

Implementasi Program “Hystar” dalam upaya Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Grand Hyatt Jakarta = Implementation of the "Hystar" Program to Increase Employee Job Satisfaction at the Grand Hyatt Hotel Jakarta

Yashinta Rahayu Wulandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920557328&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi program Hystar dan juga mendeskripsikan dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Grand Hyatt. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan studi deskriptif dan pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan wawancara yang dilakukan secara daring dengan 7 orang informan yang terdiri dari pihak human resources dan karyawan hotel Grand Hyatt Jakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program Hystar merupakan bentuk reward ekstrinsik yang diberikan kepada karyawan melalui mekanisme penilaian yang diberikan oleh tamu. Implementasi program Hystar telah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa hambatan seperti hambatan dari pihak manajemen terkait proses tanda tangan, mekanisme penilaian dari tamu yang tidak bisa diprediksi, dan adanya ketidakadilan yang dirasakan oleh karyawan bagian back office karena tidak langsung berhubungan dengan tamu. Namun demikian, diketahui bahwa program Hystar telah memberikan dampak yang baik dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan hotel.

.....This thesis aims to describe the implementation of the Hystar program and also to describe its impact on employee job satisfaction at the Grand Hyatt Hotel. This research was conducted in 2021. This research is qualitative research with descriptive study and data collection is done through documentation study and online interviews with 7 informants consisting of human resources and hotel employees at Grand Hyatt Jakarta. The results of this study indicate that the Hystar program is a form of extrinsic reward given to employees through an assessment mechanism given by guests. The implementation of the Hystar program has been going well despite several obstacles such as obstacles from management regarding the signature process, unpredictable guest assessment mechanisms, and there is an inequity felt by back office employees because they are not directly related to hotel guests. However, it is known that the Hystar program has had a good impact in increasing the job satisfaction of hotel employees.