

WORK MOTIVATION OF HOTEL COMFORT HOUSEKEEPING DUMAI EMPLOYEES

Oleh : Daniel Moses

Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief, SST. MM. Par

danielmoses891@gmail.com, ifanmr10@gmail.com

Department of Administration Science - Tourism Department

Faculty of Social Science and Political Science

Riau University

ABSTRACT

Motivation is a very important factor in a company, because it can improve employee work discipline. So that the ability of management to provide motivation will greatly determine the success or failure in achieving company goals. Researchers conducted research in a 3 star hotel in the city of Dumai, Riau province, namely Comfort. Researchers conduct research that aims to find out how employee motivation and how hotels increase employee motivation. The research will be known and measured by quantitative descriptive methods. This study took a sample of 18 respondents. Data collection techniques in this study used observation, questionnaires, documentation, interviews. To measure the data interval in this study using a Likert scale. Based on the results of the study showed that the work motivation of Dumai Comfort Hotel Housekeeping employees is included in the good category because the employee supervisors also provide good efforts to increase the motivation of their employees.

Keywords : Motivation, Housekeeping, Hotel.

LATAR BELAKANG

Hotel Comfort Dumai merupakan salah satu perusahaan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal. Pada hotel Comfort terdapat beberapa departemen yang berpengaruh besar dalam kegiatan operasional hotel tersebut, dan salah satu departemen yang berperan penting dalam suatu hotel yaitu *Housekeeping* yang mempunyai fungsi menyediakan dan merawat kebersihan kamar, kerapian dan keindahan seluruh lingkungan hotel (dalam dan luar).

Hotel Comfort merupakan salah satu hotel bintang tiga (***) yang terdapat di kota Dumai. Segmentasi utama dari Hotel Comfort ditujukan untuk kalangan menengah ke atas. Berbagai jasa pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut diharapkan dapat memuaskan pelanggan. Hotel Comfort merupakan hotel yang berada pada persaingan yang cukup tinggi dengan hotel lainnya. Hotel Comfort memiliki banyak jenis pelayanan, namun dari berbagai jenis pelayanan tersebut, jenis pelayanan utama yang terdapat di hotel Comfort Dumai adalah pelayanan pada *housekeeping* yang memiliki aktivitas yang relatif kompleks dan rutin dibandingkan dengan pelayanan lainnya, sehingga pihak hotel perlu membutuhkan karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *housekeeping* di Hotel Comfort Dumai yang berjumlah 20 orang.

Tabel 1.1
Karyawan *Housekeeping*
Department di Hotel Comfort
Dumai

Jabatan	Jumlah	Pendidikan
Exc. Supervisor	1	SMK
HK Supervisor	1	DI Computer
Floor Supervisor	2	SMA dan DIII Perhotelan
Minibar/OT Attendant	1	SMA
Room Attendant	8	SMA
Gardener/Public Area	1	SMA
Laundry Supervisor	1	SMA
Laundry Attendant	2	SMA
BHC Supervisor	1	SMA
BHC Attendant	2	SMA dan SI
JUMLAH	20	

Sumber : manajemen HRD Hotel
Comfort Dumai, 2019

Keluhan karyawan akan kondisi pekerjaan, seperti sering terjadi keterlambatan dalam pembayaran gaji dan belum adanya penghargaan atas hasil kerja menjadi pemicu rendahnya motivasi kerja dari sekian banyak penyebab yang mengakibatkan rendahnya tingkat motivasi. Hal tersebut dapat dilihat dari berfluktuasinya tingkat absensi kerja karyawan *housekeeping* hotel Comfort Dumai dengan rata-rata perbulan sebesar 10,87%, sedangkan standar absensi yang dapat ditolerir untuk perusahaan maksimal 5%. Tingkat absensi yang tinggi mencerminkan motivasi kerja karyawan yang masih rendah.

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 indicator yang digunakan untuk melihat motivasi kerja karyawan adalah tingkat absensi (Sulastiyono, 1999:40). Maka untuk itu akan dikemukakan perbandingan antara jumlah karyawan dan tingkat absensi karyawan pada hotel Comfort Dumai pada tahun 2019 dengan karyawan pada hotel Grand Zuri Dumai pada tahun 2019 khususnya karyawan di department Housekeeping.

Berikut adalah tabel absensi kehadiran karyawan *housekeeping* di hotel Comfort Dumai:

Tabel 1.2
Absensi Kehadiran Karyawan
Housekeeping
Hotel Comfort Dumai
Tahun 2019

Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Absen	Tingkat Absensi (%)
Januari	19	31	64	10,86
Februari	19	29	63	11,43
Maret	19	31	65	11,03
April	19	30	65	11,40
May	19	31	60	10,18
Juni	19	30	62	10,87
Juli	19	31	60	10,18
Agustus	19	31	66	11,20
September	19	30	64	11,22
Oktober	19	31	67	11,37
November	19	30	61	10,70
Desember	19	31	59	10,01
Rata-rata :				10,87

Sumber : *temp-supervisor*
Departement Hotel Comfort Dumai,
2019

Berikut adalah tabel absensi kehadiran karyawan *housekeeping* di hotel Grand Zuri Dumai:

Tabel 1.3
Absensi Kehadiran Karyawan
Housekeeping
Hotel Grand Zuri Dumai
Tahun 2019

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari Absen	Tingkat Absensi (%)
Januari	18	31	51	8,65
Februari	18	28	44	8,73
Maret	18	31	53	9,49
April	18	30	50	9,25
Mei	18	31	51	9,13
Juni	18	30	52	9,62
Juli	18	31	55	9,85
Agustus	18	31	53	9,49
September	18	30	50	9,25
Oktober	18	31	55	9,85
November	18	30	51	9,44
Desember	18	31	50	8,96
Rata-rata:				9,30

Sumber: *temp-supervisor*
Departement Hotel Grand Zuri
Dumai, 2019

Tingkat absensi ini dapat dihitung dengan rumus :

Jumlah Hari Absen

Tingkat Absensi = $\frac{X}{100} \times 100\%$

Jumlah Karyawan X Hari Kerja (Umar, 2005 : 161)

Dari tabel 1.2 dan tabel 1.3 diatas, dapat kita bandingkan antara kedua hotel di kota dumai yang memiliki bintang yang setara (3) yaitu hotel Comfort Dumai dan Grand Zuri Dumai. Hotel Comfort Dumai memiliki tingkat absensi yang lebih tinggi dari hotel Grand Zuri. Tingkat absensi berarti mempengaruhi motivasi karyawan,, semakin rendah motivasi karyawan dalam bekerja, maka semakin tinggi pula tingkat absensi karyawan tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang motivasi karyawan di hotel Comfort Dumai.

Dari tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat absensi

karyawan pada tiap bulan selama tahun 2019 cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata tingkat absensi karyawan *housekeeping* hotel Comfort Dumai sebesar 10,87%, berarti mengalami peningkatan dua kali lipat dari standar absensi yang diberikan pihak hotel yaitu sebesar 5%. Jika hal ini terus dibiarkan, maka pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen akan berkurang.

Disamping cukup tingginya tingkat absensi karyawan tersebut, masih sering juga ditemui keluhan karyawan *housekeeping* terhadap manajemen hotel Comfort Dumai. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan *housekeeping* hotel Comfort Dumai, diketahui keluhan karyawan *Housekeeping* tersebut adalah cukup sering terlambatnya pembayaran gaji tiap bulan disertai dengan kecilnya jumlah bonus yang diberikan manajemen hotel kepada para karyawan. Di dalam hotel juga masih terbatasnya kesempatan karyawan untuk mengembangkan potensi diri dalam jenjang karir dan juga kurang pemberian penghargaan oleh pimpinan kepada karyawan yang mempunyai kinerja yang bagus, dan juga jarang nya program pemberian *Kualitas Supervisi* kepada karyawan berprestasi di terapkan di hotel.

Sehubungan dengan hal di atas, maka motivasi merupakan masalah yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena dapat meningkatkan disiplin kerja karyawan. Sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan motivasi akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Tujuan peneliti melakukan penelitian tentang motivasi ini adalah untuk mendapatkan solusi untuk motivasi karyawan di sebuah perusahaan atau pun hotel agar dapat mengerjakan tugas yang di emban dalam membarikan pelayanan kepada tamu hotel. Menyadari betapa pentingnya motivasi dalam upaya meningkatkan disiplin kerja karyawan ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul : **“Motivasi Kerja Karyawan *Housekeeping* Hotel Comfort Dumai”**

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang telah penulis ungkapkan dimuka, untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini serta menghindari *overleap* dalam pembahasan, penulis menetapkan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : **“Bagaimana motivasi karyawan *housekeeping* Hotel Comfort Dumai? ”**

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan *Housekeeping* Hotel Comfot Dumai
2. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan *Housekeeping* Hotel Comfort Dumai

MANFAAT PENELITIAN

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang perhotelan, khususnya pada *Housekeeping Department* dan membandingkan antara teori yang telah didapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang akan diterima ketika memasuki dunia kerja.
2. Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat sumbangan pemikiran untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan *Housekeeping* dalam menjalankan tugasnya menjaga, membersihkan, dan merawat semua kamar tamu, sertadapat memenuhi standar pelayanan yang akan diberikan kepada tamu.
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dengan topik yang sama.

TINJAUAN PUSTAKA

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa Inggris sering disamakan dengan *motivation* yang berarti pemberian motif, atau hal yang menimbulkan dorongan.

2.1.1 Pengertian Motivasi Kerja

Di bawah ini beberapa pengertian dari motivasi kerja menurut beberapa ahli, diantaranya;

1. Robbin dan Judge (2007) mendefinisikan motivasi

sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan.

2. Samsudin (2005) memberikan pengertian motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan (*driving force*) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan mempertahankan kehidupan.
3. Mangkunegara (2005:61) menyatakan :”Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”.

2.1.2 Teori Motivasi Kerja

Menurut *Dr. Emron Edison, Dr. Yohny Anwar, Dr. Imas Komaryah (2016:184)* , ada lima jenjang kebutuhan yang tersusun dalam suatu hierarki, yaitu sebagai berikut :

- a. *Physiological needs* – Kebutuhan fisiologis. Yang termasuk kelompok ini adalah kebutuhan

paling dasar, seperti mendapatkan makanan, air, udara, istirahat, dan hubungan seksual. Kebutuhan dasar ini muncul lebih dulu sebelum keinginan pada jenjang kedua, yaitu kebutuhan akan rasa aman.

- b. *Safety needs* atau *security needs* - Kebutuhan akan rasa aman mencakup semua kebutuhan terhadap lingkungan yang aman dan terlindungi, baik secara fisik maupun emosi, serta bebas dari ancaman termasuk lingkungan yang tertib dan kemerdekaan dari tindak kekerasan. Dalam lingkup dunia kerja, kebutuhan ini terfleksikan menjadi keamanan kerja, pungutan liar, dan jenis pekerjaan yang aman, jaminan hari tua, dan kebutuhan masa pension nanti.
- c. *Affection needs* atau *love needs* atau *belonging needs* – Kebutuhan untuk disukai (rasa memiliki, sosial, dan cinta) merupakan kebutuhan yang lebih tinggi, setelah terpenuhi kebutuhan dasar fisik dan rasa amannya.
- d. *Esteem needs* – Kebutuhan harga diri. Pada tingkatan ini, individu memiliki kebutuhan untuk berprestasi dan mendapat pengakuan serta penghargaan dari orang lain.
- e. *Self-actualization needs* – Kebutuhan pengembangan diri atau aktualisasi diri. Ini merupakan kebutuhan pada hierarki tertinggi, yaitu memenuhi diri sendiri dengan memaksimalkan keahlian dan potensi yang ada.

METODOLOGI PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang di pergunakan penulis adalah;

- a) Metode Deskriptif
Menurut *Travers (1978)* metode ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan. Sedang menurut *Singaribun (1995 : 4)*, metode penelitian diskriptif memiliki dua tujuan. Pertama adalah untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu. Kedua adalah untuk mendeskripsikan secara terperinci fenomena social tertentu.
- b) Metode Kuantitatif
Metode kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran tentang pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Comfort.
- c) Sedangkan penelitian dengan metode kualitatif umumnya sulit diberi pembenaran secara matematik, penyampaian pada perasaan atau wawasan yang datanya diambil berdasarkan sampel dari tamu yang berkunjung atau menginap di Hotel Comfort.

LOKASI DAN TEMPAT PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Comfort Dumai salah satu hotel bintang 3 (***) yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.58 Dumai, Riau-Indonesia.

Contact ; (62) 765-34888, Fax : (62) 765-33787, SMS Reservation : 081365100888, 082172603555

Waktu penelitian ini dilakukan dari bulan September – Desember 2019. Penulis melakukan pengambilan data yang mencakup observasi, wawancara, dokumentasi, penyebaran kuisioner dan pengolahan data.

JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder, sebagaimana diuraikan berikut ini:

Data Primer. Data primer dalam penelitian ini pengumpulan data primer dilakukan dengan cara:

- 1) Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
- 2) Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan pimpinan dengan karyawan *Housekeeping* untuk mendapatkan informasi yang luas dan dalam tentang motivasi kerja karyawan *Housekeeping* di Hotel Comfort Dumai.
- 3) Angket (kuisioner) yang ditujukan kepada karyawan yang telah dipilih sebagai sampel pada penelitian yang diharapkan mampu mewakili keseluruhan observasi.

3. Data Sekunder.

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui sumber data berupa buku literature dan laporan penelitian sebelumnya seperti jurnal, buku, majalah dan sumber-sumber

lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

1. SUBJEK PENELITIAN

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.

Tabel 3.1
Karyawan *Housekeeping*
Department di Hotel Comfort
Dumai

Jabatan	Jumlah	Pendidikan
Exc. Supervisor	1	SMK
HK Supervisor	1	DI Computer
Floor Supervisor	2	SMA dan DIII Perhotelan
Minibar/OT Attendant	1	SMA
Room Attendant	8	SMA
Gardener/Public Area	1	SMA
Laundry Supervisor	1	SMA
Laundry Attendant	2	SMA
BHC Supervisor	1	SMA
BHC Attendant	2	SMA dan SI
JUMLAH	20	

2. *Sumber : manajemen HRD Hotel Comfort Dumai, 2019*
3. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah populasi dari karyawan *housekeeping* berjumlah 20 orang yang terdiri dari *Executive Housekeeper* 1 orang, *Floor Supervisor* 2 orang, *Minibar/OT Attendant* 1 orang, *Room Attendant* 8 orang, *Gardener/public Area* 1 orang, *Loundry Supervisor* 1 orang, *Loundry Attendant* 2 orang, *BHC Supervisor* 1 orang, dan *BHC Attendant* 2 orang.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.5.1 Metode Observasi

Sutrisno dalam Sugiono (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.

3.5.2 Metode Kuisisioner/Angket

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142).

3.5.3 Intterview (Wawancara)

Digunakan sebagai teknik pengumpulan 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).

3.5.4 Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang dimiliki Hotel Comfort Dumai sehubungan dengan motivasi kerja karyawan *Housekeeping*

TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, dimana data yang diperoleh melalui kuisisioner dan pengamatan di lapangan serta informasi yang didapatkan dari wawancara, semua informasi dikumpulkan dan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Menurut Sugiyono (2009) penelitian deskriptif kuantitatif adalah analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan melalui hasil kuisisioner dan penyebaran kuisisioner kemudian ditarik suatu kesimpulan. Setelah data penelitian terkumpulkan oleh penulis (dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data), tahap berikutnya yang penulis lakukan adalah bagaimana menganalisa data yang sudah ada tersebut. Tahap ini diperlukan karena tujuan dari analisa data adalah untuk menyusun dan mengelompokkan data (kuantitatif) yang sudah diperoleh, diproses dengan menggunakan program *Microsoft Excel*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai
Tingkat Kebutuhan Hidup Yang
Diterima Karyawan Housekeeping

Kriteria	Sko r	Re spo nden	Nilai Sko r	Prese ntase(%)
Sangat Baik	5	0	0	0%
Baik	4	9	36	50%
Cukup Baik	3	9	27	50%
Tidak Baik	2	0	0	0%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	63	100%	

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai
Tingkat Terpenuhinya Kebutuhan
Karyawan Housekeeping Untuk
Pendidikan Anak-Anaknya

Kriteria	Sko r	Res pon den	Nilai Sko r	Presen tase(%)
Sangat Baik	5	0	0	0%
Baik	4	6	24	33,3%
Cukup Baik	3	10	30	55,6%
Tidak Baik	2	2	4	11,1%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	58	100%	

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai
Tingkat Penerimaan (Perasaan
Yang Menyenangkan) Dari
Karyawan Housekeeping
Terhadap Pemimpinnya

Kriteria	Sko r	Respon den	Nilai Sko r	Prese ntase(%)
Sangat Baik	5	0	0	0%
Baik	4	6	24	33,3%
Cukup Baik	3	10	30	55,6%
Tidak Baik	2	2	4	11,1%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	58	100%	

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai
Tingkat penerimaan
(perasaan yang
menyenangkan)
terhadap rekan kerja

Krit eria	Sk or	Respo nden	Ni lai Sk or	Present ase(%)
Sang at Baik	5	2	10	11,1%
Baik	4	2	8	11,1%
Cuk up Baik	3	14	42	77,8%
Tida k Baik	2	0	0	0%
Sang at Tida k Baik	1	0	0	0%
Total	18	60	100%	

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai
Tingkat Kenyamanan Suasana
Dan Lingkungan Kerja

Krit eria	Sk or	Respo nden	Ni lai Sk or	Present ase(%)
Sang at Baik	5	4	20	22,2%

Baik	4	10	40	55,6%
Cukup Baik	3	4	12	22,2%
Tidak Baik	2	0	0	0%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	72	100%	

dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepastian Program Pensiun

Kriteria	Skor	Responden	Nilai Skor	Presentase(%)
Sangat Baik	5	0	0	0%
Baik	4	5	20	27,8%
Cukup Baik	3	11	33	61,1%
Tidak Baik	2	1	2	5,6%
Sangat Tidak Baik	1	1	1	5,6%
Total		18	58	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan 2019

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Mengenai Tingkat perhatian pemimpin terhadap pekerjaan karyawannya

Kriteria	Skor	Responden	Nilai Skor	Presentase(%)
Sangat Baik	5	3	15	16,7%
Baik	4	8	32	44,4%

Cukup Baik	3	5	15	27,8%
Tidak Baik	2	1	2	5,6%
Sangat Tidak Baik	1	1	1	5,6%
Total	18	65	100%	

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan 2019

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Perhatian Pemimpin Secara Personal Tentang Persoalan Pribadi Yang Dihadapi Karyawannya

Kriteria	Skor	Responden	Nilai Skor	Presentase(%)
Sangat Baik	5	1	5	5,6%
Baik	4	8	32	44,4%
Cukup Baik	3	8	24	44,4%
Tidak Baik	2	1	2	5,6%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	63	100%	

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Persamaan Karyawan Housekeeping Dimata Pemimpin

Kriteria	Skor	Responden	Nilai	Presentase(%)
Baik	4	8	32	44,4%

			Skor	
Sangat Baik	5	2	10	11,1%
Baik	4	5	20	27,8%
Cukup Baik	3	11	33	61,1%
Tidak Baik	2	0	0	0%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	63	100%	

Sumber : Data Olahan Penelitian La

Tabel 4.14

Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Perlakuan Dan Kesopanan Pemimpin Terhadap Karyawannya

Kriteria	Skor	Responden	Nilai Skor	Presentase(%)
Sangat Baik	5	3	15	16,7%
Baik	4	12	48	66,7%
Cukup Baik	3	2	6	11,1%
Tidak Baik	2	1	2	5,6%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	71	100%	

Tabel 4.15

Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Penghargaan Atau

Perhatian Pemimpin Terhadap Prestasi Yang Didapatkan Oleh Karyawannya

Kriteria	Skor	Responden	Nilai Skor	Presentase(%)
Sangat Baik	5	1	5	5,6%
Baik	4	9	36	50%
Cukup Baik	3	8	24	44,4%
Tidak Baik	2	0	0	0%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	65	100%	

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Pencapaian Potensi Seseorang

Kriteria	Skor	Responden	Nilai Skor	Presentase(%)
Sangat Baik	5	1	5	5,6%
Baik	4	7	28	38,9%
Cukup Baik	3	8	24	44,4%
Tidak Baik	2	2	4	11,1%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total	18	61	100%	

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Mengenai
Kebutuhan Pemenuhan Diri
Sendiri

Kriteria	Skor	Responden	Nilai Skor	Presentase(%)
Sangat Baik	5	1	5	5,6%
Baik	4	9	36	50%
Cukup Baik	3	8	24	44,4%
Tidak Baik	2	0	0	0%
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
Total		18	65	100%

Tabel 4.18
Rekapitulasi Mengenai
Keseluruhan Tanggapan
Karyawan Housekeeping Tentang
Motivasi Di Hotel Comfort Dumai

Sub-Variabel	Indikator	Hasil
Kebutuhan Fisiologis	1. Tingkat kebutuhan hidup yang diterima karyawan housekeeping	63
	2. Tingkat terpenuhinya kebutuhan karyawan housekee	58

	ping untuk pendidikan anak-anaknya	
	Jumlah	121 (Cukup Baik)
Kebutuhan Rasa Aman	1. Tingkat penerimaan (perasaan yang menyenangkan) dari karyawan terhadap pemimpinnya	58
	2. Tingkat penerimaan (perasaan yang menyenangkan) terhadap rekan kerja	60
	3. Tingkat kenyamanan suasana dan lingkungan kerja	72
	4. Tingkat kepastian program pensiun atau hari tua	58
	Jumlah	248 (Baik)
Kebutuhan	1. Tingkat	65

Untuk Disukai	perhatian pemimpin terhadap pekerjaan karyawannya	
	2. Tingkat perhatian pemimpin secara personal tentang persoalan pribadi yang dihadapi karyawannya	63
	3. Tingkat persamaan karyawan dimata pemimpin	63
	Jumlah	191 (Baik)
Kebutuhan Harga Diri	1. Tingkat perlakuan dan kesopanan pemimpin terhadap karyawannya	71
	2. Tingkat penghargaan atau perhatian pemimpin terhadap prestasi yang	65

	didapatkan oleh karyawannya	
	Jumlah	136 (Baik)
Kebutuhan Pengembangan Diri	1. Kebutuhan pencapaian potensi seseorang	61
	2. Kebutuhan pemenuhan diri sendiri	65
	Jumlah	126 (Baik)
	Total Skor	822 (Baik)

Sumber : Data hasil olahan penulis, 2019

Dari hasil rekapitulasi Table 4.18 motivasi kerja karyawan Hotel Comfort Dumai dapat dilihat dari 13 indikator. Dimulai dari sub-variabel Kebutuhan Fisiologis yang memiliki 2 indikator dan mendapatkan total skor 121 yang tergolong ke Interval Cukup Baik. Adapun penjelasan indikator tersebut yaitu :

1. Tingkat kebutuhan hidup yang diterima karyawan mendapat perolehan skor 63, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan mendapatkan kebutuhan hidup yang baik.

2. Tingkat terpenuhinya kebutuhan karyawan untuk pendidikan anak-anaknya mendapatkan perolehan skor 58 yang berarti rata-rata kebutuhan pendidikan anak-anak dari karyawan Hotel Comfort Dumai terpenuhi.

Kemudian di sub-variabel selanjutnya yaitu Kebutuhan Rasa Aman yang memiliki 4 indikator dan mendapatkan total skor 248 yang tergolong ke Interval Baik. Berikut indikatornya :

1. Tingkat penerimaan (perasaan yang menyenangkan) dari karyawan terhadap pemimpinnya mendapatkan perolehan skor 58 sehingga dapat disimpulkan bahwa relasi hubungan antara karyawan dan atasan terjalin dengan baik dan karyawan dapat menjalankan tugas dari atasan.
2. Tingkat penerimaan (perasaan yang menyenangkan) terhadap rekan kerja mendapatkan perolehan skor 60 sehingga dapat disimpulkan bahwa relasi hubungan antar sesama karyawan terjalin dengan baik sehingga dapat menciptakan kerjasama yang baik antar sesama rekan kerja.
3. Tingkat kenyamanan suasana dan lingkungan kerja mendapatkan perolehan skor 72 sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan mendapatkan kenyamanan dalam lingkungan kerja di Hotel Comfort Dumai.

4. Tingkat kepastian program pensiun atau hari tua mendapatkan perolehan skor 58, sehingga dapat disimpulkan Hotel Comfort Dumai dapat menjamin kelangsungan hidup karyawan setelah pensiun..

Kemudian di sub-variabel selanjutnya yaitu Kebutuhan Untuk Disukai yang mempunyai 3 indikator dan mendapatkan perolehan total skor 191 yang tergolong ke Interval Baik. Berikut indikatornya :

1. Tingkat perhatian pemimpin terhadap pekerjaan karyawannya mendapatkan perolehan skor 65, dapat kita simpulkan bahwa hubungan antar pimpinan dan karyawan terjalin dengan baik .
2. Tingkat perhatian pemimpin secara personal tentang persoalan pribadi yang dihadapi karyawannya mendapatkan perolehan skor 63, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepedulian atasan pada persoalan pribadi karyawannya cukup baik.
3. Tingkat persamaan karyawan dimata pemimpin mendapatkan perolehan skor 63, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan menilai bahwa pemimpin bersikap adil kepada setiap karyawannya.

Kemudian di sub-variabel selanjutnya yaitu Kebutuhan Harga Diri yang mempunyai 2 indikator dan mendapatkan perolehan total skor 136 yang tergolong ke Interval Baik. Berikut indikatornya :

1. Tingkat perlakuan dan kesopanan pemimpin

terhadap karyawannya mendapatkan perolehan skor 71, dapat disimpulkan bahwa di Hotel Comfort Dumai memiliki tingkat kesopanan yang sangat baik, baik itu antar karyawan maupun antar pimpinan dan karyawan.

2. Tingkat penghargaan atau perhatian pemimpin terhadap prestasi yang didapatkan oleh karyawannya mendapatkan perolehan skor 65, dapat disimpulkan bahwa di Hotel Comfort Dumai sangat menghargai prestasi yang didapatkan karyawannya.

Sub-variabel yang terakhir yaitu Kebutuhan Pengembangan Diri yang memiliki 2 indikator dan mendapatkan total skor 126 yang tergolong Interval Baik. Berikut Indikatornya :

1. Kebutuhan pencapaian potensi seseorang mendapatkan perolehan skor 61, dapat disimpulkan bahwa karyawan Hotel Comfort Dumai mendapat dukungan dalam mengembangkan potensi dirinya dalam pekerjaan, dukungan melalui pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.
2. Kebutuhan pemenuhan diri sendiri mendapatkan perolehan skor 65, dalam indikator ini setiap karyawan Hotel Comfort Dumai diwajibkan untuk lebih kreatif dan mandiri dalam mengembangkan potensi diri sendiri.

KESIMPULAN

1. Motivasi kerja karyawan Housekeeping Hotel Comfort Dumai cukup baik. Dapat dilihat dari sub-variabel dan indikator yang telah kita bahas, motivasi kerja karyawan terjalin karena adanya hubungan yang baik, baik antar sesama karyawan, maupun antar atasan dan bawahan. Dapat dilihat bahwa karyawan di Hotel Comfort Dumai mendapatkan kebutuhan hidup dan juga kebutuhan pendidikan anak-anak yang baik. Selain itu kenyamanan di lingkungan kerja juga terlihat baik. Lalu perhatian pemimpin kepada karyawannya juga cukup baik, tanpa membedakan karyawan di Hotel Comfort Dumai. Tingkat kesopanan di lingkungan Hotel Comfort Dumai juga sangat baik. Dapat disimpulkan, hasil rekapitulasi paling tinggi ada di sub-variabel Kebutuhan Rasa Aman dengan total skor 248. Sedangkan sub-variabel Kebutuhan Fisiologis merupakan hasil rekapitulasi yang paling rendah dengan total skor 121.
2. Upaya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan Hotel Comfort Dumai juga sangat baik. Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan Hotel Comfort Dumai biasanya memberikan reward atau penghargaan kepada karyawan yang mendapatkan prestasi dalam bekerja. Reward tersebut berupa sebuah piagam ataupun sertifikat, dan juga berupa uang tunai. Hotel Comfort Dumai juga memberikan pelatihan kepada setiap karyawannya sesuai dengan departmentnya

agar dapat mengembangkan potensi maupun karyawan tersebut. Hal ini tentu dapat meningkatkan motivasi kerja Karyawan Hotel Comfort Dumai.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis memberikan saran-saran terhadap motivasi kerja karyawan Hotel Comfort Dumai, yaitu :

1. Demi mempertahankan motivasi karyawan di Hotel Comfort Dumai, diharapkan Hotel Comfort Dumai dapat mempertahankan keharmonisan dalam lingkungan hotel, baik antar karyawan maupun antar atasan dengan karyawan.
2. Penulis mengharapkan Hotel Comfort Dumai juga mempertahankan upaya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam memberikan reward ataupun penghargaan berupa sertifikat ataupun uang tunai demi meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja. Penulis juga mengharapkan agar Hotel Comfort Dumai lebih sering melakukan training kepada karyawan demi meningkatkan motivasi dan bakat karyawan dalam bekerja. Penulis juga mengharapkan agar menjaga pengembangan karir karyawan di Hotel Comfort Dumai, seperti promosi jabatan. Hal ini dapat berpengaruh terhadap motivasi karyawan lainnya. Karyawan pasti akan berlomba-lomba untuk giat dalam bekerja

dan termotivasi agar dapat mencapai prestasi yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar (2000). *Operasional Tata Graha Hotel : Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Arikunto, Suharsimi (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta
- Bagyono.(2009) *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Dr. Emron Edison, Dr. Yohny Anwar, Dr. Imas Komariyah (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Ike Rachmawati Kusdyah (2008) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi
- Komar, Richard. 2006. *Hotel Manajement*. Jakarta: Garsindo.
- Nawawi, H. Hadari dan Martini Hadari, (1990). *Admiistrasi Personel Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit CV Haji Masagung.
- Perwani, Yayuk Sri. (1993). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmat, Jalaludin. (1994). *Metode Analisi Data*

Kualitatif. Bandung : Penerbit
Alfabeta

Rumekso.(2005) *Housekeeping
Hotel Floor Section*. Yogyakarta :
Andi

Siagian, Sondang P. (1995). *Teori
Motivasi dan
Aplikasinya*. Jakarta : Penerbit
Rineka Cipta

Purwanto, A.E dan Sulistyatuti, RD.
2007. *Metode Penelitian Kuantitatif
Untuk*

*Administrasi Public Dan
Masalah Social*. Yogyakarta. Gava
Media

Sugiyono, 2002. *Statistika Untuk
Penelitian*. Bandung. Penerbit
Alfabeta

Sugiyono, 2003. *Metode penelitian
bisnis*. Cetakan ketiga. Bandung.
Penerbit

Alfabeta

Sugiyono, 2015. *Metode penelitian
pendidikan : pendekatan kuantitatif,
kualitatif*

dan R&D. edisi ke 21.

Bandung. Penerbit
Alfabeta

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode
Penelitian untuk Public
Relations Kuantitatif dan
Kualitatif*. Bandung:
Symbiosa Rekatama Media.

Ismayani.2010. *Pengantar
Pariwisata*. Jakarta:
Grasindo

Singarimbun, Masri. 1989. *Metode
Penelitian Survai*. Jakarta.
LP3ES

Pitana, Gde, Diatra, Surya Kentut.
2009. *Pengantar Ilmu
Pariwisata*. Yogyakarta.
Andi.