

MOTIVASI KERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL COMFORT KOTA DUMAI PROVINSI RIAU.

Oleh : N.K Swastika Ratri Arini

Dosen pembimbing : Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Email : nikomangswastikaratriarini@gmail.com Hp : 081275355973

Jurusan Administrasi - Program Studi Pariwisata

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru, Panam,

Pekanbaru-Riau 28293 Telp/Fax 0761-63272

ABSTRAK

Penelitian ini tentang motivasi kerja karyawan *housekeeping* yang ada di Hotel Comfort Kota Dumai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan *housekeeping* di Hotel Comfort Kota Dumai Provinsi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 orang dengan menggunakan teknik sampel populasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengelompokkan data-data kemudian disusun dengan cara menggunakan frekuensi dan melihat modus. Dan untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Dengan menggunakan skala likert sebagai alat ukur. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada motivasi kerja karyawan *housekeeping* di Hotel Comfort Kota Dumai Provinsi Riau adalah kurang setuju/kurang termotivasi. Hal ini dibuktikan dengan perolehan total rata-rata keseluruhan dari faktor intern dan ekstern yaitu 3 poin.

Kata kunci: *motivasi, faktor intern, faktor ekstern.*

**EMPLOYEE MOTIVATION OF HOUSEKEEPING IN COMFORT HOTEL
DUMAI CITY RIAU PROVINCE.**

By: N.K Swastika Ratri Arini

Counselor: Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Email: nikomangswastikaratriarini@gmail.com Hp: 081275355973

Department of Administration - Tourism Study Program

Faculty of Social and Political Sciences, University of Riau

Bina Widya Campus, Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru, Panam,

Pekanbaru-Riau 28293 Tel / Fax 0761-63272

ABSTRACT

This research is about work motivation of housekeeping employees in Comfort Hotel City Dumai. This study aims to find out how the motivation of employee housekeeping work at Comfort Hotel Dumai City Province. The sample in this study amounted to 20 people by using the sample population technique. This study uses quantitative descriptive method to classify the data and then compiled by using the frequency and see the mode. And for data collection techniques in this study using questionnaires. By using Likert scale as a measuring tool. Based on the results of research obtained on employee motivation housekeeping in Comfort Hotel Dumai City Riau Province is less agree / less motivated. This is evidenced by the total overall average gain from internal and external factors is 3 points.

Keywords: *motivation, intern factor, ekstern factor.*

A. Pendahuluan

1.1. Latar belakang masalah

Kota Dumai merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Riau yang mulai menunjukkan peranannya sebagai multi bisnis di bidang perminyakan dan sebagai jembatan atau daerah transit untuk menuju negara tetangga seperti Malaysia, Singapura dan Batam. Hotel Comfort merupakan salah satu hotel besar di Dumai. Hotel ini merupakan salah satu hotel bintang (***) yang berdiri di lokasi yang strategis terletak di pusat kota juga dekat dengan Bandar Udara Pinang Kampai. Hotel Comfort berkomitmen memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamunya, sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Namun saat ini jumlah tamu yang menginap di Hotel Comfort selalu berfluktuasi, setelah dilakukan penelitian ditemukan salah satu permasalahan yaitu kurangnya motivasi yang didapatkan oleh seluruh karyawan termasuk di seluruh departemen yang diberikan oleh pihak perusahaan maupun pihak atasan dari departemen-departemen tersebut.

Tanpa motivasi karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seseorang memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Selain itu di Hotel Comfort Dumai tingkat pendidikan karyawan yang bekerja memiliki rata-rata pendidikan SMA sederajat. Hal ini tentunya mempengaruhi kinerja dan

pemahaman tentang hotel. Dengan pengalaman yang minim tersebut Hotel Comfort Dumai tentu memberikan pelatihan lebih ekstra kepada karyawannya, hal ini dilakukan agar Hotel Comfort Dumai dapat bersaing dengan hotel lain yang ada di Kota Dumai. Namun tidak hanya di Hotel Comfort saja yang mempekerjakan karyawannya yang berpendidikan SMA sederajat, penulis telah melakukan riset dengan salah satu hotel besar yang terdapat di kota Dumai juga yaitu Hotel Grand Zuri yang merupakan hotel bintang 4 (****).

Housekeeping departemen merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan / pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby*, *terrace*, *corridors*, *lift / elevator*, toilet umum, *public space*, *locker's room*, *linen* dan *uniform rooms*, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir (Rumekso : 2005).

Tingkat pendidikan karyawan yang terdapat di dalam *Department Housekeeping* juga rata-rata SMA sederajat. Seperti yang telah dijelaskan Hamzah B. Uno & Nina Lamatenggo dalam buku *Kinerja dan Pengukurannya* (2012) menjelaskan bahwa tingkat pendidikan seorang karyawan sangat mempengaruhi kinerjanya dalam melakukan setiap aktivitas yang mana latar belakang pendidikan ini tidak menunjang produktivitas kerja karyawan yang semestinya jika dibandingkan dengan karyawan yang berlatar pendidikan perhotelan.

Dalam hal ini pendidikan merupakan salah satu indikator motivasi dalam bekerja. Berdasarkan permasalahan dari pernyataan di atas, maka penulis tertarik mengambil

penelitian dengan mengangkat judul “Motivasi Kerja Karyawan Housekeeping Di Hotel Comfort Dumai.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Motivasi Kerja Karyawan Housekeeping Di Hotel Comfort Kota Dumai?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan *housekeeping* yang bekerja di Hotel Comfort Dumai.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian :

1.4.1. Manfaat Praktis

- a. bagi penulis, sebagai bahan untuk mengembangkan pengetahuan serta bahan landasan bagi penulis lain yang ingin membahas masalah yang sama.
- b. bagi pihak hotel, sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan sumber daya manusia.
- c. bagi pihak akademis, sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut. dapat membantu memperdalam materi yang telah diajarkan serta menerapkan teori yang ada ke dalam dunia kerja.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam proses pembelajaran terutama dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan *housekeeping*.

B. Tinjauan Pustaka

2.1. Akomodasi

a. Pengertian Akomodasi

Akomodasi sebagai sarana pokok kepariwisataan oleh karenanya akomodasi tidak dapat dipisahkan dengan industri pariwisata karena keduanya saling membutuhkan, yaitu tanpa kegiatan kepariwisataan maka usaha akomodasi akan lumpuh. Namun perkembangan usaha kepariwisataan juga sangat dipengaruhi oleh tersedianya usaha akomodasi yang memadai atau sebaliknya. Karenanya akomodasi merupakan Sarana Pokok Kepariwisata (Main Tourism *Suprastructure*). Akomodasi dapat berupa suatu tempat atau kamar (*room*), dimana orang-orang atau pengunjung atau wisatawan dapat beristirahat atau menginap, tidur, mandi, makan dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia (Abdul, 2005:7).

2.2. Perhotelan

a. Pengertian Hotel

Kata *hotel* mulai digunakan sejak Abad 18 di London, Inggris. Saat itu yang disebut hotel adalah *garni*, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata *hotel* sendiri merupakan perkembangan dari kata Latin: *hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797 (Yayuk, 1993:2).

2.3. Housekeeping

a. Pengertian Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya (Agusnawar, 2000: 20). *Housekeeping Department* juga berarti bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, offices, serta toilet (Rumekso, 2002: 1).

2.4. Motivasi Kerja

2.4.1. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan (Sadili, 2006:281). Motivasi atau dorongan (*driving force*) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan mempertahankan kehidupan.

2.4.2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor *intern* dan *ekstern* yang berasal dari karyawan (Edy, 2009:116).

A. Faktor *Intern*

Faktor *intern* yang dapat memengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:

1. Keinginan untuk dapat hidup
2. Keinginan untuk dapat memiliki
3. Keinginan untuk memperoleh penghargaan
4. Keinginan untuk memperoleh pengakuan
5. Keinginan untuk berkuasa

B. Faktor Ekstern

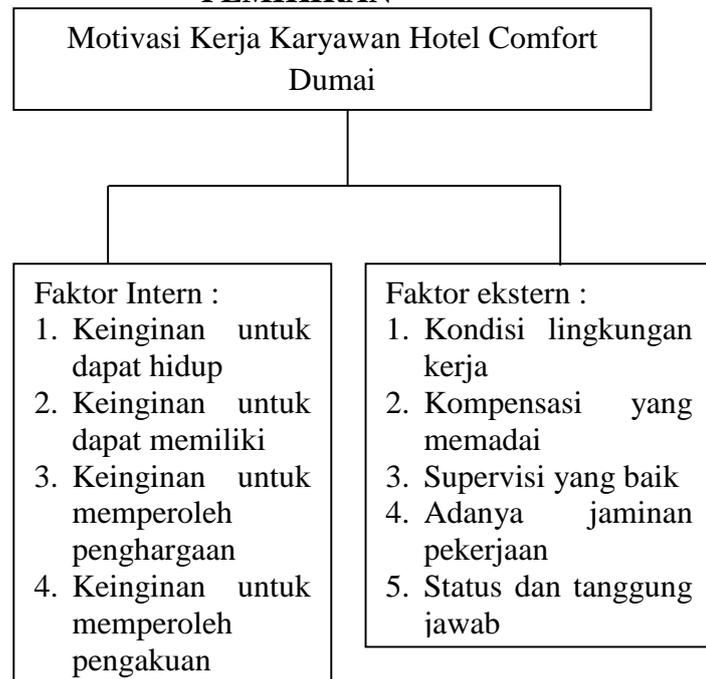
Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah:

- 1) Kondisi lingkungan kerja
- 2) Kompensasi yang memadai
- 3) Supervisi yang baik
- 4) Adanya jaminan pekerjaan
- 5) Status dan tanggung jawab
- 6) Peraturan yang lebih fleksibel

2.5. Kerangka Pemikiran

GAMBAR 2.1 KERANGKA

PEMIKIRAN



Sumber : Edy Sutrisno, 2009

C. Metode Penelitian

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Comfort Dumai salah satu hotel bintang 3 (***) yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No. 58 Dumai, Riau-Indonesia. Phone : (62) 765-34888, Fax : (62) 765-33787 SMS Reservation : 081365100888, 082172603555 Website : www.comfordumai.com

3.1.2 Waktu Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2017 sampai bulan November 2017.

3.2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Menurut Sugiyono (2015:14), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu :

a. Data Primer, yaitu data atau informasi yang diperoleh dari Hotel Comfort Dumai melalui pernyataan karyawan tersebut tentang upaya yang dilakukan manajemen hotel untuk memotivasi kerja karyawannya.

b. Data Sekunder, yaitu data atau informasi yang diperoleh dari Hotel Comfort Dumai tentang jumlah karyawan, struktur organisasi, dan kebijaksanaan serta aktivitas Hotel Comfort Dumai.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *housekeeping* di Hotel Comfort Dumai yang berjumlah 20 orang.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:81). Sampelnya adalah karyawan *Housekeeping* yang bertugas sebagai pelaksana yaitu berjumlah 20 orang.

3.5. Teknik Pengumpul Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Metode observasi, Sutrisno dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
2. Metode Kuesioner/Angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142).

3. Interview (Wawancara), digunakan sebagai teknik pengumpul data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2013:137).

D. Hasil Dan Pembahasan

4.1. Tanggapan Responden Tentang Faktor Intern

Adapun indikator yang akan dijadikan ukuran dalam Faktor Intern ini adalah keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk berkuasa. Hasil tanggapan responden tentang Faktor *Intern* karyawan Hotel Comfort Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

4.1.1. Keinginan Untuk Dapat Hidup

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui sebanyak 15 orang atau 75% responden menjawab setuju pada pernyataan saya bekerja untuk melanjutkan hidup. Hal ini dikarenakan responden yang bekerja di Hotel Comfort khususnya departemen *housekeeping* berstatus sudah berkeluarga. Oleh karena itu mereka bekerja untuk memperoleh pendapatan yang digunakan untuk mencukupi kebutuhan mereka dan melanjutkan hidup. Selain itu sebanyak 5 orang responden atau 25% responden menjawab kurang setuju. Hal ini dikarenakan responden bekerja hanya untuk menambah pendapatan dari suami atau istri mereka yang telah bekerja juga.

Selain itu responden bekerja hanya untuk mengisi waktu luangnya.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat juga diketahui sebanyak 15 orang atau 75% responden menjawab setuju pada pernyataan saya bekerja memperoleh pendapatan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup. Hal ini dikarenakan responden yang bekerja dan telah mendapatkan pendapatan menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya beserta keluarganya. Selain sebanyak 5 orang atau 25% responden menjawab kurang setuju. Hal ini dikarenakan pendapatan yang diperoleh responden dari bekerja dipergunakan untuk menambah kekurangan dari biaya sehari-hari misalnya untuk jajan anak sekolah, biaya transportasi, tabungan, dan lain sebagainya.

4.1.2. Keinginan Untuk Dapat Memiliki

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui responden yang menjawab pernyataan saya bekerja untuk dapat memiliki properti yang diinginkan adalah setuju dengan jumlah 15 orang atau 75%. Hal ini dikarenakan responden bekerja dan memiliki pendapatan yang digunakan selain mencukupi kebutuhan hidup dapat ditabung dan digunakan untuk membeli properti yang mereka inginkan. Sedangkan responden yang berjumlah 5 orang atau 25% menjawab kurang setuju karena mereka mencukupi kebutuhan hidup dan membeli properti yang diinginkan menggunakan uang yang diberikan oleh keluarga maupun orang tua mereka sedangkan pendapatan yang mereka peroleh hanya untuk ditabung.

Berdasarkan hasil questioner dapat juga diketahui responden yang menjawab pernyataan saya bekerja

untuk dapat memiliki pendapatan adalah sangat setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Hal ini dikarenakan responden bekerja untuk mendapatkan pendapatan yang nantinya akan digunakan baik itu mencukupi kebutuhan hidup dan keluarga, membeli properti yang diinginkan, dan juga menabung.

4.1.3. Keinginan Untuk Memperoleh Penghargaan

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui responden menjawab pernyataan saya bekerja untuk memperoleh penghargaan (*reward*) dari atasan adalah tidak setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Responden juga menjawab pernyataan saya bekerja untuk memperoleh penghargaan (*reward*) dari perusahaan adalah tidak setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Hal ini dikarenakan responden bekerja hanya murni untuk bekerja tanpa ada niat maupun tujuan untuk mendapatkan penghargaan (*reward*) dari atasan maupun pihak perusahaan. Selain itu di Hotel Comfort tidak ada sistem pemberian penghargaan (*reward*) bagi karyawan yang berprestasi.

4.1.4. Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui responden menjawab pernyataan saya bekerja untuk memperoleh pengakuan (diakui prestasinya) oleh atasan adalah setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Begitu pula dengan pernyataan saya bekerja untuk memperoleh pengakuan (diakui prestasinya) oleh sesama karyawan adalah setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Hal ini terjadi karena responden bekerja selain untuk mendapatkan pendapatan mereka juga menginginkan pengakuan atas

prestasinya dalam bekerja, baik itu dari atasan maupun sesama karyawan.

4.1.5. Keinginan Untuk Berkuasa

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui responden menjawab pernyataan saya bekerja untuk memiliki kuasa terhadap bawahan (ingin menjadi pemimpin) adalah setuju dengan jumlah 15 orang atau 75%. Hal ini dikarenakan keinginan dari responden yang bekerja ingin maju atau meningkat dalam pekerjaannya. Sedangkan ada responden yang menjawab kurang setuju dengan jumlah 5 orang atau 25%. Hal ini dikarenakan responden merasa tidak mampu atau kurang keyakinan terhadap skill yang mereka ada.

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui responden menjawab pernyataan saya bekerja ingin mampu menjadi teladan adalah setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Hal ini dikarenakan responden bekerja dengan skill yang mereka ada dengan sebaik-baiknya dan ingin menjadi teladan baik itu teladan untuk bawahan, sesama karyawan, ataupun teladan bagi anak magang.

4.2. Tanggapan Responden Tentang Faktor Eksternal

Adapun indikator yang akan dijadikan ukuran dalam Faktor Eksternal ini adalah kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab, peraturan yang fleksibel. Hasil tanggapan responden tentang Faktor Eksternal karyawan Hotel Comfort Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

4.2.1. Kondisi Lingkungan Kerja

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada pernyataan perusahaan tempat saya bekerja

memiliki lingkungan kerja baik dan nyaman adalah kurang setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Begitu pula pada pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memiliki lingkungan yang bersih dan pencahayaan yang cukup adalah kurang setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Hal ini dikarenakan responden menilai lingkungan kerja mereka kurang baik dan nyaman, baik dari segi kebersihan, kerapian, dan pencahayaan yang cukup. Responden juga menilai kurang luasnya ruang tempat mereka bekerja sehingga membatasi ruang gerak mereka dan penataan barang-barang yang berhimpitan, kurang lengkapnya fasilitas yang ada di tempat mereka bekerja seperti AC.

4.2.2. Kompensasi Yang Memadai

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memberikan kompensasi yang memadai adalah tidak setuju dengan jumlah 15 orang atau 75%. Sedangkan yang menjawab setuju berjumlah 5 orang atau 25%. Begitu pula tanggapan responden mengenai pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memberikan kompensasi sesuai dengan aturan (beban kerja) adalah tidak setuju dengan jumlah 15 orang atau 75% dan yang menjawab setuju dengan jumlah 5 orang atau 25%. Hal ini dikarenakan yang menjawab 15 orang sebagian besarnya merasa kurang cukup mengenai kompensasi yang diberikan dan tidak sesuai dengan aturan kerja karena mereka para staff tidak diberikan kompensasi pada saat lembur maupun tidak. Sedangkan yang menjawab setuju adalah para atasan (managerial) dan yang belum berkeluarga. Karena mereka

memperoleh gaji/pendapatan yang sudah lebih untuk mencukupi kebutuhan hidup mereka.

4.2.3. Supervisi Yang Baik

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memiliki supervisi yang mampu membimbing karyawannya dengan baik adalah setuju dengan jumlah 15 orang atau 75% dan yang tidak setuju berjumlah 5 orang atau 25%. Begitu pula pada pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memiliki supervisi yang kompeten, responden menjawab setuju dengan jumlah 15 orang atau 75% dan tidak setuju berjumlah 5 orang atau 25%. Hal ini terjadi dikarenakan responden merasa supervisi yang ada sudah baik dan mampu dalam membimbing karyawannya menjadi lebih baik. Sedangkan yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 orang atau 25% disebabkan hubungan yang kurang harmonis antara atasan dengan bawahan serta adanya kecemburuan sosial.

4.2.4. Adanya Jaminan Pekerjaan

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui tanggapan responden pada pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan pekerjaan dan kenaikan pangkat adalah tidak setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Begitu pula pada pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memberikan promosi jabatan dan kesempatan untuk mengembangkan potensi responden menjawab tidak setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Hal ini dikarenakan tidak adanya promosi jabatan dan kesempatan dalam mengembangkan potensi seperti tidak adanya pelatihan-pelatihan dalam perusahaan.

4.2.5. Status Dan Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang pernyataan saya bekerja karena status sudah berkeluarga serta tanggung jawab terhadap keluarga adalah setuju dengan jumlah 15 orang atau 75%. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden yang bekerja sudah berkeluarga sehingga mereka mempunyai tanggung jawab terhadap keluarga mereka. Sedangkan yang menjawab tidak setuju berjumlah 5 orang atau 25% karena mereka belum berkeluarga dan masih dibiayai oleh orang tuanya.

Berdasarkan hasil questioner diketahui responden menjawab pernyataan saya bekerja karena tanggung jawab (kepercayaan) yang diberikan perusahaan adalah kurang setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Hal ini dikarenakan responden bekerja dengan alasan yang beragam. Ada responden yang bekerja dikarenakan harus menghidupi keluarganya dan ada juga yang bekerja untuk mengisi waktu luangnya.

4.2.6. Peraturan Yang Fleksibel

Berdasarkan hasil questioner dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memiliki peraturan yang fleksibel (bersifat mengatur) serta pernyataan perusahaan tempat saya bekerja memiliki peraturan yang melindungi karyawan adalah kurang setuju dengan jumlah 20 orang atau 100%. Hal ini dikarenakan responden merasa peraturan yang ada pada perusahaan tempat mereka bekerja belum cukup baik karena masih adanya karyawan yang tidak mentaati peraturan yang ada seperti keterlambatan datang, pemberhentian

kerja yang mendadak dan tidak jelas sebabnya.

4.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden

Berdasarkan hasil questioner diketahui bahwa responden menilai motivasi kerja karyawan *housekeeping* Hotel Comfort Dumai dari sub variabel faktor intern adalah setuju/termotivasi. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan modus pada faktor intern yaitu setuju/termotivasi. Hasil ini diperoleh dari indikator yang terdapat di dalam faktor intern (keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk berkuasa) yang secara garis besarnya responden menjawab setuju.

Sementara itu responden menilai motivasi kerja karyawan *housekeeping* Hotel Comfort Dumai dari sub variabel faktor ekstern karyawan kurang setuju/kurang termotivasi. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan modus pada faktor ekstern yaitu kurang setuju/kurang termotivasi. Hasil ini diperoleh dari indikator yang terdapat di dalam faktor ekstern (kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab, dan peraturan yang fleksibel) yang secara garis besarnya responden menjawab kurang setuju.

Dari hasil penilaian masing-masing sub variabel tersebut maka diketahui bahwa responden menilai motivasi kerja karyawan *Housekeeping* Hotel Comfort Dumai kurang setuju/kurang termotivasi. Hasil ini diperoleh melalui perolehan rata-rata dari kedua sub variabel tersebut.

E. Penutup

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Responden menilai motivasi kerja karyawan *housekeeping* berdasarkan dari sub variabel faktor *intern* adalah setuju dengan kategori termotivasi. Hasil ini didapatkan dengan modus jawaban dari responden yang menjawab indikator dari sub variabel faktor *intern* (keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk berkuasa) dengan kriteria jawaban setuju.
2. Responden menilai motivasi kerja karyawan *housekeeping* berdasarkan dari sub variabel faktor *ekstern* adalah kurang setuju dengan kategori kurang termotivasi. Hasil ini didapatkan dengan modus jawaban dari responden yang menjawab indikator dari sub variabel faktor *ekstern* (kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab, dan peraturan yang fleksibel) dengan kriteria jawaban kurang setuju.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dengan ini penulis menyarankan :

1. Dari hasil penelitian pada sub variabel faktor *intern* telah didapatkan hasil yang bagus mengenai motivasi kerja

karyawan *housekeeping* yaitu dengan modus jawaban setuju atau dalam kategori termotivasi. Faktor *intern* terbagi lagi menjadi lima indikator yaitu keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, dan keinginan untuk berkuasa. Dalam lima indikator tersebut diperoleh jawaban yang tidak setuju pada indikator keinginan untuk memperoleh penghargaan. Hal ini dikarenakan tidak adanya penghargaan yang diberikan pada karyawan oleh pihak hotel. Pihak hotel seharusnya lebih memperhatikan lagi mengenai pemberian penghargaan (*reward*) bagi karyawan yang berprestasi.

2. Sedangkan pada sub variabel faktor *ekstern* yang terdiri dari enam indikator yaitu kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab, dan peraturan yang fleksibel diperoleh jawaban yang rata-rata menjawab dengan kriteria kurang setuju. Itu artinya kurangnya motivasi kerja karyawan *housekeeping* terutama pada faktor *ekstern*.

Daftar Pustaka

- Amelia, Riska. 2016. *Motivasi Kerja Karyawan Di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru*. Pekanbaru.
- Arief, Abdul Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan*

- Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asman. 2015. *Motivasi Kerja Karyawan Housekeeping Di Hotel Zaira Pekanbaru*. Pekanbaru.
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya*. Yogyakarta: Andi
- Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Sinar Grafika Ofset.
- Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: Garsindo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Perwani, Yayuk Sri. 2004. *Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan : Make Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siagian, Sondang P. *Dasar-Dasar Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- SK. Menparpostel No. Km. 34 / NK 103 / MPPT. 87
- SK. Menteri Perhubungan No. 241 / II / 1970
- SK. Menteri Perhubungan No. Pm. 10 / Pw. 301/ Phb.77
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Usman, Husain & Akbar, Purnomo Setiady. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.