reward system are necessary to ensure that organizational culture can continuously support the improvement of employee performance.

Keywords: Organizational Culture, Employee Performance, Hotel, Human Resource Management, Qualitative Research.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam keberlangsungan organisasi karena keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh modal, teknologi, dan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan secara efektif. Kinerja karyawan menjadi bagian penting dalam pencapaian tujuan organisasi karena kualitas hasil kerja karyawan akan menentukan kualitas pencapaian organisasi secara keseluruhan. Menurut Sutrisno (2022) kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dievaluasi berdasarkan kriteria atau standar kompetensi tertentu yang relevan dengan bidang tugasnya. Sutrisno menyoroti pentingnya keberadaan "standar atau kriteria" sebagai tolok ukur objektivitas penilaian. Tanpa adanya standardisasi yang jelas, penilaian kinerja akan bersifat subjektif dan bias.

Sejalan dengan hal tersebut, Mangkunegara (2024) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dengan demikian, kinerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga kualitas hasil pekerjaan serta tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, Firmansyah dan Nugrohoseno (2022) menekankan bahwa kinerja tidak hanya dapat dilihat dari hasil akhir pekerjaan, tetapi juga dari perilaku kerja yang ditunjukkan selama proses pencapaian tujuan organisasi, termasuk sikap kerja, etika, komunikasi, kepatuhan terhadap nilai organisasi, dan inisiatif karyawan.

Salah satu faktor yang dapat mendukung terbentuknya kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Yanti dan Kurniawan (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma, dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti mengenai bagaimana sesuatu dilakukan dalam organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2023), budaya organisasi berfungsi sebagai perekat sosial yang membantu menyatukan anggota organisasi melalui standar mengenai perilaku yang tepat dalam menjalankan pekerjaan. Budaya yang kuat dapat memberikan kejelasan kepada karyawan mengenai bagaimana pekerjaan seharusnya dilakukan sehingga dapat mendukung efektivitas kerja individu maupun kelompok. Sementara itu, Luthans (2021) menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan norma dan nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Dalam konteks industri jasa, nilai dan norma tersebut menjadi semakin penting karena perilaku karyawan berhubungan langsung dengan pelanggan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam industri perhotelan, budaya organisasi memiliki peranan yang semakin penting karena karyawan berhadapan langsung dengan tamu dan dituntut memberikan pelayanan secara konsisten. Budaya organisasi tidak hanya berfungsi sebagai aturan formal, tetapi juga menjadi pedoman perilaku dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Gunawan dkk. (2024) melalui penelitian pada Resinda Hotel Karawang menemukan bahwa budaya organisasi melalui nilai *Service Excellence* mampu membentuk perilaku kerja yang unggul dan meningkatkan kinerja karyawan. Selanjutnya, Yosanti dan Ferdian (2025) dalam studi kualitatif pada Rocky Plaza Hotel menemukan bahwa budaya organisasi yang terbuka dan didukung komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan kenyamanan, komitmen, dan semangat kerja karyawan.

Secara teoritis, hubungan antara budaya organisasi dan efektivitas organisasi juga dapat dijelaskan melalui **Model Budaya Organisasi Denison**. Denison mengembangkan model budaya organisasi yang terdiri atas empat karakteristik utama, yaitu *involvement*, *consistency*, *adaptability*, dan *mission*. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa keempat karakteristik tersebut memiliki hubungan dengan berbagai ukuran efektivitas organisasi, termasuk kualitas, kepuasan karyawan, dan kinerja secara keseluruhan. *Involvement* dan *adaptability* menggambarkan fleksibilitas dan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan, sedangkan *consistency* dan *mission* berkaitan dengan integrasi, arah, dan visi organisasi.

Model Denison tersebut relevan digunakan untuk menganalisis budaya organisasi di Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang karena keempat dimensinya dapat menggambarkan bagaimana nilai organisasi diterapkan dalam perilaku kerja karyawan. *Involvement* berkaitan dengan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, *consistency* berkaitan dengan keselarasan nilai dan penerapan standar kerja, *adaptability* berkaitan dengan kemampuan karyawan dan organisasi dalam merespons perubahan serta kebutuhan pelanggan, sedangkan *mission* berkaitan dengan pemahaman terhadap visi, tujuan, dan arah organisasi. Model tersebut juga telah digunakan dalam berbagai penelitian untuk menganalisis efektivitas budaya organisasi.

Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan dengan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan, kerja sama, disiplin, profesionalisme, integritas, dan tanggung jawab. Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada tamu. Dalam praktiknya, budaya organisasi diterapkan melalui berbagai kegiatan seperti *daily briefing*, koordinasi antardepartemen,

evaluasi kerja, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), serta pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan.

Keunikan budaya organisasi Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang juga terlihat dari penerapan Filosofi Hastabrata sebagai salah satu identitas budaya Sahid. Filosofi tersebut menjadi landasan dalam membangun budaya kerja, etika pelayanan, dan karakter sumber daya manusia. Hastabrata mengandung delapan nilai yang terinspirasi dari unsur alam, yaitu Bumi, Matahari, Api, Samudra, Air, Angin, Bulan, dan Bintang. Nilai-nilai tersebut diterjemahkan ke dalam perilaku pelayanan yang menekankan integritas, keteladanan, kedisiplinan, kesabaran, fleksibilitas, kepedulian, dan kemampuan memberikan pelayanan kepada tamu.

Meskipun budaya organisasi telah diterapkan, hasil observasi awal di Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang menunjukkan masih terdapat beberapa kondisi yang perlu mendapatkan perhatian. Pada dimensi *involvement*, masih terdapat karyawan yang belum memiliki pemahaman yang merata mengenai nilai-nilai budaya organisasi dan koordinasi antardepartemen pada kondisi tertentu masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi *consistency*, SOP dan nilai budaya telah menjadi pedoman kerja, tetapi penerapannya belum sepenuhnya konsisten pada seluruh unit kerja. Pada dimensi *adaptability*, sebagian karyawan masih mengalami kendala dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan pelayanan, teknologi, dan prosedur kerja. Sementara itu, pada dimensi *mission*, pemahaman sebagian karyawan mengenai visi, misi, dan arah strategis perusahaan masih perlu diperkuat.

Permasalahan tersebut juga didukung oleh hasil prasurvei terhadap 30 karyawan. Hasil prasurvei menunjukkan bahwa 27% karyawan belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar pelayanan hotel, 23% belum mampu mencapai target pekerjaan, 20% belum memiliki tanggung jawab kerja yang optimal, dan 30% belum mampu bekerja secara mandiri tanpa pengawasan atasan. Persentase tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar karyawan telah menunjukkan kinerja yang baik, masih terdapat bagian karyawan yang mengalami kendala dalam beberapa aspek kinerja, terutama pada kemampuan bekerja secara mandiri.

Temuan tersebut menjadi penting karena penelitian terdahulu umumnya menunjukkan adanya hubungan positif antara budaya organisasi dan kinerja karyawan, tetapi sebagian penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan atau pengaruh antarvariabel. Penelitian Annisa memiliki research gap pada aspek pendekatan, karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara lebih mendalam bagaimana budaya organisasi diterapkan, dipahami, dan diinternalisasikan oleh karyawan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pendekatan tersebut juga memungkinkan peneliti mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan budaya organisasi yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka atau hubungan statistik.

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai implementasi budaya organisasi menggunakan Model Denison yang terdiri atas *involvement*, *consistency*, *adaptability*, dan *mission* pada konteks Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang, sekaligus mengaitkannya dengan karakteristik budaya pelayanan Sahid dan Filosofi Hastabrata. Penelitian ini tidak hanya melihat budaya organisasi sebagai faktor yang berhubungan dengan kinerja, tetapi juga mengkaji bagaimana nilai-nilai tersebut diterapkan dalam aktivitas kerja, bagaimana persepsi karyawan terhadap budaya organisasi, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang, dengan

menggunakan Model Denison sebagai kerangka analisis yang meliputi *involvement*, *consistency*, *adaptability*, dan *mission*. Penelitian ini juga diarahkan untuk memahami implementasi budaya organisasi, perannya dalam membentuk kinerja karyawan, serta faktor pendukung dan penghambat penerapannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif guna mengeksplorasi fenomena sosial dan perilaku kerja secara holistik dan alamiah. Penelitian dilaksanakan di Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang dari bulan Agustus 2025 hingga Juli 2026. Subjek penelitian ditentukan secara purposive sampling yang terdiri atas 6 informan yaitu informan kunci, utama, dan pendukung, yaitu *General Manager (key informant)*, *Human Resources Department (HRD)*, *Room Division Manager (RDM)*, *Food & Beverage Manager (FBM)*, *Staf Front Office*, dan *Security*. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: (1) Observasi langsung non-partisipan terhadap aktivitas operasional, *daily briefing*, dan layanan tamu; (2) Wawancara mendalam semi-terstruktur; dan (3) Studi dokumentasi berupa presensi, SOP hotel, dan laporan evaluasi tamu. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu, serta *member checking*. Analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang mencakup reduksi data, penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan lapangan, profil informan penelitian disajikan dalam Tabel 1. berikut:

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Masa Kerja	Peran Penelitian
1.	Adi Nugorho, MBA	<i>General Manager</i>	1 Tahun	Informan Kunci (<i>Key Informant</i>)
2.	Yolanda Andar P., S.E	<i>Human Resources Department</i>	4 Tahun	Informan Utama
3.	Fernando	<i>Room Division Manager</i>	2 Tahun	Informan Utama
4.	Relani Frastika, S.M	<i>Staf Front Office</i>	5 Tahun	Informan Pendukung
5.	M. Bagir Alatas	<i>Food & Bevarage Manager</i>	5 Tahun	Informan Utama
6.	Syahrul P	<i>Security</i>	10 Tahun	Informan Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara terhadap enam informan, diperoleh kesamaan persepsi bahwa budaya organisasi di Hotel Sahid Mutiara Karawaci telah diterapkan melalui nilai kedisiplinan, kerja sama tim, pelayanan yang ramah, dan profesionalisme dalam bekerja. Seluruh informan menyatakan bahwa budaya organisasi menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas sehari-hari, meskipun masih terdapat beberapa kendala, seperti komunikasi antardepartemen yang belum selalu berjalan optimal serta perlunya peningkatan apresiasi terhadap karyawan yang berprestasi. Para informan juga mengungkapkan bahwa dukungan pimpinan, penerapan SOP, dan pembiasaan budaya kerja memberikan dampak positif

terhadap peningkatan kualitas pelayanan, tanggung jawab, serta inisiatif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa budaya organisasi berkontribusi positif dalam meningkatkan kinerja karyawan, meskipun masih diperlukan evaluasi dan penguatan pada beberapa aspek implementasinya

1. Implementasi Budaya Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi di Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang telah diterapkan melalui nilai kedisiplinan, kerja sama, profesionalisme, komunikasi, kepatuhan terhadap SOP, dan orientasi pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan enam informan, budaya organisasi dipahami sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan Model Denison, penerapan budaya organisasi dapat dijelaskan melalui empat dimensi.

- Dimensi Keterlibatan (*Involvement*):** Keterlibatan karyawan dibangun melalui koordinasi harian dan kerja sama lintas divisi. Namun, pada sesi daily briefing pukul 08.00 WIB, komunikasi masih cenderung satu arah dari pimpinan (HOD). Untuk menanggulangi kendala kemandirian staf, *General Manager* meluncurkan kebijakan *SOP Empowerment* yang memberikan batas otonomi finansial hingga Rp100.000 per kasus bagi staf lini depan untuk menyelesaikan komplain tamu secara spontan tanpa birokrasi berbelit.
- Dimensi Konsistensi (*Consistency*):** Konsistensi diwujudkan melalui kepatuhan ketat terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelaksanaan kepemimpinan berbasis keteladanan (*leading by example*). Kehadiran General Manager di lobi sejak pukul 07.00 WIB terbukti secara signifikan menekan angka keterlambatan staf di seluruh departemen.
- Dimensi Adaptabilitas (*Adaptability*):** Kemampuan beradaptasi staf teruji saat menghadapi lonjakan hunian (*high season*) dan perubahan ekspektasi tamu modern. Staf menerapkan pembelajaran sejawat (*peer-to-peer learning*) untuk menguasai teknologi operasional perhotelan (seperti pembaruan sistem VHP dan pemesanan digital).
- Dimensi Misi (*Mission*):** Pemahaman akan visi dan misi korporasi ditanamkan melalui pengaitan delapan pilar Hastabrata ke dalam instruksi kerja harian. Kesamaan pandangan akan arah perusahaan mengunci komitmen moral karyawan untuk memberikan performa pelayanan terbaik secara sukarela

2. Implementasi Filosofi Hastabrata

Temuan penting dalam penelitian ini adalah penerapan Filosofi Hastabrata sebagai bagian dari identitas budaya Hotel Sahid. Filosofi tersebut terdiri atas delapan nilai, yaitu Bumi, Matahari, Api, Samudra, Air, Angin, Bulan, dan Bintang, yang diterjemahkan ke dalam perilaku kerja dan pelayanan karyawan.

Penerapannya terlihat dalam berbagai aktivitas. Nilai Bumi tercermin melalui integritas dan tanggung jawab, Matahari melalui keteladanan pimpinan, Api melalui kedisiplinan, Samudra melalui kesabaran menghadapi keluhan, Air melalui fleksibilitas, Angin melalui komunikasi, Bulan melalui kepedulian dan suasana kekeluargaan, serta Bintang melalui pemahaman terhadap arah dan tujuan organisasi.

Manajemen juga berupaya menjadikan Hastabrata sebagai nilai yang diterapkan dalam aktivitas sehari-hari, salah satunya dengan menghubungkan nilai Hastabrata dalam *daily briefing* sehingga filosofi tersebut tidak hanya menjadi slogan, tetapi menjadi pedoman dalam menghadapi situasi pelayanan.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa identitas budaya Sahid juga terlihat melalui penggunaan seragam batik khas Sahid dan penerapan pajupat ketika menyambut tamu. Hal tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi diwujudkan melalui simbol maupun perilaku pelayanan.

3. Peran Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 2. Ringkasan Matriks Triangulasi Temuan Penelitian

Dimensi Budaya	Temuan Wawancara	Temuan Observasi	Temuan Dokumentasi	Sintesis Kinerja
<i>Involvement</i>	<i>SOP Empowerment</i> memberi otonomi mandiri staf hingga Rp100rb.	Internalisasi Hastabrata via <i>Daily Briefing Checklist</i> harian	Catatan komplain tamu terminimalisir.	Meningkatkan inisiatif & kecepatan penanganan krisis.
<i>Consistency</i>	Keteladanan pimpinan hadir pukul 07.00 WIB menekan keterlambatan	Penerapan salam Pajupat & seragam batik yang konsisten.	Rekap presensi bulanan menunjukkan penurunan absensi.	Meningkatkan kualitas & kedisiplinan kerja harian.
<i>Adaptability</i>	Edukasi sejawat (<i>peer-to-peer</i>) untuk penguasaan sistem baru.	Koordinasi intensif FO & HK saat penyiapan kamar cepat	Laporan evaluasi sistem operasional VHP.	Meningkatkan kuantitas & fleksibilitas layanan.
<i>Mission</i>	Internalisasi Hastabrata via <i>Daily Briefing Checklist</i> harian	<i>Briefing</i> pagi dipimpin HOD secara teratur.	Dokumen Visi-Misi & Panduan Sahid <i>Hospitality</i> .	Meningkatkan rasa tanggung jawab & loyalitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berperan dalam membentuk dan mendukung kinerja karyawan. Pada aspek kualitas kerja, budaya pelayanan mendorong karyawan menjaga standar pelayanan dan hasil pekerjaan. Pada aspek tanggung jawab, nilai kekeluargaan dan rasa memiliki terhadap organisasi mendorong karyawan menyelesaikan tugas dengan baik.

Pada aspek inisiatif, penerapan *SOP Empowerment* memberikan ruang bagi karyawan untuk mengambil keputusan dalam menangani kebutuhan tamu tanpa selalu menunggu persetujuan atasan. Sementara itu, pada aspek kedisiplinan, keteladanan pimpinan menjadi contoh bagi karyawan dalam menjalankan aturan dan ketepatan waktu.

Budaya kerja kekeluargaan juga mendorong kerja sama antarkaryawan. Dalam kondisi operasional yang padat, karyawan bersedia membantu rekan kerja meskipun pekerjaan tersebut berada di luar tugas utamanya demi menjaga kelancaran pelayanan.

Dengan demikian, budaya organisasi berperan dalam meningkatkan kinerja melalui kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama, inisiatif, kemampuan beradaptasi, dan orientasi terhadap kualitas pelayanan.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor yang mendukung penerapan budaya organisasi meliputi keteladanan pimpinan, *daily briefing*, suasana kekeluargaan, pelatihan, pemberdayaan karyawan, dan penghargaan. Faktor-faktor tersebut membantu karyawan memahami dan menerapkan nilai organisasi dalam pekerjaan sehari-hari.

Adapun faktor penghambatnya meliputi pemahaman budaya yang belum sepenuhnya merata, komunikasi antardepartemen yang terkadang mengalami kendala ketika hotel ramai, serta sistem penghargaan yang masih perlu diperkuat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi Hotel Sahid Mutiara Karawaci telah diterapkan dengan cukup baik dan berperan dalam mendukung kinerja karyawan. Model Denison membantu menjelaskan penerapan budaya dari sisi keterlibatan, konsistensi, kemampuan beradaptasi, dan misi, sedangkan Filosofi Hastabrata menjadi identitas nilai yang memperkuat budaya pelayanan Hotel Sahid. Namun, penguatan komunikasi, partisipasi karyawan, pemerataan pemahaman budaya, dan konsistensi penghargaan masih diperlukan agar penerapan budaya organisasi dapat berjalan lebih optimal.

KESIMPULAN

Pemahaman siswa terkadang menganggap Pelajaran IPAS sangat membosankan dan terpaku pada Implementasi budaya organisasi di Hotel Sahid Mutiara Karawaci Tangerang berbasis Model Denison dan Filosofi Hastabrata terbukti efektif membentuk perilaku kerja karyawan dan meningkatkan kinerja operasional. Budaya kekeluargaan yang dipadukan dengan kepemimpinan keteladanan (*leading by example*) serta kebijakan *SOP Empowerment* mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan inisiatif mandiri staf. Faktor pendukung utama adalah komitmen pimpinan dan rasa kepemilikan karyawan, sedangkan faktor penghambat terletak pada hambatan komunikasi manual lintas departemen serta durasi adaptasi karyawan senior terhadap teknologi baru. Oleh karena itu, diperlukan penguatan internalisasi budaya, peningkatan komunikasi dan partisipasi karyawan, serta konsistensi pemberian penghargaan agar budaya organisasi semakin optimal dalam mendukung kinerja karyawan.

Saran Strategis

1. Manajemen Hotel: Mengintegrasikan sistem komunikasi internal berbasis aplikasi pintar/HT *real-time* antara *Front Office* dan *Housekeeping* guna menghilangkan jeda pembaruan status kamar. Selain itu, perlu diperkuat transparansi skema apresiasi insentif/*service charge* dan program *Employee of the Month*.
2. Karyawan: Meningkatkan partisipasi aktif dan keberanian berpendapat pada sesi *daily briefing* serta memperkuat kolaborasi lintas divisi.

3. Peneliti Selanjutnya: Disarankan memperluas cakupan studi melalui metode campuran (*mixed-methods*) atau membandingkan beberapa unit hotel di bawah naungan *Sahid Group* untuk mendapatkan generalisasi komparatif yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrini, N., Saraswati, A. T., Ni Luh Putu, Dara Ayundha, & Veranita, M. (2025). *Buku ajar manajemen sumber daya manusia modern: Teori, strategi, dan praktik dalam organisasi*. Literasi Langsung Terbit.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. John Wiley & Sons.
- Denison, D. R., & Mishra, A. K. (1995). Toward a theory of organizational culture and effectiveness. *Organization Science*, 6(2), 204–223.
- Gunawan, D. M., dkk. (2024). Analisis budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Resinda Hotel Karawang. *Journal of Industrial Engineering & Management (JIEM)*, 5(1), 112–120.
- Kurniawan, V. R. B., & Fitriani, A. (2024). Penentuan prioritas kriteria pada proses rekrutmen dan seleksi karyawan menggunakan metode Analytic Hierarchy Process. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 38–51.
- Luthans, F., & Luthans, K. (2021). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (14th ed.). Information Age Publishing.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2024). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson Education.
- Sutrisno. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Yosanti, F., & Ferdian, F. (2025). Budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap komitmen karyawan: Studi kualitatif pada Rocky Plaza Hotel. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 5842–5852.