

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya kerja merupakan salah satu unsur penting yang dapat berpengaruh pada produktivitas maupun kinerja para karyawan yang ada pada suatu organisasi. Menurut Bija *et al.* (2021, hlm. 49), budaya kerja dapat membentuk pola perilaku setiap individu yang ada dalam suatu organisasi kerja tersebut sehingga mampu meningkatkan produktivitas para pekerjanya. Implementasi budaya kerja terdiri dari beberapa unsur diantaranya tanggung jawab yang ditekankan pada setiap individu, struktur organisasi, hubungan kerja antar atasan dan bawahan, pemahaman terhadap tugas para pekerja, pemberian apresiasi terhadap karyawan, cara mengelola konflik yang terjadi serta motivasi yang didapat oleh pekerja. Budaya kerja sendiri terbagi menjadi dua hal utama diantaranya dimensi sikap mental dan dimensi perilaku kepemimpinan. Dimensi mental terdiri dari pemahaman mengenai arti dari setiap pekerjaan yang dilakukan, pandangan atau pendapat yang diterapkan pada lingkungan kerja, kedisiplinan terhadap waktu, cara berperilaku dan bersikap terhadap fasilitas kerja yang disediakan, serta etos kerja. Sedangkan dimensi perilaku pada pemimpin dapat diukur dari bagaimana keteladanan yang diterapkan oleh pemimpin dalam mengambil sikap serta bagaimana kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemimpin dalam organisasi.

Nilai dan norma merupakan faktor penting yang berlaku dalam budaya berorganisasi. Menurut Trice dan Beyer (1993) nilai dan norma yang berlaku dalam budaya berorganisasi dapat membentuk ekspektasi dan pola perilaku para pekerjanya. Ketika para individu merasa nilai-nilai yang terdapat pada organisasi berjalan sesuai dengan nilai pribadi mereka, maka akan tercipta keterikatan secara emosional dan komitmen yang ada pada organisasi tersebutpun akan meningkat. Dalam konteks ini, komitmen yang ada pada organisasi dapat menjadi elemen yang menghubungkan antara budaya dan kepuasan kerja. Menurut Vantilborgh *et al.* (2021) menjelaskan bahwa komitmen dapat menimbulkan rasa bertanggung jawab, kebanggaan, serta setiap personal mampu meraih pencapaian, yang tentunya semua berperan pada peningkatan kepuasan kerja.

Menurut Komar dalam Yulianti (2018), departemen *Food and Beverage* yang terdapat di hotel mempunyai peran penting untuk bertanggung jawab dalam penyediaan (*production*) serta pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk para tamu yang menginap. Departemen *Food and Beverage* tidak hanya melayani tamu yang menginap, tetapi juga untuk kebutuhan tamu luar hotel yang ingin memesan makanan dan minuman untuk berbagai keperluan maupun kebutuhan seperti pelayanan pesta pernikahan (*wedding party service*), keperluan rapat (*meeting service*), dan pesanan makanan keluar (*outside wedding*). Arief dalam Sahariah (2018:15) menjelaskan bahwa Departemen *Food and Beverage* adalah bagian yang mempunyai tugas untuk mengolah, memproduksi, dan menyajikan makanan serta minuman yang dibutuhkan oleh para tamu hotel, baik pelayanan kamar (*room service*), pelayanan pada restoran (*restaurant service*), kedai kopi (*coffeeshop*), pelayanan perjamuan (*banquet service*).

Food and Beverage Service adalah departemen yang menjadi salah satu bagian penting pada industri perhotelan yang berfokus untuk menjalankan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dan sistematis. Menurut Davis *et al.* (2012), *Food and Beverage Service* terdiri dari seluruh kegiatan penyajian makanan dan minuman dimulai dari persiapan, pelayanan, hingga menciptakan pengalaman bersantap yang berkesan bagi para tamu baik di dalam restoran, kamar tamu, ataupun bentuk layanan luar ruangan seperti pelayanan *banquet* dan *catering*. Berbeda dengan Davis *et al.* (2012), Ananda dan Pradini (2022) menekankan bahwa *Food and Beverage Service* tidak hanya berperan dalam menyajikan produk, tetapi juga menjadi garis terdepan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Melalui interaksi pekerja pelayanan kepada tamu, departemen ini memiliki kontribusi yang besar terhadap Pembangunan citra dan reputasi sebuah hotel maupun restoran secara keseluruhan.

Dorsett Grand Subang adalah salah satu hotel yang dimiliki oleh jaringan Dorsett Hospitality International. Terletak di Negara Bagian Selangor, Malaysia tepatnya di Subang Jaya yang dikenal sebagai kawasan komersial dan hiburan yang populer di Malaysia, dengan demikian Dorsett Grand Subang ideal untuk berbagai kebutuhan tamu seperti Family Trip, Business Trip, Staycation, Acara Pemerintahan maupun tujuan-tujuan lainnya.

Dorsett Grand Subang adalah tempat penulis melaksanakan penelitian yang tentunya memiliki budaya kerja yang berbeda dengan tempat asal penulis dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Beberapa perbedaan yang terlihat yang terbagi menjadi beberapa aspek diantaranya pola komunikasi, sistem kerja tim, lingkungan kerja yang multikultural, hingga standar pelayanan internasional yang diterapkan.

Sehubungan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian di Dorsett Grand Subang dengan judul “Adaptasi budaya kerja di departemen F&B di Dorsett Grand Subang, Malaysia”, dengan harapan penulis dapat memahami bagaimana budaya kerja di Malaysia, serta bagaimana adaptasi dilakukan untuk mendukung kelancaran operasional dan mencapai kualitas yang optimal.

Industri perhotelan adalah salah satu sektor pariwisata yang bergantung pada implementasi kualitas pelayanan maupun interaksi antarbudaya, terutama pada departemen *Food and Beverage Service* yang menjadi garis terdepan dalam memastikan pengalaman makan tamu dari berbagai latar belakang budaya. Semakin meningkatnya mobilitas global dan banyaknya pertukaran tenaga kerja dari berbagai negara menyebabkan banyak industri salah satunya industri perhotelan yaitu Dorsett Grand Subang di Malaysia yang merekrut banyak tenaga kerja maupun tenaga magang internasional guna mendukung operasional harian mereka.

Kondisi kerja di Dorsett Grand Subang mencerminkan berbagai keberagaman budaya dan alur kerja yang tinggi, baik dari pekerja lokal maupun internasional. Dalam praktiknya, keberagaman ini tentunya kerap menghadirkan tantangan dalam beradaptasi terutama bagi pekerja baru atau *trainee* internasional yang belum terbiasa dengan sistem kerja, etika kerja, serta pola komunikasi yang diterapkan di lingkungan kerja di Malaysia.

Permasalahan yang kerap muncul biasanya meliputi kesenjangan komunikasi, perbedaan pendapat serta persepsi terhadap hierarki kerja, hingga cara penyampaian kritik dan saran yang berbeda antarbudaya. Jika tidak ditangani dengan tepat maka akan berdampak pada efektivitas kerja suatu kelompok, memengaruhi kualitas layanan kepada tamu, serta kenyamanan kerja dari pekerja itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukannya strategi terhadap adaptasi budaya kerja yang tepat guna memastikan integrasi yang baik antara tenaga kerja lokal maupun internasional serta

pada adaptasi sistem kerja di Dorsett Grand Subang, khususnya di departemen *Food and Beverage Service*. Melalui pengamatan langsung dan pengalaman kerja lapangan penulis, studi ini bertujuan untuk dapat mengidentifikasi tantangan adaptasi budaya yang akan dihadapi serta untuk mencari solusi yang dapat diterapkan baik oleh Institusi Pendidikan, tenaga kerja, tenaga magang, maupun manajemen hotel untuk menciptakan lingkungan kerja secara menyeluruh dan maksimal.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

1. Bagaimana budaya kerja di *Food and Beverage Service Department* di Dorsett Grand Subang?
2. Bagaimana adaptasi budaya kerja sebagai pemagang asing di *Food and Beverage Service Department* di Dorsett Grand Subang?

1.3 Tujuan

Pekerjaan yang dilakukan penulis secara garis besar adalah bertanggung jawab atas penyediaan layanan makan dan minum tamu. Dengan tugas melayani dan menyajikan makanan dan minuman tamu secara keseluruhan mulai dari tamu datang ke area restoran hingga meninggalkan area restoran. Restoran tempat penulis melaksanakan pekerjaan yaitu Terazza Brasserie (*International Restaurant*) dengan periode dua bulan dan *The Emperor* (*Chinese and Cantonese Restaurant*) dengan periode empat bulan yang dimana bertemu dengan banyak rekan kerja serta tamu baik lokal Malaysia maupun dengan dari berbagai negara asal dengan latar belakang budaya yang berbeda.

Terazza Brasserie merupakan restoran dengan sajian makanan lokal Malaysia maupun Internasional dengan konsep *buffet* dan memiliki operasional *all day dining* mulai dari *breakfast* hingga *dinner* untuk para tamu hotel dengan banyaknya latar belakang budaya yang berbeda baik dengan sesama pekerja maupun dengan tamu hotel. Sedangkan *The Emperor* merupakan restoran dengan sajian makanan khas negeri tirai bambu yaitu China dengan konsep *ala carte* dengan pelayanan personal, dan memiliki waktu operasional yang dimulai dari tengah hari, *The Emperor* memiliki

pekerja dengan etnis terbanyaknya yaitu Chinese lokal Malaysia, dengan tamu yang sebagian besar berasal dari negara China, tetapi tidak sedikit juga tamu lokal Malaysia maupun tamu dari negara lainnya.

Tujuan penulis dari pelaksanaan kerja ini diantaranya :

1. Dapat mengetahui bagaimana budaya kerja di *Food and Beverage Service Department* di Dorsett Grand Subang
2. Dapat menjelaskan adaptasi budaya kerja sebagai pemegang asing di *Food and Beverage Service Department* di Dorsett Grand Subang

Adapun output yang dicapai penulis diantaranya :

1. Budaya kerja di Food and Beverage Service Department di Dorsett Grand Subang :
 - Penulis sebagai pemegang mendapat pemahaman langsung mengenai budaya kerja yang berlaku di Malaysia yang menekankan profesionalisme, kedisiplinan, pelayanan yang optimal, dan kerja sama dengan tim di lingkungan yang multikultural
 - Penulis dapat mengidentifikasi standar kerja dan standar operasional prosedur yang berlaku di bidang perhotelan di Malaysia terutama dalam unsur keramah tamahan, komunikasi, dan pelayanan yang diberikan
 - Penulis dapat memahami penerapan nilai-nilai yang terdapat pada industri perhotelan
2. Adaptasi budaya kerja sebagai pemegang asing di *Food and Beverage Service Department* di Dorsett Grand Subang
 - Penulis mampu menunjukkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang cepat dan dinamis dalam menyelesaikan pekerjaan terutama pada jam sibuk (*prime hour*)
 - Penulis mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang multikultural secara cepat, penulis mampu meningkatkan keterampilan komunikasi melalui interaksi lintas budaya baik dengan sesama pekerja maupun dengan tamu di lingkungan yang multikultural

- Penulis mendapatkan relasi dari berbagai negara sehingga penulis merasa lebih siap dan percaya diri untuk terjun langsung ke industri perhotelan berskala internasional

1.4 Penjadwalan Kerja

Pada Terazza Brasserie menggunakan sistem shift yang dibagi menjadi dua shift yaitu shift pagi pada pukul 06.00 AM-02.00 PM dan shift petang pada pukul 03.00 PM-11.00 PM dengan tidak ada jeda panjang dan melayani tamu mulai dari *Breakfast* hingga *Dinner*, lalu dengan sistem *Day Off* secara *Rotating* yang dimana bergilir dan tidak tetap.

Pada The Emperor menggunakan sistem *split shift* yang dimulai pada pukul 12.00 PM-02.30 PM dengan jeda tiga setengah jam antara *lunch* dan *dinner service* yang kemudian disambung pada pukul 06.00 PM-10.00 PM dan mengoptimalkan jam sibuk pada *lunch & dinner*, lalu dengan sistem *day off Fixed Schedule* yaitu tetap dan setiap hari Senin.

Aspek	Terazza Brasserie	The Emperor
Sistem Shift	Shift Pagi: 06.00 AM-02.00 PM / 07.00 AM-03.00 PM Shift Petang: 03.00 PM-11.00 PM	<i>Split Shift</i> : 12.00 PM-02.30 PM & 06.00 PM-10.00 PM
Jeda Kerja	Tidak ada jeda panjang	Jeda 3,5 jam antara <i>lunch</i> dan <i>dinner service</i>
Fokus Kerja	Melayani tamu sepanjang hari	Mengoptimalkan jam sibuk (<i>lunch & dinner</i>)
Sistem <i>Day Off</i>	<i>Rotating</i> (bergilir, tidak tetap)	<i>Fixed Schedule</i> (tetap, setiap hari Senin)

Tabel 1 Tabel Penjadwalan Kerja

Sumber : Olahan Penulis