

# **ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE***

## **HOTEL RESTY MENARA PEKANBARU**

**By : Yadi Saputra**

**Conselor I. Hj. Syofia Achnes**

**Conselor II. Andi M. Rifiyan**

**Email :yadhiezsaputra@gmail.com**

**Contact Person : 082388884750**

This research aimed about front office employee's motivation at Resty Menara Hotel Pekanbaru. This research aims to: (1) to knows about front office employee's motivation at Resty Menara Hotel Pekanbaru. (2) To know the multi ways to increase front office employee's motivation at Resty Menara Hotel Pekanbaru.

The sample used in this research was 8 people. This research using descriptive methods to examine the issues presented in this research.

The results of this research indicate that based on the research results obtained on the motivation of the front office employee at Resty Menara Hotel pekanbaru could be quite good. This is evidenced by the acquisition of the overall total score of hygiene factor and motivator factor, which is 191 points.

Keyword: Motivation, employee, hygiene factor, motivator factor.

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat dan cukup menggembirakan. Melalui pembangunan pariwisata, disamping meningkatkan penerimaan devisa negara juga diharapkan bisa memperluas kesempatan kerja dan pemerataan pendapatan. Hal ini juga tertuang dalam GBHN bahwa pembangunan kepariwisataan diarahkan pada peningkatan pariwisata menjadi sektor andalan yang mampu menggalakkan kegiatan ekonomi termasuk kegiatan sektor lain yang terkait, sehingga lapangan kerja, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan pendapatan Negara meningkat melalui upaya pengembangan dan pendayagunaan diberbagai potensi kepariwisataan.

Usaha perhotelan merupakan salah satu penunjang utama pariwisata di Indonesia. Jika dahulu hotel hanyalah sebagai tempat untuk menginap, kini hotel juga menjadi tempat untuk *refreshing* dan bisnis. Direktorat Jendral Pariwisata mencatat rata-rata kenaikan hotel berbintang dari tahun 1990 hingga 2004 sebesar 6.64%. Hal ini bisa dijadikan salah satu bukti mengapa hotel dikatan sebagai salah satu penunjang utama perkembangan industri pariwisata di Indonesia. Hal ini juga turut didukung dengan ketersediaan fasilitas-fasilitas hotel yang lainnya seperti *restaurant, bar, pastry and bakery shop*.

Salah satu ciri dari masyarakat industri adalah adanya spesialisasi atau difrensiasi dalam dunia kerja, dimana kerja dalam masyarakat industri berbeda dengan kerja yang dilakukan oleh masyarakat desa, kerja pada masyarakat desa hanya dianggap sebagai untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari- hari dan tanpa adanya tuntutan dari atasan, sedangkan pada masyarakat kota atau masyarakat industri orang bekerja bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya tetapi dunia kerja yang dihadapi adalah adanya tuntutan target yang harus dipenuhi, dan menuntut adanya daya saing yang tinggi (**Nawawi dan Hadari, 1990:24**).

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak di bidang pabrikan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas di dalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, malainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, terutama bila mengingat bahwa era perdagangan bebas akan segera dimulai, dimana iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif (**Nawawi dan Hadari, 1990:26**).

Tingkat kompetisi yang tinggi ini akan memacu tiap perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam lingkungan persaingan yang tinggi yang dalam hal ini berarti perusahaan harus memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisir dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan organisasi dapat memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi yang diharapkan nantinya akan meningkatkan disiplin kerja yang tinggi. Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, karena dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi

tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan (Siagian, 1995:45).

Hotel Resty Menaramerupakan salah satu hotel bintang tiga (\*\*\*) yang terdapat di Kota Pekanbaru. Segmentasi utama dari Hotel Resty Menaraditujukan untuk kalangan menengah ke atas. Di Pekanbaru terdapat beberapa hotel bintang tiga, diantaranya adalah Hotel Ibis, Hotel Drego, Hotel Dian Graha, Hotel Sri Indrayani, dan Swisbel Hotel. Berbagai jasa pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut diharapkan dapat memuaskan pelanggan. Hotel Resti Menaramerupakan hotel yang berada padapersaingan yang cukup tinggi dengan hotel lainnya.

Setiap perusahaan selalu ingin meningkatkan motivasi kerja karyawannya semaksimal mungkin dalam batas-batas kemampuan perusahaan. Apabila perusahaan lalai dalam memperhatikan, maka motivasi kerja karyawan akan menurun. Salah satu indikator yang digunakan untuk melihat motivasi kerja karyawan adalah tingkat absensi.

## **METODE**

Untuk menelaah permasalahan yang diangkat dalam penelitian di Hotel Resty Menara Pekanbaru ini, maka penulis melakukan analisis data menggunakan metode deskriptif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan, dikelompokkan kemudian disusun agar dapat diteliti berdasarkan teori yang relevan sehubungan dengan masalah yang dibahas untuk kemudian diambil suatu kesimpulan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara interview dan kuisisioner dan observasi serta dokumentasi. Interview dilakukan dengan mewawancarai secara langsung Front Office Supervisor yang mewakili tentang permasalahan yang diangkat guna memperoleh informasi yang akurat sehubungan motivasi kerja karyawan Front Office di Hotel Resty Menara Pekanbaru. Kuisisioner dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Adapun kuisisioner dalam penelitian ini ditujukan kepada karyawan yang bekerja pada front office Hotel Resty Menara Pekanbaru.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Hotel Resty Menara Pekanbaru**

Hotel Resty Menara adalah merupakan sebuah perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan, penginapan. Hotel Resty Menara Pekanbaru adalah salah satu hotel tertua yang ada di Pekanbaru dengan klasifikasi bintang.

Pemilik dan pendiri Hotel Resty Menara adalah Haji Ali Akbar. Hotel Resty Menara ini didirikan pada tanggal 12 November 1990 sesuai dengan Akta pendirian Nomor 134 yang dibuat di hadapan Notaris Rajib Raharjo, SH. Selanjutnya telah terdaftar di Menti Kehakiman No. M-22.HT.08.10.Th.1984.

Hotel Resty Menara ini yang berkedudukan di Jalan Sisingamangaraja dengan jumlah 60 kamar dengan kelas standar, deluxe, eksekutif. Sesuai dengan perkembangan zaman maka pada tahun 1998 ditambah bangunan sebanyak 60 kamar yang dioperasikan untuk menampung tamu yang menginap sehingga menjadi 120 kamar dengan kelas *standart, deluxe, superior* dan *suite room*.

## **2. Fasilitas Perusahaan**

a. Fasilitas kamar

b. *Restaurant atau Coffe Shop*

Merupakan tempat penyediaan makanan dan minuman yang berkapasitas 100 orang. Melayani setiap permintaan tamu yang menginap maupun bagi pengunjung yang tidak menginap dengan penyediaan makanan dan minuman yang beraneka ragam.

c. *Convention Hall*

Adalah ruang serba guna berkapasitas 500 orang yang terletak dilantai tiga. Ruangan ini biasanya digunakan untuk acara-acara khusus seperti pertemuan para pemimpin perusahaan, orang-orang bisnis, pertemuan pejabat daerah, acara persepsi pernikahan ataupun pesta ulang tahun baik perorangan maupun perusahaan dan lain-lainnya.

## **3. Struktur Organisasi Hotel Resty Menara Pekanbaru**

Dalam suatu organisasi kita tentu mengenal adanya struktur organisasi yang dapat diartikan sebagai suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Atau dengan kata lain struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang sistematis yang ditunjukkan oleh garis- garis menurut kedudukan atau jenjang yang telah ditentukan.

Sehingga dengan adanya struktur organisasi dapat mencerminkan hubungan-hubungan kerja antara tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab masing-masing orang atau bagian dalam organisasi. Sehingga demikian pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik karena apa yang dikerjakan telah tergambar dalam struktur organisasi.

Dari struktur organisasi dapat dilihat besar atau kecilnya skala perusahaan tersebut. Pada penyusunan suatu organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana struktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi tersebut, karena sangat penting dalam usaha menciptakan struktur organisasi perubahan yang efektif dan efisien yang mendukung aktifitas perusahaan.

Dengan adanya struktur organisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang emnjadi pimpinannya mulai dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi yaitu pimpinan. Disamping itu dengan adanya struktur organisasi para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus mereka kerjakan dan kepada siapa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut.

Agar fungsi-fungsi organisasi tersebut berjalan maka perlu adanya pembagian tugas dan tanggung jawab. Hotel Resty Menara dalam menjalankan usahanya membagi tugas kedalam dapertemen-dapertemen. Masing-masing depertemen terdiri dari:

a. *Front Office Departement*

b. *Housekeeping Departement*

c. *Accounting Departement*

d. *Food And Beverage Departement*

e. *Personalia Departement*

f. *Marketing Departement*

g. *Engineering Departement*

#### 4. Profil responden

Dari hasil penelitian tentang analisis motivasi kerja karyawan *front office* Hotel Resty Menara dapat dilihat distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	3	37.5 %
2.	Perempuan	5	62.5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, diketahui jumlah responden perempuan lebih besar dibanding responden laki-laki dikarenakan manajemen hotel memang lebih banyak merekrut karyawan perempuan untuk mengisi posisi *front office*. Disamping itu, *front office* juga merupakan bagian paling utama dari sebuah hotel. Karena di *front office* lah awal dari kegiatan pelayanan pada sebuah hotel. Untuk itu penampilan dari karyawan menjadi penilaian yang sangat penting.

Hal tersebut sependapat dengan hasil wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru yang mengatakan bahwa besarnya jumlah responden perempuan yang menjadi karyawan di *front office department* adalah karena penampilan karyawan *front office* merupakan poin penting, karena mereka ditempatkan di posisi paling depan pada sebuah hotel.

Petikan wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru tersebut adalah sebagai berikut:

“...*Front office* merupakan department yang memegang peranan penting dalam kegiatan perhotelan. Karena di *front office* lah awal kegiatan di hotel berlangsung, mulai dari *check in*, pusat informasi, *check out* dan lain sebagainya. Untuk itu penampilan karyawan *front office* perlu diperhatikan. Oleh karena itu, manajemen hotel lebih memilih karyawan perempuan daripada karyawan laki-laki untuk mengisi posisi karyawan *front office*...” (Hasil Wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru, 14 Juli 2013).

Dari hasil penelitian tentang analisis motivasi kerja karyawan *front office* Hotel Resty Menara dapat dilihat distribusi responden berdasarkan latar belakang pendidikan sebagai berikut:

**Tabel IV.2**  
**Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan**

No.	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	SLTA	-	-
2.	SMK/SMIP	5	62,5 %
3.	Diploma III	2	25 %
4.	Sarjana/ DIV	1	12,5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, diketahui jumlah responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMK/SMIP lebih besar dibanding responden lainnya, yaitu 62,5%. Sedangkan responden yang berasal dari latar belakang pendidikan Diploma III hanya 25% dan yang berlatar belakang Sarjana 12,5%.

Hal tersebut sependapat dengan hasil wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* yang mengatakan bahwa besarnya jumlah responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMK/SMIP adalah karena manajemen hotel memang lebih mengutamakan pelamar yang berasal dari tamatan sekolah kejuruan seperti SMK/SMIP.

Petikan wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* tersebut adalah sebagai berikut:

“...Untuk menghemat waktu dan pengeluaran dalam memberikan pelatihan kepada karyawan tentang front office, maka manajemen lebih mengutamakan pelamar yang berasal dari sekolah-sekolah kejuruan, terutama yang berasal dari SMK Pariwisata atau SMK Perhotelan...” (Hasil Wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru, 14 Juli 2013).

## 5. Pembahasan

### 5.1 Gygiene Factor

Adapun indikator yang akan dijadikan ukuran dalam *hygiene factor* ini adalah bonus, Kondisi Kerja, *leadership*, Kualitas Supervisi, dan *salary*. Hasil tanggapan responden tentang *hygiene factor* karyawan *front office* di Hotel Resty Menara Pekanbaru dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

#### a. Bonus

Bonus adalah komisi yang dibayarkan sebagai balas jasa atas hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan.

Untuk meningkatkan motivasi kerja seorang karyawan, maka sebuah perusahaan harus memberikan bonus kepada karyawannya. Adapun tujuan dari bonus yang diberikan oleh Hotel Resty Menara Pekanbaru adalah untuk memberikan semangat dan dorongan kepada karyawan agar memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja dan melakukan pekerjaan di tempat kerjanya. Berikut adalah tanggapan responden tentang bonus:

**Tabel IV.3**  
**Bonus**

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	-	-
3.	Cukup Baik	5	62.5 %
4.	Kurang Baik	2	25 %
5.	Tidak Baik	1	12.5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa peningkatan motivasi dengan memberikan bonus kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik, yaitu sebesar 62.5%. Sementara itu 12.5% responden memberikan tanggapan peningkatan motivasi dengan memberikan bonus kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara tidak baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, sebagian besar responden menilai peningkatan motivasi dengan memberikan bonus kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik dikarenakan selama ini Hotel Resty Menara cukup sering memberikan bonus. Bonus biasanya diberikan kepada karyawan yang berprestasi dan melakukan pekerjaan dengan baik. Pemberian bonus ini diharapkan dapat mendorong karyawan untuk memiliki semangat kerja yang lebih baik lagi, sehingga layanan yang diberikan kepada tamu lebih memuaskan.

#### b. Kondisi Kerja

Kondisi kerja adalah serangkaian kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut (Stewart, 1983: 53).

Kondisi Kerjamerupakan salah satu aspek yang paling penting dalam meningkatkan motivasi kerja seorang karyawan. Penjelasan pemberian Kondisi Kerja dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel IV.4**  
**Kondisi Kerja**

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	-	-
3.	Cukup Baik	4	50 %
4.	Kurang Baik	3	37.5 %
5.	Tidak Baik	1	12.5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa peningkatan motivasi dengan memberikan Kondisi Kerjayang baik kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik, yaitu sebesar 50%. Sementara itu 12.5% responden memberikan tanggapan peningkatan motivasi dengan memberikan Kondisi Kerja kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara tidak baik.

#### c. Leadership

*Leadership* (kepemimpinan) merupakan aspek yang sangat penting dalam mempengaruhi motivasi seorang karyawan untuk bekerja. Penjelasan tentang *leadership* (kepemimpinan) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.5**  
**Leadership**

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	-	-
3.	Cukup Baik	4	50 %
4.	Kurang Baik	3	37.5 %
5.	Tidak Baik	1	12.5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa peningkatan motivasi dengan memberikan *leadership* kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik, yaitu sebesar 50%. Sementara itu

12.5% responden memberikan tanggapan peningkatan motivasi dengan memberikan *leadership* kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara tidak baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, sebagian besar responden menilai *leadership* pimpinan dalam peningkatan motivasi karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik dikarenakan selama ini supervisor front office sudah memimpin dengan baik. Kepemimpinan yang baik itu dilakukan supervisor dengan cara menjaga hubungan baik antara atasan dengan bawahan, selalu member arahan dan perhatian kepada karyawan, dan selalu menjalin komunikasi dengan para karyawan.

#### d. Kualitas Supervisi

Kualitas Supervisi merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada sebuah perusahaan. Karena dengan

Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap kualitas supervisi yang diberikan Hotel Resty Menara dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.6**  
*Kualitas Supervisi*

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	-	-
3.	Cukup Baik	3	37.5 %
4.	Kurang Baik	4	50 %
5.	Tidak Baik	1	12.5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa peningkatan motivasi dengan memberikan *Kualitas Supervisi* kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara kurang baik, yaitu sebesar 50%. Sementara itu 12.5% responden memberikan tanggapan peningkatan motivasi dengan memberikan *Kualitas Supervisi* kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara tidak baik.

#### e. Salary

Tidak dapat dipungkiri bahwa gaji adalah aspek yang sangat penting bagi peningkatan motivasi kerja karyawan untuk bekerja di sebuah perusahaan. Karena dengan pemberian gaji yang sesuai dengan peraturan pemerintah atau bahkan lebih, maka karyawan akan termotivasi untuk bisa bekerja lebih baik untuk perusahaan mereka.

Adapun tanggapan responden mengenai aspek gaji dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.7**  
*Salary*

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	-	-
3.	Cukup Baik	5	62.5 %
4.	Kurang Baik	3	37.5 %
5.	Tidak Baik	-	-
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa peningkatan motivasi dengan memberikan *salary* kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik, yaitu sebesar 62.5%. Sementara itu 37.5% responden memberikan tanggapan peningkatan motivasi dengan memberikan *salary* kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, sebagian besar responden menilai peningkatan motivasi dengan memberikan *salary* (gaji) kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik dikarenakan selama ini Hotel Resty Menara sudah membayarkan gaji (*salary*) tepat pada waktunya. Kalaupun terjadi keterlambatan, itu hanya berlangsung 1-10 hari kerja.

Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru yang mengatakan bahwa pemberian *salary* (gaji) dengan baik kepada karyawan bisa meningkatkan motivasi kerja karyawan *kitchen pastry* tersebut. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru:

...” Pemberian gaji kepada karyawan *front office* sudah berjalan dengan cukup baik. Hanya kadang kala ada keterlambatan dalam proses pemberian gaji tersebut. Memang karyawan akan merasa kecewa dengan keterlambatan tersebut, tetapi pihak manajemen telah memberikan penjelasan tentang keterlambatan tersebut, dan karyawan biasanya bisa mengerti. Oleh karena itu, pihak manajemen juga sudah mengantisipasi agar keterlambatan pemberian gaji bisa tepat waktu. Hal ini tentu diharapkan agar karyawan lebih percaya kepada perusahaan dan bisa meningkatkan motivasi mereka. Secara garis besar, selama ini proses pemberian gaji sudah berjalan cukup baik...” (**Hasil Wawancara dengan Supervisor Front Office Department Hotel Resty Menara Pekanbaru, tanggal 14 Juli 2013, Pukul 12.00 WIB**).

### 5.1.2. Motivator Factor

Adapun indikator yang akan dijadikan ukuran dalam *motivator factor* ini adalah perasaan berprestasi, Penghargaan, memperoleh kemajuan, dan rasa tanggung jawab. Hasil tanggapan responden tentang *motivator factor* karyawan *front office* di Hotel Resty Menara Pekanbaru dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

#### a. Perasaan Berprestasi

Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap perasaan berprestasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.8**  
**Perasaan Berprestasi**

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	-	-
3.	Cukup Baik	6	75 %
4.	Kurang Baik	1	12.5 %
5.	Tidak Baik	1	12.5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa perasaan berprestasi yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru cukup baik, yaitu sebesar 75%. Sementara itu 12.5% responden

memberikan tanggapan bahwa perasaan berprestasi yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru tidak baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, sebagian besar responden menilai perasaan berprestasi yang dimiliki karyawan cukup baik dikarenakan selama ini Hotel Resty Menara cukup sering memberikan motivasi-motivasi dan bonus bagi karyawan yang berprestasi, sehingga muncul rasa keinginan berprestasi yang cukup tinggi dari dalam diri karyawan tersebut.

#### b. Penghargaan

Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap Penghargaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.9**  
**Penghargaan**

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	-	-
3.	Cukup Baik	5	62.5 %
4.	Kurang Baik	2	25 %
5.	Tidak Baik	1	12.5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa Penghargaan yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru cukup baik, yaitu sebesar 62.5%. Sementara itu 12.5% responden memberikan tanggapan bahwa Penghargaan yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru tidak baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, sebagian besar responden menilai peningkatan motivasi dengan memberikan Penghargaan kepada karyawan *front office* Hotel Resty Menara kurang baik dikarenakan selama ini Hotel Resty Menara masih jarang memberikan Penghargaan kepada karyawan yang memiliki prestasi.

Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru yang mengatakan bahwa pemberian Penghargaan kepada karyawan bisa meningkatkan motivasi kerja karyawan *front office* tersebut. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru:

...” Pihak manajemen Hotel Resty Menara Pekanbaru akan memberikan Penghargaan kepada karyawan *front office*, terutama kepada karyawan yang berprestasi. Pemberian Penghargaan ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Sejauh ini pemberian *Penghargaan* tersebut berdampak sangat positif bagi peningkatan kerja karyawan, meski masih sangat jarang dilakukan...” (**Hasil Wawancara dengan *Supervisor Front Office Department* Hotel Resty Menara Pekanbaru, tanggal 14 Juli 2013, Pukul 12.00 WIB**).

### c. Memperoleh Kemajuan

Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap perasaan memperoleh kemajuan dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.10**  
**Memperoleh Kemajuan**

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	-	-
3.	Cukup Baik	5	62.5 %
4.	Kurang Baik	2	25 %
5.	Tidak Baik	1	12.5 %
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa perasaan memperoleh kemajuan yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru cukup baik, yaitu sebesar 62.5%. Sementara itu 12.5% responden memberikan tanggapan bahwa perasaan memperoleh kemajuan yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru tidak baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, sebagian besar responden menilai keinginan memperoleh kemajuan yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara cukup baik dikarenakan selama ini Hotel Resty Menara memberikan jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi. Dengan demikian, rasa ingin untuk memperoleh kemajuan yang dimiliki oleh karyawan lebih tinggi.

### d. Rasa Tanggung Jawab

Penjelasan mengenai tanggapan responden terhadap rasa tanggung jawab dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.11**  
**Rasa Tanggung Jawab**

No.	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	-	-
2.	Baik	4	50 %
3.	Cukup Baik	3	37.5 %
4.	Kurang Baik	1	12.5 %
5.	Tidak Baik	-	-
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

Sumber: Pengolahan data primer, 2013

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru sudah baik, yaitu sebesar 50%. Sementara itu 12.5% responden memberikan tanggapan bahwa rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru kurang baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, sebagian besar responden menilai rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan *front office* Hotel Resty Menara sudah baik dikarenakan selama ini Hotel Resty Menara selalu menanamkan rasa memiliki dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap setiap pekerjaan. Dengan

demikian dalam melakukan pekerjaan, seorang karyawan akan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi kepada pekerjaannya.

## 6. Rekapitulasi Tanggapan Responden

Berikut adalah tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang analisis motivasi kerja karyawan Front Office Hotel Resty Menara di Kota Pekanbaru:

**Tabel IV.12**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden**

ANALISIS MOTIVASI	Variabel	Indikator	Skor	Hasil
		<i>Hygiene factor</i>	Bonus	20
Kondisi Kerja			22	kurang baik
Leadership			22	kurang baik
Kualitas Supervisi			18	kurang baik
Salary			21	cukup baik
<b>Total Skor</b>			<b>103</b>	<b>kurang baik</b>
<i>Motivator Factor</i>		Perasaan berprestasi	21	cukup baik
		Penghargaan	20	cukup baik
		Keinginan memperoleh kemajuan	20	cukup baik
		Rasa tanggung jawab	27	baik
		<b>Total Skor</b>	<b>88</b>	<b>cukup baik</b>
<b>Jumlah Total Skor</b>			<b>191</b>	<b>cukup baik</b>

Sumber : penelitian lapangan, 2013

Berdasarkan tabel di atas, diketahui responden menilai *hygiene factor* karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru kurang baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada *hygiene factor*, yaitu 103 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor *hygiene factor* (bonus, Kondisi Kerja, *leadership*, Kualitas Supervisi, dan *salary*) yang menyebutkan *hygiene factor* tersebut dikatakan kurang baik apabila total skor penilaian adalah 72 – 103. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa karyawan kurang puas terhadap manajemen perusahaan, terutama tentang pemberian bonus dan gaji.

Peran karyawan sangatlah penting bagi suatu perusahaan. Masalah kompensasi merupakan masalah yang tidak sederhana, sebab apabila kompensasi dapat diberikan secara benar, maka karyawan akan dapat lebih terpuaskan dan termotivasi untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Sebaliknya apabila kompensasi tidak diberikan secara benar akan berakibat tidak menguntungkan bagi tercapainya sasaran-sasaran perusahaan yang telah direncanakan. Dengan pemberian kompensasi yang benar dan memadai, perputaran karyawan juga dapat diperkecil dan biaya pendidikan untuk karyawan baru dapat ditekan sehingga perusahaan dapat diuntungkan.

Perusahaan selalu mengharapkan agar perilaku karyawan sesuai dengan tujuan perusahaan, maka kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling berarti bagi karyawan maupun perusahaan di dalam mengarahkan perilaku karyawan tersebut. Pemberian berbagai jenis kompensasi merupakan salah satu motivasi yang dapat menimbulkan semangat kerja karyawan yang apabila diarahkan akan membawa dampak positif bagi prestasi kerja.

Gaji adalah penggantian jasa kepada karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang lebih konstan dan penetapannya didasarkan pada perhitungan periode waktu yang lebih panjang, biasanya satu bulan dan bukan menurut jam atau harian.

Sementara itu responden menilai *motivator factor* karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada *motivator factor*, yaitu 88 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor *motivator factor* (perasaan berprestasi, Penghargaan, keinginan memperoleh kemajuan, dan rasa tanggung jawab) yang menyebutkan *motivator factor* tersebut dikatakan cukup baik apabila total skor penilaian adalah 85– 110. Dari perolehan skor di atas dapat disimpulkan bahwa *motivator factor* karyawan sudah cukup baik. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan karyawan maka perlu diadakan pembinaan penghargaan karyawan yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik. Adapaun pengertian dari penghargaan dalam perusahaan kerap dalam bentuk pemberian piagam dan sejumlah uang dari perusahaan karyawan yang mempunyai prestasi.

Pemberian penghargaan tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong pegawai bekerja lebih giat dan berpotensi. Karyawan memerlukan suatu penghargaan pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Seorang karyawan akan mendapatkan kepuasan kerja jika mempersepsikan bahwa imbalan yang diterimanya baik berupa gaji, insentif, tunjangan dan penghargaan lainnya yang tidak berbentuk materi atas pelaksanaan pekerjaan yang dilakukannya nilainya lebih tinggi daripada pengorbanannya berupa tenaga dan biaya yang telah dikeluarkannya untuk melaksanakan pekerjaan itu.

Dari hasil penilaian total skor masing-masing variabel di atas, maka diketahui bahwa responden menilai Analisis Motivasi Kerja Karyawan *Front Office* Hotel Resty Menara Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada keseluruhan variabel (*hygiene factor* dan *motivator factor*), yaitu 191 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor keseluruhan variabel yang menyebutkan cukup baik apabila total skor penilaian adalah 186 – 243.

## **7. Upaya dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan *Front Office* di Hotel Resty Menara Pekanbaru**

Upaya-upaya yang dapat dilakukan Hotel Resty Menara untuk meningkatkan motivasi atau dorongan kepada karyawan *front office* untuk bersedia bekerja bersama demi tercapainya tujuan bersama ini terdapat dua macam, yaitu:

- a. Motivasi finansial, yaitu dorongan yang dilakukan dengan memberikan imbalan finansial kepada karyawan. Imbalan tersebut sering disebut Bonus.
- b. Motivasi nonfinansial, yaitu dorongan yang diwujudkan tidak dalam bentuk finansial/ uang, akan tetapi berupa hal-hal seperti pujian, penghargaan, pendekatan manusia dan lain sebagainya (Gitosudarmo dan Mulyono, 1999).

Dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan yang diwakili oleh Personalia Spv Hotel Resty Menara Pekanbaru, diketahui bahwa Hotel Resty Menara Pekanbaru sudah melaksanakan upaya-upaya untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, baik motivasi finansial maupun dengan motivasi nonfinansial. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Personalia Spv Hotel Resty Menara Pekanbaru:

...”Dalam upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan, khususnya pada *front office department*, Hotel Resty Menara Pekanbaru sudah memberikan motivasi kepada karyawan baik secara finansial maupun non-finansial. Motivasi finansial biasanya diberikan perusahaan kepada karyawan yang memiliki integritas dan loyalitas tinggi kepada perusahaan. Hal ini diberikan dalam bentuk Bonus yang biasanya diberikan bersamaan dengan pemberian gaji,

atau jika perusahaan mengadakan *event-event* penting. Sementara itu, motivasi finansial diberikan dalam bentuk memberikan promosi kepada karyawan yang berprestasi dan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan bersangkutan, sehingga pekerjaan yang dilakukan karyawan tersebut bisa lebih baik dan Penghargaan...” (**Hasil wawancara Personalia Supervisor Hotel Resty Menara Pekanbaru, tanggal 14 Juli 2103, Pukul 12.00 WIB**).

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa Hotel Resty Menara Pekanbaru sudah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan memberikan motivasi, baik secara finansial (Bonus) maupun nonfinansial (promosi, pendidikan dan pelatihan) kepada karyawan yang dinilai memiliki integritas dan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang analisis motivasi kerja karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Meskipun Pihak Manajemen hotel sudah melakukan upaya peningkatan motivasi kerja untuk karyawan. Namun, Responden menilai kurang baik tentang *hygiene factor* (bonus, Kondisi Kerja, *leadership*, Kualitas Supervisi, dan *salary*) kerja karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru. Selanjutnya, responden menilai cukup baik tentang *motivator factor* (perasaan berprestasi, Penghargaan, keinginan memperoleh kemajuan, dan rasa tanggung jawab) kerja karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru. Secara keseluruhan responden menilai analisis motivasi kerja karyawan *front office* Hotel Resty Menara Pekanbaru cukup baik.
2. Upaya-upaya yang dapat dilakukan Hotel Resty Menara untuk meningkatkan motivasi atau dorongan kepada karyawan *front office* yaitu melalui : (1) Motivasi finansial, yaitu dorongan yang dilakukan dengan memberikan imbalan finansial kepada karyawan. Imbalan tersebut sering disebut Bonus.(2) Motivasi nonfinansial, yaitu dorongan yang diwujudkan tidak dalam bentuk finansial/ uang, akan tetapi berupa hal-hal seperti pujian, penghargaan, pendekatan manusia dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta.
- Bagyono. (2002) *Hotel Front Office*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Gellerman, Saul W, (1984). *Motivasi dan Produktivitas*. Seri Manajemen No.91.Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit PTPustaka Binaman Pressindo.
- Gitosudarmo, Indriyo, (1986). *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Greer, Charles R, (1995). *Strategy and Human Resources: a General Managerial Perspective*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kusmayadi, Endar Sugiarto. (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka.
- Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Republik Indonesia  
NO.KM.94/HK.103/MPPT-87
- Matutina, (1993). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Moekijat, (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Jakarta : Penerbit Mandar Maju,
- Nawawi, H. Hadari dan Martini Hadari, (1990). *Administrasi Personel Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit CV Haji Masagung.
- Rakhmat, Jalaludin. (1994). *Metode Analisis Data Kualitatif*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_ (1989). *Faktor-Faktor Pendorong Motivasi Kerja Karayawan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. (1999). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung : Penerbit Alfabeta.