

MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI HOTEL GRAND TJOKRO PEKANBARU

By : Riska Amelia
Conselor : Syofia Achnes
E-mail : riskaamelia_abs@yahoo.co.id

Department of Administration - Tourism Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University
Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293–
Phone/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research aimed about employee's motivation at Grand Tjokro Hotel Pekanbaru. This research aims to: (1) to know about employee's motivation. (2) to know the multi way to increase employee's motivation at Grand Tjokro Hotel Pekanbaru.

This research was used descriptive quantitativ method to describe the issues. The sample used in this research was 44 people.

The results of this research indicate that based on the research results obtained on the employee motivation at Grand Tjokro Hotel Pekanbaru good enough. This is evidenced by the acquisition of the overall total score of internal factor and eksternal factor, which is 1.296 points.

Keywords: Motivation, employee, internal factor, eksternal factor.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kemajuan dibidang pariwisata. Awal mula dari tumbuhnya usaha hotel terjadi pada masa Hindia-Belanda di Indonesia. Dengan makin maraknya orang-orang Belanda dan Eropa yang pergi ke Hindia-Belanda, kebutuhan akan sarana akomodasi dirasakan makin meningkat pula.

Di Riau khususnya Pekanbaru, persaingan dalam bidang perhotelan semakin banyak dan menuntut adanya keunggulan-keunggulan dari masing-masing hotel. Keunggulan atau kelebihan yang dipunyai masing-masing hotel harus diterapkan dan diperhatikan agar mampu bertahan dalam persaingan dan perkembangan dunia. Sebagian orang mungkin menganggap bahwa perhotelan hanya terdiri dari hotel dan restoran. Lebih

dari itu, industri perhotelan meliputi berbagai macam usaha seperti bar, gerai, *fast food*, *guest house*, *laundry and dry cleaning*, rekreasi keluarga, kebugaran dan lain sebagainya.

Suatu hotel, dalam melaksanakan kegiatannya, akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh hotel tersebut. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam hotel dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada hasil penjualan kamar, makanan, minuman dan menjual jasa pelayanan saja, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia nya.

Sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah seluruh karyawan atau tenaga kerja yang bekerja didalam sebuah hotel. Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan atau tenaga kerja memegang peran utama dalam

menjalankan roda kehidupan sebuah perusahaan.

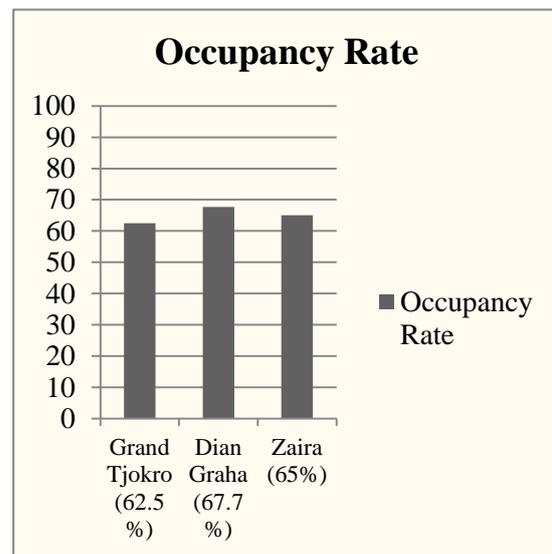
Sebagai seorang tenaga kerja atau karyawan harus memiliki motivasi dalam bekerja. Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh Pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawan atau tenaga kerja dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan suatu perusahaan. 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.

Salah satunya adalah Hotel Grand Tjokro Pekanbaru yang merupakan hotel berbintang tiga (***) di Pekanbaru. Hotel Grand Tjokro Pekanbaru memiliki 59 orang karyawan yang bekerja di bawah aturan perusahaannya. Selain itu, Hotel Grand Tjokro Pekanbaru memiliki delapan departemen, yaitu : *Front Office Department, Sales Marketing Department, Food & Beverage Department, Human Resources Department, Engineering Department, Housekeeping Department, Accounting Department* dan *Admin General Department*.

Hotel Grand Tjokro Pekanbaru merupakan Hotel yang berada pada persaingan yang cukup tinggi dengan beberapa Hotel berbintang 3 lainnya. Dibawah ini merupakan gambar tingkat persaingan atau *occupancy rate* beberapa hotel di Pekanbaru :

Gambar I.1
Tingkat Persaingan Hotel Bintang 3 di Pekanbaru



Sumber: Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, Hotel Dian Graha, Hotel Zaira, 2015.

Dari gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Hotel Grand Tjokro Pekanbaru memiliki *occupancy rate* yang paling rendah jika dibandingkan dengan hotel-hotel lainnya, yaitu sebesar 62.5 %. Rendahnya *occupancy rate* di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru ini mengindikasikan rendahnya motivasi kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Selain dari *occupancy rate*, di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru tingkat pendidikan karyawan yang bekerja memiliki rata-rata pendidikan SMA sederajat. Hal ini tentunya mempengaruhi kinerja dan pemahaman tentang hotel. Dengan pengalaman yang minim tersebut Hotel Grand Tjokro Pekanbaru tentu memberikan pelatihan lebih ekstra kepada karyawannya, hal ini dilakukan agar Hotel Grand Tjokro Pekanbaru dapat bersaing dengan hotel lain yang ada di kota Pekanbaru.

Namun tidak hanya di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru saja yang memperkerjakan karyawan yang berpendidikan SMA sederajat, penulis telah melakukan riset dengan salah satu hotel yang setara dengan Hotel Grand

Tjokro Pekanbaru yang berbintang 3 yang juga memperkerjakan karyawan dengan pendidikan SMA sederajat.

Dari hasil observasi dan wawancara langsung yang penulis lakukan dengan 44 orang karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru yang posisi atau jabatannya dibawah supervisor, penulis menyadari bahwa terdapat fenomena-fenomena yang menarik untuk di kaji. Bahwa karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru masih belum mampu memberikan dan menerima kritik terhadap sesamanya, mampu memberikan dukungan terhadap sesama pekerja, mampu merasakan bahwa pekerjaan adalah milik bersama dan mampu menciptakan, mengendalikan suasana kerja yang kondusif dan masih memiliki rasa ketidakpuasan serta ketidaknyamanan dalam bekerja.

Berikut merupakan hasil sebagian besar wawancara lisan yang penulis lakukan dengan karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru. Tanggal 09 Oktober 2015, sebagian besar keluhan karyawan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya rasa solidaritas dan kondisi kerja yang kurang kondusif dalam bekerja antar sesama *Team*.

(“Disini kerja sama sesama pekerja dalam team itu menurut saya masih kurang. Kadang-kadang kalau kondisinya kurang bagus, saya jadi kurang semangat dalam bekerja. Tapi pekerjaan saya tetap saya kerjakan.”) Roomboy, Housekeeping Department.

2. Kurangnya pemberian penghargaan oleh atasan.

*(“Saya punya harapan buat atasan, kalau bisa mereka harus lebih mendekati diri lagi dengan bawahannya, tidak ragu untuk memuji bawahan yang kerjanya bagus. Sebenarnya saya kurang puas dengan penghargaan *Employee of The Month*, karena penghargaan itu diadakan hanya untuk 3 bulan sekali, kalau bisa seharusnya diadakan tiap sebulan sekali,*

biar bawahan makin semangat kerjanya, termasuk saya.”) Cook EDR, Food & Beverage Department.

Dari fenomena-fenomena dan hasil observasi serta wawancara diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar masalah yang terjadi di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru adalah masalah motivasi pada karyawannya.

Begitu pentingnya motivasi, maka pimpinan dituntut untuk peka terhadap keinginan karyawannya. Untuk itu pimpinan hotel atau perusahaan harus memberikan suatu motivasi kepada karyawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, motivasi dapat berupa pemenuhan kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman dan sebagainya. Dengan pemberian motivasi kerja akan tercermin rasa tanggung jawab, semangat dalam bekerja maka akan menciptakan keinginan untuk bekerja dan memberikan yang terbaik untuk pekerjaannya.

Berdasarkan alasan diatas, untuk itulah dalam kesempatan ini peneliti merasa tertarik mengambil penelitian dengan mengangkat judul: **“MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI HOTEL GRAND TJOKRO PEKANBARU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang telah penulis ungkapkan pada latar belakang, penulis menetapkan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Bagaimana motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru”.

1.3 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi-identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru ?
2. Bagaimana upaya dalam meningkatkan motivasi motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru ?

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, yang tingkatan jabatan atau posisi nya di bawah *supervisor*. Pembatasan masalah ini dimaksudkan agar dalam penguraian penelitian tidak menyimpang dari pokok permasalahan, sehingga pembahasan dapat dilakukan lebih terperinci sesuai dengan data-data yang dikumpulkan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori motivasi yang dikemukakan oleh *Frederick Herzberg* yang dikenal dengan Teori Dua Faktor. Yang didalamnya terdapat Internal Faktor dan Eksternal Faktor.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan bagi hotel dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.
- b. Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan dari dunia praktisi mengenai motivasi kerja karyawan.
- c. Bagi pembaca, sebagai bahan pustaka dalam menambah wacana pengetahuan dan diharapkan dapat menjadi inspirasi untuk bisa melakukan penelitian yang serupa atau sejenis.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Motivasi

Menurut Herzberg dalam Hasibuan MSP (2005), ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya Internal dan Eksternal faktor. Konsep teori dua faktor, yaitu :

A. Internal Faktor

➤ Perasaan berprestasi

perasaan berprestasi merupakan keinginan untuk menyelesaikan sesuatu untuk mencapai suatu standar kesuksesan, dan untuk melakukan suatu usaha dengan tujuan untuk mencapai kesuksesan.

➤ Pengakuan/ penghargaan

Rasa pengakuan yang diterima karyawan serta umpan balik yang karyawan terima Keinginan perusahaan untuk memajukan karyawan itu dapat dipacu melalui penghargaan-pengharganya yang dapat mendorong karyawan supaya berkeinginan untuk berbuat lebih. Penghargaan tersebut dapat berupa penambahan upah, menciptakan pemenuhan kebutuhan keamanan kerja dan perlakuan yang layak sebagai pembangkit minat pekerja.

➤ Rasa tanggung jawab

Yaitu mengungkapkan perasaan tanggung jawab mengenai jenis pekerjaan yang karyawan kerjakan.

➤ Memperoleh kemajuan

Pemberian kesempatan atau alternatif dalam berkarir, serta tingkat kepuasan karyawan terhadap organisasi. Dan kesempatan yang diberikan organisasi untuk naik ke tingkat jabatan.

B. Eksternal Faktor

➤ Bonus

Merupakan persepsi karyawan akan jaminan uang pensiun yang akan ia peroleh, jaminan kesehatan, dan tunjangan serta kepuasan hidup di hari tua.

➤ Kondisi kerja

Kondisi kerja menentukan bagaimana kinerja terbentuk karena melalui kondisi

kerja karyawan menemukan dinamika kerja yang pada akhirnya berdampak pada pemenuhan keinginan dan kepuasan karyawan terhadap kondisi kerja.

➤ **Leadership (kepemimpinan)**

Apabila ritme kinerja ditentukan oleh perilaku pemimpin, maka kepuasan karyawan dan dampaknya terhadap pekerjaan, apakah kinerjanya baik atau buruk, tergantung dari bagaimana dinamika sosial antara karyawan dan atasan terjadi.

➤ **Kualitas supervisi**

Kualitas supervise atau pelatihan supervisi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan.

➤ **Salary (gaji)**

Yaitu kepuasan karyawan terhadap gaji yang mereka dapatkan.

2.2 Pengertian Motivasi

Istilah motivasi (*Motivation*) atau motif (*Motive*) berasal dari bahasa latin yakni “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan (*to move*), istilah motivasi paling tidak memuat tiga unsur essensial yaitu : Pertama, faktor pendorong atau pembangkit motif baik internal maupun eksternal. Kedua, tujuan yang ingin dicapai. Ketiga, strategi yang diperlukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tersebut.

Motivasi kerja menurut Malayu S.P. Hasibuan (2005:141) bahwa : ”Motivasi kerja adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil kerja yang optimal”.

2.3 Pengertian Tenaga Kerja

Menurut UU 13 Tahun 2013, Tenaga Kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Tenaga kerja berarti orang yang bekerja atau mengerjakan

sesuatu; pekerja; pegawai; atau orang yang mampu melakukan pekerjaan, baik didalam maupun diluar hubungan kerja.

Tenaga kerja atau manpower terdiri dari angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Angkatan kerja (*labor force*) terdiri dari : 1) golongan yang bekerja dan 2) golongan yang menganggur dan mencari pekerjaan. Kelompok bukan angkatan kerja terdiri dari 1) golongan yang bersekolah, 2) golongan yang mengurus rumah tangga, 3) golongan lain-lain atau penerima pendapatan. Ketiga golongan dalam kelompok angkatan kerja ini sewaktu-waktu dapat menawarkan jasanya untuk bekerja. Oleh karena itu kelompok ini sering dinamakan sebagai *potensial labor force* (Sumarsono, 2003).

2.4 Pengertian Hotel dan Klasifikasinya

Dalam peraturan Menteri Pariwisata & Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/ HM.001/ MPEK/ 2013 Tentang standar usaha hotel, Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Hotel memiliki fasilitas ruangan sebagaimana dirumah biasa, yaitu : *Rest room/ Function room, Bed room, Bath room, Dining room, Kitchen, dan Store room.*

Lima syarat kondisi hotel yang baik, yaitu : *cleanliness* (kebersihan), *neatness* (kerapian), *completeness* (kelengkapan), *good condition* (kondisinya baik), *correct arrangement* (pengaturan yang baik).

A. Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel dapat ditentukan dalam beberapa kategori yang berbeda, yaitu :

a) Berdasarkan *Type of Plan*

Klasifikasi ini didasarkan *type* atau *system*, cara pelayanan yang diberikan yaitu :

- *American Plan* yang mana tariff yang dikenakan kepada tamu termasuk biaya penyewaan kamar, makan, dan minum. Dalam *American Plan* ini juga dibedakan menjadi dua bagian yaitu :
 - ✓ *Full American Plan* (Biaya tarif kamar termasuk makan pagi, siang dan malam).
 - ✓ *Modified American Plan* (Biaya tarif kamar termasuk makan pagi dan makan siang atau makan pagi dan makan malam saja).
- *European Plan* yaitu biaya yang dikenakan tidak termasuk makan dan minum hanya tarif kamar saja.

b) Berdasarkan *Type of Size*

Klasifikasi ini ditentukan oleh banyaknya jumlah kamar yang dimiliki oleh hotel tersebut, yaitu :

- *Small Hotel* yaitu hotel yang beroperasi dengan jumlah kamar dibawah dari 25 kamar.
- *Average Hotel* yaitu hotel yang beroperasi dengan jumlah kamar antara 25-100 kamar.
- *Above Average Hotel* yaitu hotel yang beroperasi dengan jumlah kamar antara 100-300 kamar.
- *Large Hotel* yaitu hotel yang beroperasi dengan jumlah kamar diatas 300

c) Berdasarkan *Length of Guest Stay*

- *Transien Hotel* yaitu hotel yang mana tamu lama tinggalnya hanya tidak lebih dari semalam atau satu hari.
- *Residen Hotel* yaitu hotel yang lama tinggal tamunya kurang lebih dari satu bulan.
- *Semi Residen Hotel* yaitu hotel yang lama tinggal tamunya hanya satu minggu.

d) Berdasarkan *Location*

- *Resort Hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di tempat-tempat objek wisata.
- *Mountain Hotel*, yaitu hotel yang letaknya didaerah pegunungan.
- *Beach Hotel*, hotel yang berlokasi di daerah pantai.
- *High Way*, yaitu hotel yang berlokasi diantara dua kota.

B. Jenis-jenis Hotel

Selain dari klasifikasi hotel pada dasarnya di dunia terdapat 2 macam tipe atau jenis hotel yaitu :

a) Hotel Transit

Hotel transit atau dikenal dengan sebutan *transient hotel* adalah hotel yang mana orang yang menginap, tidak menetap dihotel tersebut, melainkan untuk satu atau beberapa hari saja kemudian pergi lagi. Jenis hotel ini baik makanan, minuman serta pelayanan yang sekecil-kecilnya diberikan oleh pihak hotel tersebut.

b) Hotel tempat tinggal atau Apartemen

Pada jenis hotel ini dimana seorang atau sekeluarga dapat tinggal bersama secara tetap atau selamanya. Pada apartemen ini orang dapat tinggal sesuka hati mereka, asalkan mereka mampu membayar dan tidak disertai dengan pelayanan dari pihak pengelola apartemen tersebut.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.

Desain penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti berdasarkan data-data yang

diperoleh dari laporan penelitian berupa angket/kuesioner yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk kemudian ditarik kesimpulan. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka –angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapapun yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut. (Sumarni dan Wahyuni, 2006).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di hotel Grand Tjokro Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 51 Pekanbaru, Riau. Telp (0761-28282). Website www.grandtjokro.com.

3.3 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Juli – Desember 2015. Mulai dari studi literatur, observasi lapangan, penyusunan proposal, penelitian dilapangan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, sampai dengan pelaporan hasil akhir/ tugas akhir penelitian.

3.4 Subjek Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005).

Dalam penelitian ini menggunakan populasi seluruh karyawan di Hotel Grand Tjokro yang berjumlah 44 orang, yang tingkatannya dibawah *Supervisor* dengan menggunakan metode sensus.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini data kuantitatif yang merupakan sebuah data yang berupa angka-angka. Selain data kuantitatif, juga berupa sebuah kalimat-kalimat berdasarkan fakta. Data-data tersebut dari hasil kuesioner, wawancara

dengan sumber informasi, observasi lapangan dan hasil pengamatan.

Adapun sumber data yang digunakan sebagai berikut:

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah oleh lembaga yang bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan, dan hasil pengujian tertentu. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi langsung dan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan terhadap responden.

Data primer diperoleh secara langsung dari Hotel Grand Tjokro Pekanbaru baik dari hasil wawancara dan dari hasil observasi langsung yaitu dengan melihat dan mengamati situasi perusahaan. Data primer diperoleh dengan cara wawancara dan juga mengisi kuesioner menggunakan responden sebagai narasumber di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan (Ruslan, 2004). Data sekunder penelitian ini diambil dari beberapa buku terkait dengan penelitian, studi pustaka, literature dari Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, Jurnal, Website, dan artikel. Data sekunder berupa pendukung penelitian melalui penelitian-penelitian sebelumnya dapat diperoleh dari skripsi sebelumnya, jurnal-jurnal dan browsing internet guna mencari data yang mendukung penelitian.

3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru untuk mengamati dan mengetahui masalah motivasi karyawan yang terjadi di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru. Peneliti melakukan penjelajahan umum dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, dan didengar.

Alat bantu kumpul data yang digunakan adalah kamera, alat tulis dan daftarccek yang akan diobservasi.

b. Wawancara

Peneliti menggunakan jenis wawancara tertulis dan lisan untuk memperjelas masalah motivasi yang terjadi di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru. Narasumber diminta pendapat dan ide-idenya karena tujuan wawancara ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

Alat bantu kumpul data yang digunakan adalah daftar pertanyaan, alat tulis, alat perekam (*recorder*).

c. Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner untuk melihat tanggapan karyawan mengenai motivasi kerja di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

Alat bantu kumpul data yang digunakan adalah berupa kertas angket yang berisi pernyataan tanggapan karyawan.

3.7 Teknik Pengukuran Data

Didalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran interval sebagai jenis pengukuran. Ukuran interval adalah suatu pemberian angka kepada setiap dari objek yang mempunyai sifat-sifat ukuran ordinal dan ditambah satu sifat lain, yaitu: jarak yang sama pada pengukuran interval memperlihatkan jarak yang sama dari cirri atau sifat objek yang diukur (Sopiah, 201:125-126) :

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

I = Panjang interval kelas

R = Range (jarak)

K = Banyaknya kelas

Dimana rumus R (range) adalah :

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

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, maka peneliti menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2004:86), yaitu skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial, dengan mengkategorikan sebagai berikut :

- Sangat baik dengan skor 5 (SB)
- Baik dengan skor 4 (B)
- Cukup baik dengan skor 3 (CB)
- Kurang baik dengan skor 2 (KB)
- Tidak baik dengan skor 1 (TB)

Teknik perhitungan interval untuk mengetahui rentang skor indikator dari jawaban kuesioner yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Skor tertinggi = skor bobot tertinggi x jumlah pertanyaan x responden

Skor terendah = skor bobot terendah x jumlah pertanyaan x responden

Indikator interval = $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}$

Kriteria skor

3.8 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kuantitatif, analisis kuantitatif untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang

utuh. Menurut (Sugiyono:2009) Penelitian Deskriptif kuantitatif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kemudian ditarik suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.4.2 Tanggapan Responden Tentang *Internal Factor*

Adapun indikator yang akan dijadikan ukuran dalam Internal faktor ini adalah perasaan berprestasi, penghargaan, rasa tanggung jawab dan memperoleh kemajuan. Hasil tanggapan responden tentang Internal faktor karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.6
Tanggapan Responden pada *Internal Factor*

| No. | Indikator | Kriteria Jawaban | | | | | Skor |
|-------------------|----------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------------|
| | | SB (5) | B (4) | CB (3) | KB (2) | TB (1) | |
| 1. | Perasaan Berprestasi | 0 | 25 (100) | 13 (39) | 6 (12) | 0 | 151 |
| 2. | Penghargaan | 0 | 9 (36) | 19 (57) | 16 (32) | 0 | 125 |
| 3. | Rasa Tanggung Jawab | 7 (35) | 16 (64) | 21 (63) | 0 | 0 | 162 |
| 4. | Memperoleh Kemajuan | 0 | 13 (52) | 23 (69) | 8 (16) | 0 | 137 |
| Total | | 35 | 252 | 228 | 60 | 0 | 575 |
| Persentase | | 6 % | 44 % | 40 % | 10 % | 0 | 100 |
| Kategori | | | | | | | Cukup Baik |

Sumber : Data olahan penelitian lapangan, 2015

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden menilai motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru pada *internal factor* cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 575 poin, yang menyatakan

cukup baik apabila skor diantara 458 – 598.

Selain itu dari hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan, bahwa sebagian besar responden menilai kurang baik terhadap indikator penghargaan. Hal ini dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa indikator penghargaan memiliki skor terendah dibandingkan dengan indikator faktor internal lainnya, yaitu 125 poin.

Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan salah seorang karyawan *Food & Beverage Department* Hotel Grand Tjokro Pekanbaru. Berikut petikan wawancara dengan karyawan *Food & Beverage Department* :

.....“*Saya punya harapan buat atasan, kalau bisa mereka harus lebih mendekatkan diri lagi dengan bawahannya, tidak ragu untuk memuji bawahan yang kerjanya bagus. Sebenarnya saya kurang puas dengan penghargaan Employee of The Month, karena penghargaan itu diadakan hanya untuk 3 bulan sekali, kalau bisa seharusnya diadakan tiap sebulan sekali, biar bawahan makin semangat kerjanya, termasuk saya.....*” **(Hasil wawancara dengan karyawan *Food & Beverage Department* Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, Tanggal 09 Oktober 2015).**

Sedangkan untuk indikator faktor internal lainnya seperti perasaan berprestasi, rasa tanggung jawab, dan memperoleh kemajuan, responden menilai cukup baik.

4.4.3 Tanggapan Responden Tentang *Eksternal Factor*

Adapun indikator yang akan dijadikan ukuran dalam *eksternal factor* ini adalah bonus, kondisi kerja, *leadership* (kepemimpinan), Kualitas Supervisi dan *salary* (gaji). Hasil tanggapan responden tentang *eksternal factor* karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.7
Tanggapan Responden pada
Eksternal Factor

| No. | Indikator | Kriteria Jawaban | | | | | Skor |
|-------------------|----------------------------|------------------|------------|------------|------------|-----------|-------------------|
| | | SB (5) | B (4) | CB (3) | KB (2) | TB (1) | |
| 1. | Bonus | 0 | 13 (52) | 22 (66) | 9 (18) | 0 | 136 |
| 2. | Kondisi Kerja | 0 | 6 (24) | 15 (45) | 23 (46) | 0 | 115 |
| 3. | Leadership (ke pemimpinan) | 5 (25) | 9 (36) | 16 (48) | 14 (28) | 0 | 137 |
| 4. | Kualitas Supervisi | 7 (35) | 14 (56) | 23 (69) | 0 | 0 | 160 |
| 5. | Salary (gaji) | 11 (55) | 19 (76) | 14 (42) | 0 | 0 | 173 |
| Total | | 115 | 244 | 270 | 92 | 0 | 721 |
| Persentase | | 16% | 34% | 37% | 13% | 0% | 100 |
| Kategori | | | | | | | Cukup Baik |

Sumber : Data olahan penelitian lapangan, 2015

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden menilai motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru pada eksternal faktor cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 721 poin, yang menyatakan cukup baik apabila skor diantara 572 – 747.

Selain itu, dari hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan sebagian besar responden menilai kurang baik terhadap faktor eksternal kondisi kerja. Hal ini dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa indikator kondisi kerja yang memiliki skor terendah dibandingkan faktor eksternal lainnya, yaitu 115 poin.

Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan salah seorang karyawan *Housekeeping Department* Hotel Grand Tjokro Pekanbaru. Berikut petikan wawancara dengan karyawan *Housekeeping Department* :

..... *Disini kerja sama sesama pekerja dalam team itu menurut saya masih kurang. Kadang-kadang kalau kondisi kerjanya kurang bagus, saya jadi kurang semangat dalam bekerja. Tapi*

pekerjaan saya tetap saya kerjakan....” (Hasil wawancara dengan karyawan *Housekeeping Department* Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, Tanggal 09 Oktober 2015).

Sedangkan untuk indikator faktor eksternal lainnya seperti bonus, *leadership* (kepemimpinan), kualitas supervisi dan *salary* (gaji), responden menilai cukup baik.

4.5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden

Berikut ini adalah tabel rekapitulasi tanggapan responden tentang keseluruhan analisis faktor motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro di Kota Pekanbaru, faktor internal dan faktor eksternal :

Tabel IV.15
Rekapitulasi Tanggapan Responden

| | Variabel | Indikator | Skor | Hasil |
|---|-------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|
| MOTIVASI KERJA KARYAWAN HOTEL GRAND TJOKRO PEKANBARU | <i>Internal Factor</i> | Perasaan Berprestasi | 151 | |
| | | Pengakuan / Penghargaan | 125 | |
| | | Rasa Tanggung Jawab | 162 | |
| | | Memperoleh Kemajuan | 137 | |
| | | Total Skor | 575 | Cukup Baik |
| | <i>Eksternal Factor</i> | Bonus | 136 | |
| | | Kondisi Kerja | 115 | |
| | | Leadership (kepemimpinan) | 137 | |
| | | Kualitas Supervisi | 160 | |
| | | Salary (gaji) | 173 | |
| Total Skor | | 721 | Cukup Baik | |
| Jumlah Total Skor | | | 1.296 | Cukup Baik |

Sumber : Penelitian lapangan, 2015

Berdasarkan tabel diatas, diketahui responden menilai *internal factor* karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

cukup baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada *internal factor*, yaitu 575 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor *internal factor* (perasaan berprestasi, penghargaan, rasa tanggung jawab dan memperoleh kemajuan) yang menyebutkan *internal factor* tersebut dikatakan cukup baik apabila total skor penilaian adalah 458 - 598.

Sementara itu responden menilai *eksternal factor* karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada *eksternal factor*, yaitu 721 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor *eksternal factor* (bonus, kondisi, *leadership*, kualitas supervisi dan *salary*) yang menyebutkan *eksternal factor* tersebut dikatakan cukup baik apabila total skor penilaian adalah 572 – 747.

Dari hasil penilaian total skor masing-masing variabel diatas, maka diketahui bahwa responden menilai Motivasi Kerja Karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada keseluruhan variabel (*internal factor dan eksternal faktor*), yaitu 1.296 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor keseluruhan variabel yang menyebutkan cukup baik apabila skor penilaian adalah 1.030 – 1.346.

4.6 Upaya dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru

Upaya-upaya yang dapat dilakukan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru untuk meningkatkan motivasi atau dorongan kepada karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru untuk bersedia bekerja sama 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. Bonus yang diberikan berupa Penghargaan *Employee of the Month* kepada karyawan yang berprestasi setiap bulannya. Penilaian untuk mendapatkan penghargaan *Employee of the Month* dilihat dari disiplin, kualitas kerja, penampilan, dan banyak hal lain yang dinilai manajemen terhadap karyawan. Kepada karyawan yang mendapat *Employee of the Month* diberikan hadiah berupa uang sebesar Rp 300.000,-. Selain dengan penghargaan *Employee of The Month*, perusahaan juga memberikan promosi jabatan bagi karyawan yang memang berprestasi dan melakukan pekerjaannya dengan baik. Dengan adanya penghargaan ini diharapkan karyawan dapat bekerja lebih bersemangat dan bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang dilakukan.

- b. Motivasi nonfinansial, yaitu dorongan yang diwujudkan tidak dalam bentuk finansial/ uang, akan tetapi berupa hal-hal berupa pujian, penghargaan, pendekatan manusia termasuk interaksi atasan dengan bawahan, pelatihan tahunan karyawan dan lain sebagainya. Dan juga berikan kesempatan kepada bawahan untuk mengungkapkan pendapatnya dalam bekerja. Selain itu berikan contoh kepada bawahan agar bawahan bisa bekerja sama dalam *team* tidak hanya melakukan pekerjaannya sendiri-sendiri tapi melakukannya dengan sama-sama. Hal ini perlu dilakukan agar karyawan memiliki rasa senang dalam melaksanakan pekerjaannya.

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang analisis motivasi kerja karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Tjokro pekanbaru cukup baik. Meskipun pihak manajemen hotel sudah melakukan upaya peningkatan motivasi kerja untuk karyawan. Namun, responden menilai cukup baik tentang *Internal Factor* (perasaan berprestasi, pengakuan, rasa tanggung jawab dan memperoleh kemajuan) kerja karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru. Tetapi ada beberapa indikator yang kurang baik menurut karyawan yaitu : indikator penghargaan, kondisi kerja dan kepemimpinan. Namun Secara keseluruhan responden menilai analisis motivasi kerja karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru cukup baik.
2. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Hotel Grand Tjokro Pekanbaru untuk meningkatkan motivasi dan kerja sama kepada karyawan yaitu melalui:
 - a) Motivasi finansial, yaitu dorongan yang dilakukan dengan memberikan imbalan finansial kepada karyawan. Imbalan tersebut sering disebut bonus dan penghargaan berupa *employee of the month* dan memberikan imbalan berupa promosi jabatan bagi karyawan berprestasi.
 - b) Motivasi nonfinansial, yaitu dorongan yang diwujudkan tidak dalam bentuk finansial/ uang, akan tetapi berupa hal-hal seperti pujian, penghargaan, pendekatan manusia seperti interaksi antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, bawahan dengan sesama bawahan dan lain sebagainya.

5.2 SARAN

Dari kesimpulan yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis memberikan saran sehubungan dengan analisis motivasi

kerja karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru sebagai berikut:

1. Hotel Grand Tjokro Pekanbaru harus memperhatikan lagi faktor-faktor yang menjadi *internal factor* karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.. Hal ini diharapkan agar karyawan merasa apa yang mereka kerjakan dapat dihargai dengan baik oleh pimpinan, karyawan memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan, dan agar karyawan memiliki semangat tinggi untuk bekerja sehingga hasil pekerjaan yang dilakukan bisa memuaskan. Serta dengan adanya pemberian pujian dan penghargaan juga, akan menimbulkan dampak positif bagi karyawan, karena karyawan akan merasa pekerjaan mereka dihargai.
2. Hotel Grand Tjokro Pekanbaru juga harus memperhatikan lagi faktor-faktor yang mejadi *eksternal factor* karyawan Hotel Grand Tjokro Pekanbaru dengan meningkatkan lagi motivasi finansial seperti memberikan kondisi kerja yang baik, bonus, sikap dari pimpinan dan pemberian kualitas supervisi kepada karyawan minimal sekali dalam 6 bulan. Serta pemberian pelatihan tahunan kepada karyawan dapat meningkatkan motivasi kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.
3. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian tentang motivasi, khususnya di Industri Perhotelan, agar pihak manajemen Grand Tjokro Pekanbaru dapat memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal motivasi kerja karyawan supaya dapat meningkatkan daya saingnya terhadap hotel lain.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi Keenam. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Badan Pusat Statistik Daerah Pekanbaru. 2015

Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung. Alfabeta.

Hasibuan, M. 2005. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta. Bumi Aksara.

Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta. Bumi Aksara.

<http://expresisastra.blogspot.com/2013/12/skala-pengukuran-dalampenelitian.html>

<http://riauexpo2012.blogspot.co.id/2012/07/daftar-hotel-di-pekanbaru.html>

<http://rinotos.blogspot.co.id/2014/06/9-pengertian-tenaga-kerja-menurut-para-ahli.html>

<http://blog.umy.ac.id/solehuddin88/motivasi/teori-motivasi-mcclelland-teori-dua-faktor-hezberg/>

<http://lompoulu.blogspot.com/2012/02/penaruh-motivasi-terhadap-kinerja.html>

<http://riauexpo2012.blogspot.co.id/2012/07/daftar-hotel-di-pekanbaru.html>

<http://rinotos.blogspot.co.id/2014/06/9-pengertian-tenaga-kerja-menurut-para-ahli.html>

<http://blog.umy.ac.id/solehuddin88/motivasi/teori-motivasi-mcclelland-teori-dua-faktor-hezberg/>

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM. 001/ MPEK/ 2013 Tentang Standar Usaha Hotel.

Riduwan. 2013. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung . Alfabeta

Siagian, Sondang P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara

Sudarmo. 1990. *Dasar-dasar Motivasi Dalam Lingkungan Kerja*. Ghalia Indonesia. Jakarta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung. Alfabeta

Team BPLP Bandung, 1995

Winardi, J. 2008. *Motivasi dan Pemotivasian: Dalam Manajemen*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Yadi Saputra, 2013, *Motivasi Kerja Karyawan Front Office di Hotel Resty Menara Pekanbaru*. Skripsi Pariwisata FISIP, Universitas Riau