

**WORK MOTIVATION OF STAFF FRONT OFFICE SERVICES IN TJOKRO HOTEL
PEKANBARU**

By :Rina Chesia Megaria

Conselor : Mariaty Ibrahim

Email : rinachesiamegaria@gmail.com

Travel Business Study Program

Department of Administrative

Sciences Faculty of Social Science and Political Science

Riau University

Bina Widya KM Campus. 12.5 Simpang Baru Pekanbaru 282903

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

This research is about motivation of employees in performing front office services at Tjokro Hotel Pekanbaru. This research aims to (1) find out the factors that affect employee work motivation in performing front office services at Tjokro Hotel Pekanbaru. (2) To find out efforts that can be made by the company in increasing the motivation and productivity of employees' work in performing front office services at Tjokro Hotel Pekanbaru

The sample in this study amounted to 6 people using census sampling techniques. This study uses quantitative descriptive methods to group data and then neatly arranged using frequencies. And for data collection techniques in this study using interviews and questionnaires. By using the likert scale as a measuring instrument. Based on the results of research obtained on motivation of employees work in performing front office services at tjokro hotel pekanbaru is in the good category. This is obtained by obtaining a total score of 413 points.

Keywords : Motivation, Hotel, Front Office

MOTIVASI KERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE* DI TJOKRO HOTEL PEKANBARU

Oleh : Rina Chesia Megaria

Pembimbing : Mariaty Ibrahim

rinachesia@gmail.com

mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Abstrak

Penelitian ini tentang motivasi kerja karyawan dalam melakukan layanan front office di Tjokro Hotel Pekanbaru. penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan dalam melakukan layanan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru. (2) Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja karyawan dalam melakukan layanan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru

Sampel pada penelitian ini berjumlah 6 orang dengan menggunakan teknik sensus sampling. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengelompokkan data-data kemudian disusun dengan rapi dengan cara menggunakan frekuensi. Dan untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuisioner. Dengan menggunakan skala likert sebagai alat ukur. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada motivasi kerja karyawan *front office* di tjokro hotel pekanbaru berada pada kategori baik. Hal ini diperoleh dengan perolehan total skor keseluruhan yaitu 413 poin.

Kata Kunci : *Motivasi, Hotel, Front Office.*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu industri yang sangat berpengaruh dalam peningkatan devisa suatu wilayah bahkan suatu negara. Salah satu aspek dari pariwisata adalah hotel. Hotel adalah suatu usaha jasa akomodasi yang memiliki unsur-unsur pelayanan yang menyediakan berbagai fasilitas seperti penginapan, makan dan minum, penyediaan fasilitas meeting, acara keagamaan dan lain sebagainya.

Di hotel terdapat berbagai department yang berbeda-beda. Salah satunya adalah department *Front Office* yang memiliki fungsi penting dalam pengelolaan hotel secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan oleh front office sangat mempengaruhi kesan tamu terhadap citra hotel dan hal itu sangat mempengaruhi tingkat hunian kamar pada hotel tersebut.

Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas dan produktivitas pelayanan karyawan yang sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan tersebut. Suatu hotel perlu memperhatikan aspek sumber daya manusia terutama aspek-aspek yang dapat mendukung motivasi kerja karyawan. Motivasi didefinisikan sebagai semua keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan dan mengarah atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan. (Hasibuan : 2008)

Salah satu hotel yang ada di pekanbaru adalah Tjokro Hotel Pekanbaru yang merupakan hotel bintang tiga yang berada dipusat kota pekanbaru. Di bawah ini adalah tabel tingkat perbandingan occupancy rate antara Hotel bintang tiga yaitu Alpha

Hotel Pekanbaru dan Tjokro Hotel Pekanbaru:

Tabel I.1
Tingkat Hunian (Room Occupancy) Tahun 2021

N o.	Tjokro Hotel	Tingkat Hunian Kamar	Alpha Hotel	Tingkat Hunian Kamar
1	2021	13.749	2021	7.450
2	2020	20.264	2020	15.468
3	2019	19.402	2019	10.589
4	2018	21.284	2018	9.470
5	2017	12.169	2016	6.371

Sumber : Front Office Departmen Tjokro Hotel Pekanbaru (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Tjokro Hotel Pekanbaru memiliki tingkat hunian kamar yang jauh lebih tinggi daripada Alpha Hotel Pekanbaru selama periode tahun 2017-2021.

Tjokro Hotel Pekanbaru kerap memberikan reward dan hal-hal lain untuk menunjang motivasi kerja karyawannya baik secara langsung maupun tidak langsung. Metode langsung diberikan seperti pemberian insentif atau gaji-tambahan, tunjangan hari raya setiap tahunnya, bonus bulanan, bonus prestasi dan pelatihan-pelatihan baik secara internal maupun eksternal. Namun ternyata pada kenyataan di lapangan, Tjokro Hotel Pekanbaru sering mengalami fenomena keluar masuknya karyawan. Terutama pada *front office* department. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas dan produktivitas karyawan terhadap perusahaan masih rendah. Terkadang bentuk motivasi seringkali tidak sesuai dengan harapan karyawan dan menyebabkan ketidakpuasan serta menurunkan semangat kerja karyawan.

Tjokro Hotel Pekanbaru masih sering mengalami kenaikan dan penurunan dan terkadang tidak mencapai target yang telah

ditentukan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dari Tjokro Hotel Pekanbaru masih belum tercapai secara optimal.

Oleh karena uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan bagian *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **“Motivasi Kerja Karyawan Front Office Di Tjokro Hotel Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana masalah yang dikemukakan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana motivasi kerja karyawan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru?”

1.3 Identifikasi Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan memudahkan penulis untuk melakukan penelitian, maka penulis memberikan batasan masalah penelitian yaitu: penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan *department front office* dengan jabatan sebagai *receptionist* di Tjokro Hotel Pekanbaru

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja karyawan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Bagi pihak hotel, Sebagai bahan masukan bagi hotel berkaitan dengan kajian yang telah peneliti sampaikan
2. Bagi penulis, Untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perhotelan
3. Bagi pembaca, Sebagai tambahan informasi atau menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan khususnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan di suatu hotel. Dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Menurut Bagyono dalam buku (Pariwisata dan Perhotelan : 2005) Hotel merupakan sejenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional dan tersedia bagi semua orang untuk menerima akomodasi, makan, dan layanan lainnya. . Adapun department – department yang ada di hotel menurut (Arief dan Rahman : 2005) dalam buku pangantar ilmu perhotelan dan restoran sebagai berikut :

1. *Front office Department*
2. *Housekeeping Department*
3. *Food and Beverage Department*
4. *Human Resource Department*
5. *Sales and Marketing Depaartment*
6. *Engnering Department*
7. *Accounting Department*
8. *Security Department*

Dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang di kelola dengan cara komersil, disediakan untuk seseorang atau sekelompok oang yang menginginkan pelayanan penginapan,makanan dan minuman yang telah disesuaikan denngan kebutuhan dan perkembangan, membuat hotel memiliki kelas yang disebut dengan bintang yang memiiki fungsi untuk

mengklasifikasikan hotel sesuai dengan standar masing – masing.

2.2 Pengertian Front Office

Front office merupakan departemen yang menangani proses penjualan kamar, mulai dari pemesanan kamar hingga penyambutan tamu, pendaftaran tamu, dan penyerahan kunci kamar dan proses sistem pembayaran. (Drs. A. Bambang Sujanto, CHA, Hotel Courtesy : 2006). Front Office berawal dari kata “Front dan office.” Dalam bahasa Inggris yang berarti kantor depan, dapat disimpulkan bahwa kantor depan merupakan suatu departemen yang terletak di bagian depan hotel dan tempat pelayanan awal bagi tamu ketika masuk ke hotel Menurut (Bagyono : 2012)

Bisa di simpulkan bahwa “front office di sebuah hotel bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan rute yang sistematis dari reservasi kamar hingga pengiriman kunci kamar kepada staf hotel dan pemberian layanan informasi kepada tamu hotel”.

2.3 Pengertian Motivasi

Kata motivasi berasal dari kata kerja Latin *movere*, yang berarti “menggerakkan”. Secara harfiah berarti "bergerak" (bergerak). Ada beberapa rumusan motivasi menurut Mitchell (Winardi, 2001). Motivasi adalah proses mental yang mengarah pada penciptaan, arah, dan ketekunan perilaku spontan (spontan) yang ditujukan untuk tujuan tertentu. Semua manajer harus memahami proses psikologis untuk menumbuhkan dan membina karyawan dan mencapai tujuan perusahaan. Motivasi juga dapat didefinisikan sebagai dorongan internal untuk bertindak dengan cara tertentu untuk memenuhi keinginan dan keinginan sendiri. Seseorang yang bertindak dan memotivasi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya disebut sebagai motivator (Silalahi: 2002).

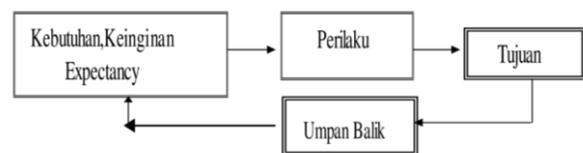
Motivasi, menurut RA. Supriyono, motivasi adalah kemampuan untuk melakukan

sesuatu, sedangkan motif adalah keinginan, kebutuhan, atau dorongan untuk mencapai sesuatu. Ada beberapa hal yang mempengaruhi motivasi. Salah satunya adalah unsur inheren yang ada pada diri orang yang bersangkutan. Faktor eksternal dapat mempengaruhi motivasi, tetapi motivasi merupakan cerminan dari respon individu terhadap rangsangan tersebut (Supriyono, 2003)

2.4 Proses Motivasi

Sekalipun pengertian motivasi dibatasi secara objektif atau sengaja, motivasi adalah kecenderungan untuk berperilaku secara konkrit dan sadar.

Gambar 1.1. Proses motivasional dasar



(sumber: winardi 2010)

Sebagai makhluk sosial, manusia berusaha untuk memenuhi keinginan, keinginan, dan harapannya. Perubahan sulit bagi manajer sebagai akibat dari persyaratan, keinginan, dan harapan ini. Mengingat bahwa tindakan tertentu tertentu dapat menurunkan emosi seseorang, itu memotivasi mereka untuk bertindak. Tujuan dari perilaku adalah untuk meminimalkan ketegangan.

2.5 Teori Motivasi

Motivasi manusia menurut Abraham Maslow, berasal dari dalam diri seseorang dan tidak dapat dipaksakan, serta bahwa individu didorong untuk melakukan upaya untuk memenuhi lima keinginan yang tidak terpenuhi yang melekat di dalam diri manusia yang sudah ada sejak orang itu dilahirkan.

Menurut teori hierarki kebutuhan, motivasi seseorang didasarkan pada dua asumsi yaitu:

- a. Kebutuhan seseorang didasarkan pada apa yang sudah dimilikinya;
- b. Tuntutan seseorang didasarkan pada apa yang sudah dimilikinya. Berdasarkan relevansinya, tuntutan yang paling mendesak diorganisasikan ke dalam hierarki menurut waktu, keadaan, dan pengalaman yang relevan. Hirarki kebutuhan Maslow dibagi menjadi lima tingkatan:

a. Kebutuhan fisiologikal

Keinginan-keinginan tersebut berkaitan dengan tuntutan-tuntutan utama, mendasar, dan penting yang harus dipenuhi oleh setiap manusia untuk mempertahankan dirinya sebagai makhluk hidup. Suatu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan fisiologikal karyawan dengan gaji yang sesuai dengan beban kerja karyawan.

b. Kebutuhan Akan Keamanan

Ketika persyaratan fisiologis ditangani, keinginan ditingkatkan menjadi yang lebih tinggi, seperti keinginan untuk keamanan, mulai didahulukan dari kebutuhan manusia. Keinginan akan rasa aman harus dilihat secara luas, tidak hanya dalam hal keamanan fisik, tetapi juga dalam hal keamanan perlakuan dan keadilan dalam pekerjaan atau jabatan seseorang. Karena keinginan ini sebagian besar dipenuhi oleh kekayaan seseorang, kebutuhan ini terkait dengan tanggung jawab pekerjaannya. Didalam perusahaan pimpinan dapat memperhatikan leadership sehingga dapat memberikan perlakuan yang adil kepada setiap karyawannya.

c. Kebutuhan Sosial

Keinginan untuk menjadi anggota komunitas, untuk mencintai dan dicintai oleh orang lain, dan untuk bersahabat adalah keinginan alami manusia. Manusia memiliki kebutuhan alami untuk hidup, dan tidak ada yang mau hidup sendiri di tempat terpencil.

Pimpinan dapat memperhatikan lingkungan kerja karyawan untuk memenuhi kebutuhan sosial karyawan tersebut.

d. Kebutuhan akan penghargaan

Dorongan ini terkait dengan kebutuhan manusia untuk dihargai dan dikagumi karena kualitas dan kemampuannya serta prestasi yang dimilikinya seseorang selalu ingin mendapat pujian, dan penghargaan. Penghargaan sering diberikan sebagai pengakuan atas pencapaian.

e. Kebutuhan untuk Merealisasikan Diri

kebutuhan ini untuk tumbuh dan berkembang, yang memerlukan kapasitas dan potensi dalam bentuk yang nyata. Ini berarti bahwa setiap orang ingin meningkatkan dirinya, membangun diri menjadi lebih baik, dan mencapai tujuan. Suatu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan untuk merealisasikan diri karyawan dengan memberikan training dan pelatihan untuk mengembangkan diri.

2.6 Tujuan Motivasi

Manajer dan pemimpin yang pandai memotivasi staf mereka sering kali menciptakan lingkungan di mana mereka dapat menggunakan tujuan yang sesuai untuk memenuhi tuntutan mereka. Tujuan yang memotivasi adalah untuk:

1. menumbuhkan semangat dan kegembiraan karyawan;
2. meningkatkan semangat kerja dan kepuasan kerja.
3. Tingkatkan keluaran pekerja
4. Menjaga personel perusahaan tetap aman dan terlindungi.
5. meningkatkan daya tarik karyawan sekaligus menurunkan tingkat ketidakhadiran
6. Meningkatkan semangat dan semangat

staf

7. Meningkatkan moral dan kepuasan staf dengan pekerjaan mereka
8. Membuat karyawan lebih produktif
9. Memastikan loyalitas dan stabilitas karyawan perusahaan
10. Meningkatkan disiplin dan ketidakhadiran staf.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2007) metode deskriptif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan peristiwa sosial dan alam secara sistematis, factual dan tepat.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Tjokro Hotel Pekanbaru. Jalan Jendral Sudirman No. 51 Pekanbaru. Waktu penelitian “Motivasi Kerja Karyawan Front Office Di Tjokro Hotel Pekanbaru” dilaksanakan pada bulan November 2021 sampai dengan Januari 2022

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah generalisasi wilayah yang terjadi pada objek/subyek yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu yang peneliti telah tentukan harus dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan front office di Tjokro Hotel Pekanbaru.

3.3.2 Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel, (Arikunto: 1996) menyatakan jika populasinya kurang dari 100 maka sebaiknya semuanya harus dijadikan sampel.

Jadi, berdasarkan populasi keseluruhan, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 6 sampel. Sampel tersebut kemudian disebut sebagai subjek penelitian, atau unit analisis.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data yang diperoleh adalah dari hasil kuisioner melalui observasi langsung ke lokasi penelitian untuk melengkapi seluruh data. Peneliti juga melakukan wawancara kepada Manager Front Office untuk memastikan hasil dari kuisioner yang sudah disebar kepada karyawan front office Tjokro Hotel Pekanbaru. Serta mengambil dokumentasi untuk memberikan gambaran di lokasi penelitian tersebut.

3.4.2 Data Sekunder

Adalah data sekunder yang berupa buku dan literature yang berhubungan dengan judul penelitian tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian adalah:

a. Wawancara

Dalam proses wawancara, peneliti mencari data mengenai motivasi yang diberikan kepada karyawan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru. Bentuk motivasi apa saja yang diberikan kepada karyawan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan *front office*.

b. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di lingkungan Tjokro Hotel Pekanbaru, serta mengamati secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bagian *front office*. Sesekali juga peneliti bertanya pendapat tamu tentang bagaimana tanggapan mereka terhadap layanan yang

diberikan oleh karyawan bagian front office di Tjokro Hotel Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Foto-foto yang diambil oleh peneliti disebut sebagai dokumentasi. Tujuan dokumentasi adalah untuk menjelaskan kondisi lapangan saat ini dan untuk mendapatkan informasi dari institusi yang diteliti.

d. Kuisisioner

Ini adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian atau penyebaran serangkaian pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan menjawabnya. Kuisisioner disampaikan kepada petugas front desk Hotel Tjokro Pekanbaru dalam hal ini.

3.6 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan metode deskriptif untuk menguji penelitian yang diangkat dalam penelitian tentang Motivasi Kerja Karyawan Front Office di Hotel Tjokro Pekanbaru. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan, pengelompokan, dan kemudian menyusun data yang akan diteliti berdasarkan teori yang diajukan. berkaitan dengan unsur-unsur yang mempengaruhi motivasi pegawai pada pelayanan front office Tjokro Hotel Pekanbaru yang dibahas kemudian untuk diambil suatu kesimpulan.

3.7 Teknik Pengukuran

Setelah data terkumpul di lapangan sesuai dengan jumlah yang diinginkan, selanjutnya data tersebut harus dianalisis. Penelitian ini menggunakan analisis data ordinal, maka variabel diukur dengan menggunakan Skala Likert.

Variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala likert. Indikasi tersebut kemudian digunakan sebagai

titik tolak untuk menyusun komponen-komponen instrumen, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dalam penelitian ini penulis menggabungkan jenis pengukuran dengan ukuran interval. Skala pengukuran, menurut Sugiyono (2012:92), adalah kesepakatan yang dijadikan acuan untuk menentukan panjang pendeknya selang waktu dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut menghasilkan data kuantitatif ketika digunakan dalam pengukuran.

Pengukuran dengan skala interval:

$$I = \frac{R}{K}$$

I = Panjang interval kelas

R = Range (Jarak)

K = Banyaknya kelas

Rumus untuk menentukan R (range) yaitu :

$$R = N_{\text{terbesar}} - N_{\text{terkecil}}$$

Peneliti menggunakan skala Likert untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang aspek-aspek yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan di Hotel Tjokro Pekanbaru. Indikasi tersebut kemudian digunakan sebagai titik tolak untuk membuat item instrumen, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Tanggapan tersebut dinilai sebagai berikut untuk kepentingan analisis kuantitatif: (2009, Riduwan)

3.8 Operasional Variabel

Operasional variable merupakan penjabaran untuk mengukur variable agar mendapatkan hasil dari suatu penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Tjokro Hotel Pekanbaru, juga dikenal sebagai PT. Anugrah Selaras, adalah perusahaan akomodasi swasta di Pekanbaru, Indonesia. Tjokro Hotel Pekanbaru adalah hotel bintang tiga yang dibuka pada 14 November 2013 di Pekanbaru, ibu kota Riau. The

Tjokro Hotel Pekanbaru terletak di pusat kota Pekanbaru.

Tjokro Hotel Pekanbaru memiliki tiga tipe kamar yaitu *superior, deluxe dan eksekutif*. Dan Tjokro Hotel Pekanbaru memiliki 8 department atau bagian yaitu: *Ifront office department, food and beverage department, Sales marketing department, Housekeeping department, Human resources department, Accounting department, engineering department, dan admin and general department*.

Tjokro Hotel Pekanbaru hadir sebagai sarana pendukung pariwisata daerah yang siap memberikan tempat yang nyaman dan *service excellent* bagi wisatawan yang berkunjung ke Riau Khususnya Pekanbaru. Tjokro Hotel Pekanbaru berdiri megah dengan Fasad kaca dan memiliki lokasi yang strategis yaitu berada di tengah Kota , hanya 5 KM untuk berkunjung ke Masjid Agung An-Nur , Stadion Utama Riau dan tidak sampai 10 menit untuk sampai Ke Bandara Sultan Syarif Qasim II.

4.2 Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Kerja Karyawan

4.2.1 Training

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi mengenai pemberian motivasi melalui training, motivasi kerja dalam hal pemberian training sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan total skor pada faktor variabel yaitu dengan skor 88 poin. Hal ini di diperoleh dengan rentang skor faktor training (Kesempatan untuk memperoleh training dan pelatihan, Manfaat yang diperoleh untuk meningkatkan kapasitas, kemampuan dan kreatifitas dalam bekerja, sert kemauan dalam bekerjayang menyebutkan bahwa faktor training tersebut dikatakan baik apabila berada pada rentang skor 76 – 90 poin. Dari hasil perolehan diatas dapat

disimpulkan management Tjokro Hotel Pekanbaru memberikan pembinaan dan training yang memadai untuk perkembangan hasil kerja karyawan.

4.3.2 Work environment

Pada *work envionment* (rekan kerja yang kompatibel, rasa simpaati dan empati antar karyawan sdrta mitra kerja yang kompatibel) pada faktor ini dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian sangat setuju pada setiap pertanyaan disetiap variabel. Sehingga diperoleh total skor 67 poin yang dikatakan memiliki hasil baik apabila berada pada rentang skor 61,5 – 75,9 poin. Berdasarkan total skor yang ada dapat disimpulkan bahwa Work Environment *Front office* department Tjokro Hotel Pekanbaru memiliki kondisi yang baik dan mendukung dalam kenyamanan bekerja karyawan.

4.3.3 Leadership

Responden memberikan tanggapan dan penilaian sangat baik. Hal ini diketahui dengan perolehan total skor 161 poin dimana dapat dikatakan sangat baik apabila total skor beradda pada rentang 151,6 – 180 poin. Sehingga dapat dikethui manajemen yang ada di Tjokro Hotel Pekanbaru terbilang sangat baik dalam kepemimpinannya.

4.3.4 Reward & Punishment

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi Sedangkan pada faktor reward dan punishemnt responden memberikan tanggapan baik hal ini dibuktikan dengan total skor 61 yng dapat dikatakan baikm apabila total skor berada brentang point 61,6 – 75,9. Dapat diketahui bahwa Tjokro Hotel Pekanbaru belum maksimal dalam pemberian reward sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja karyawan dan agar karyawan termotivasi dalam mencapai sasaran- sasaran perusahaan yang sudah direncanakan. dan punishment terhadap kesalahan yang dilakukan karywan

karyawan dalam lebih bertanggung jawab dalam melakukan kewajibannya.

4.3.5 Salary

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang telah dilaksanakan, maka mendapatkan hasil rekapitulasi mengenai salary, sehingga dapat disimpulkan bahwa Responden memberikan tanggapan sedang hal ini dibuktikan dengan total point sebanyak 36 poin yang dikatakan sedang apabila berada pada rentang poin 31,4 – 41 poin. Pada faktor ini responden cenderung memberikan jawaban tidak setuju terhadap setiap pertanyaan yang diajukan pada setiap variabel. Faktor gaji atau salary memiliki total poin yang lebih rendah dari faktor lainnya. Ini juga membuktikan bahwa pemberian gaji atau salary menjadi faktor yang sangat tidak maksimal dalam peningkatan motivasi kerja karyawan front office Tjokro Hotel Pekanbaru.

4.3.6 Upaya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam melakukan layanan front office di Tjokro Hotel Pekanbaru.

Upaya – upaya yang dapat dilakukan oleh Tjokro Hotel Pekanbaru untuk meningkatkan motivasi atau dorongan kepada karyawan front office untuk bekerja bersama demi tercapainya tujuan bersama terdapat dua macam, yaitu :

- a. Motivasi financial, yaitu dorongan yang diberikan dengan memberikan imbalan financial kepada karyawan. Imbalan ini sering disebut dengan bonus. Bonus yang diberikan berupa penghargaan pertahun yang dikenal dengan best employee of the year kepada karyawan yang berprestasi setiap tahunnya dan biasanya diberikan setiap akhir tahun. Penilaian untuk karyawan yang berprestasi ini dapat diukur dari kedisiplinan, kualitas kerja, penampilan dan banyak hal lainnya yang akan dinilai oleh manajemen.
- b. Motivasi non financial, yaitu

dorongan yang diwujudkan tidak dalam bentuk financial atau dalam wujud uang, tetapi hal-hal berupa apresiasi, pujian, promosi, pendekatan manusia, pelatihan tahunan karyawan dan lain sebagainya. Hal ini sangat diperlukan agar karyawan memiliki rasa senang dan termotivasi dalam melakukan pekerjaannya.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian penelitian mengenai motivasi kerja *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru pada bab sebelumnya yang dilandasi dengan kajian teori, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Secara keseluruhan tingkat motivasi kerja karyawan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru berada pada kategori Baik dengan Jumlah Total Keseluruhan 413 yang dikatakan baik apabila total skor berada pada rentang 350 – 432 poin.
- 2) *Training* dan *leadership* menjadi faktor yang paling dominan dalam memberikan daya dorong dan pengaruh yang paling tinggi pada motivasi kerja karyawan dalam melakukan layanan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru
Sedangkan gaji menjadi faktor yang paling rendah dalam memberikan kontribusi terhadap motivasi kerja karyawan dalam melakukan layanan *front office* Tjokro Hotel Pekanbaru.
- 3) Upaya-upaya yang telah dilakukan pihak manajemen Tjokro Hotel Pekanbaru untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam melakukan layanan front office sudah cukup baik dan memberikan

hasil yang baik. Namun, upaya tersebut belum terlalu maksimal terutama pada beberapa faktor dimana responden memberikan penilaian dan tanggapan bahwa manajemen belum terlalu maksimal dalam memberikan motivasi kepada karyawannya. Oleh sebab itu, diperlukan usaha-usaha yang lebih lagi dalam pemberian motivasi kepada karyawan terutama dalam pemberian gaji.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan penulis, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan motivasi kerja karyawan *front office* di Tjokro Hotel Pekanbaru sebagai berikut :

1. Tjokro Hotel pekanbaru harus lebih memperhatikan lagi motivasi kerja karyawannya, dalam hal ini adalah karyawan *front office* department Tjokro Hotel Pekanbaru. Manajemen hotel harus lebih sering lagi memberikan kondisi kerja yang baik, bonus, training, sikap kepemimpinan dan penghargaan kepada karyawan minimal satu kali dalam setahun.
2. Tjokro Hotel Pekanbaru harus meningkatkan lagi motivasi finansialnya, seperti memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi, dan meningkatkan motivasi nonfinansial seperti memberikan apresiasi dan pujian kepada karyawannya. Hal ini diharapkan agar karyawan merasa apa yang mereka kerjakan dapat dihargai oleh pimpinannya, dan karyawan memiliki loyalitas yang tinggi kepada perusahaan, dan agar karyawan memiliki semangat yang tinggi untuk meningkatkan prestasi dan kualitas kerjanya. Dengan adanya *reward* yang diberikan kepada karyawan, akan menimbulkan dampak positif bagi karyawan

sehingga tujuan perusahaan pun dapat tercapai dengan sempurna. Perbaiki kondisi kerja juga akan membuat karyawan nyaman dalam bekerja. Sehingga tidak ada faktor-faktor yang mengganggu kenyamanan karyawan dalam bekerja serta pemberian pelatihan secara rutin agar kualitas bekerja karyawan semakin baik

3. Tjokro Hotel Pekanbaru dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dalam hal memotivasi karyawannya agar tidak terjadinya keluar masuknya karyawan dan agar karyawan lebih loyal dalam bekerja sehingga Tjokro Hotel Pekanbaru mampu bersaing dengan hotel lainnya.

Daftar Pustaka

- Agusnawar. 2002. *Resepsionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono. 2012. *Teori dan praktik Hotel Front Office*. Bandung: Cv Alfabeta
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung : Cv Alfabeta
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Grasindo
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Cv Andi Offset
- Motivasi . Jakarta. Bumi aksara 199
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung : Alfabeta
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Bandung : Cv Alfabeta
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung : Cv Alfabeta
- Gaffar, Vanessa. (2007). *Costumer Relationship Management and Marketing*. Public Relation. Bandung: Alfabeta

- Hamzah dan Nina Lamatenggo.(2012). *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12.PT Macanan Jaya Cemerlang: Indonesia.
- Mangkunegara 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Agusnawar. 2002. *Resepsionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono. 2012. *Teori dan praktik Hotel Front Office*. Bandung: Cv Alfabeta
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung : Cv Alfabeta
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Grasindo
- Diarta, I Ketut dan I Gde Pitana. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Manurung, Heldin dan Trizona Tarmoezi.2002. *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta : Kesaint Blanc
- Maleong, Lexy J. 1991. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadiri dan M. martini. 1991. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.