

PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN MOTIVASI EKSTRINSIK UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN LE GRANDE HOTEL

I Made Dwitya Krismawan¹, I Made Gede Darma Susila², Ni Nyoman Ayu Suriyani³
^{1,2,3} Fakultas Bisnis Dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya
Badung, Bali-Indonesia
e-mail: ¹20181414158@triatmamulya.ac.id, ²darma.susila@triatmamulya.ac.id,
³ayu.suriyani@triatmamulya.ac.id

ABSTRACT

The objective of this study is firstly to find out the intrinsic motivation affecting the performance of hotel employees, secondly to find out the intrinsic motivation affecting the performance of hotel employees, and thirdly to find out both intrinsic and extrinsic motivations that hotel employees The performance of affects the performance of hotel employees. Find out the percent effect of intrinsic motivation and extrinsic motivation on restaurant and employee performance. Data were obtained through observations, interviews and questionnaires administered to 52 Grand Hotel employees. This study adopts a quantitative method, i.e. uses questionnaire data to process the outcome data, and uses SPSS version 23 software for the analysis. Research results show that on the performance of (X_1). There is a positive effect, with a β coefficient value of 0.393 K, which is positive, and a significance value of 0.003. (X_2) has a positive effect on performance, with a β coefficient value of 0.362, which is positive and significant at 0.000. The percentage effect of both intrinsic motivation and extrinsic motivation on employee performance is greater than 67.9%. It is hoped that companies can fulfill their responsibilities to improve employee performance, one of which is to provide employees with the best motivation to work.

Keywords: *intrinsic motivation, extrinsic motivation, employee performance*

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu tipe fasilitas yang merupakan bagian penting di setiap tujuan wisata. Hotel ini sediakan bermacam sarana dan layanan semacam layanan kamar, santapan dan minuman, dan bermacam sarana pendukung yang lain yang bisa dimikmati turis sepanjang menginap (Adnyana, 2018). Situasi kompetisi upaya yang terjalin dikala ini menuntut industri untuk bisa menjaga eksistensi, salah satunya lewat kenaikan kinerja karyawan (Haryanti dan Ardana, 2014). Oleh sebab itu, suatu industri wajib sanggup mengatur sumber daya manusianya dengan cakap supaya bisa meningkatkan kinerja industri itu.

Le Grande Hotel dipilih selaku objek riset karena perusahaan ini beranjak di aspek pelayanan jasa kamar, hidangan, dan minuman yang dalam kegiatan operasionalnya memakai sistem pelaporan pada pihak pemilik ataupun owner dari Le Grande Hotel itu sendiri. Le Grande Hotel mempunyai sarana yang cukup mencukupi sehingga bisa berikan kesan nyaman pada klien. Le Grande Hotel pula memperoleh sebagian apresiasi ialah Gold Circle Award Winner dari Agoda pada tahun 2017, Winner of Bali Leading Golf Resort dari Bali Tourism Award 2017, dan 4 apresiasi Certificate of Excellence 2015- 2018 dari Tripadvisor. Tetapi pada 3 tahun terakhir 2019 hingga dengan 2021 Le Grande Hotel mengalami penurunan kinerja sehingga tidak memperoleh apresiasi lagi spesialnya dari Tripadvisor.

Bersumber pada informasi yang diterima dari hasil tanya jawab, penyusutan kinerja karyawan Le Grande Hotel terjalin pada 3 tahun terakhir ialah pada tahun 2019 hingga dengan tahun 2021. Informasi penyusutan kinerja karyawan dibuktikan dengan tingkatan keluhan pengunjung tamu pada manajemen hotel yang terus bertambah dari tahun 2019 hingga dengan tahun 2021 yang dipaparkan pada bagan 1

Tabel 1
Jumlah Keluhan Tamu Tamu Le Grande Hotel
Tahun 2019-2021

No	Bulan	2019	2020	2021
1	Januari	-	-	2
2	Februari	-	-	-
3	Maret	-	5	3
4	April	1	-	4
5	Mei	1	1	3
6	Juni	-	3	5
7	Juli	1	2	7
8	Agustus	-	5	8
9	September	1	-	8
10	Oktober	-	4	6
11	November	-	-	3
12	Desember	-	1	-
Jumlah		4	21	49
Rata-rata		1,6	5,3	8,9

Sumber: *Tripadvisor, dan Booking.com, 2022*

Membuktikan kalau pada umumnya tingkat pengunjung yang terjalin dari tahun 2019 hingga dengan tahun 2021 bertambah. Le Grande Hotel diberikan rating 4 atau 5 pada Website Tripadvisor. Berdasarkan komentar pengunjung yang diberikan pada manajemen berasal dari Tripadvisor dan Booking. com kebanyakan komentar adalah tentang pelayanan breakfast yang kurang baik, penerangan yang kurang, perlengkapan di kamar yang masih berdebu dan koridor gedung yang tidak dibersihkan. Salah satu pendapat yang diserahkan pada Le Grande Hotel oleh akun@Cdque1985 tahun 2021 lewat Tripadvisor merupakan *“Room is suspicious with buthtub however very dirty and outdated. Some areas are dusty and so many ants. TV channels mostly are not available, ac and exhaust pan are noisy. You will see rubbish everywhere. cant take picture at all for your social media. Pool is good but lack of maintenance and no service offered while you there. Overall is really bad”*. Lewat cara tanya jawab yang dilakukan dengan Front Office Manager Le Grande Hotel didapat data kalau sedang ada karyawan yang merasa kesusahan untuk menanggulangi semua kemauan dari para pengunjung dan untuk bisa menuntaskan pekerjaan tepat waktu. Minimnya waktu yang diserahkan untuk menuntaskan sesuatu pekerjaan dan jumlah karyawan yang sedikit membuat kualitas hasil yang dicapai tidak maksimum, kurangnya perhatian dari pimpinan kepada karyawan serta tuntutan pekerjaan yang berat. Selain itu situasi lingkungan pekerjaan yang kurang nyaman sehingga karyawan kurang fokus dalam bertugas. Keterangan ini didukung Mangkunegara (2013) adapun aspek kinerja karyawan adalah konflik kegiatan, stres kerja, disiplin kerja, pengembangan karir, dan kompetensi, tidak hanya itu aspek motivasi yang tercipta dari tindakan(attitude) seseorang karyawan dalam mengalami situasi kerja.

Dengan terdapatnya pendapat kurang baik dan uraian dari Front Office Manager Le Grande Hotel memaknakan kalau terdapatnya penyusutan kinerja karyawan yang terjalin di Le Grande Hotel. Salah satu usaha yang bisa dicoba merupakan dengan mencermati terdapatnya motivasi yang terdapat pada pegawai- pegawainya. Motivasi merupakan penggerak ataupun penggerak dalam diri seorang supaya bersikap dan bertugas dengan aktif dan baik cocok dengan kewajiban dan peranan yang sudah diserahkan kepadanya. “ Dalam kaitannya dengan permasalahan penyusutan kinerja karyawan di Le Grande Hotel, motivasi intrinsik amat diperlukan sebab dengan terdapatnya kegiatan serupa dari diri sendiri dan pula dari pihak pimpinan dalam memperoleh hasil kerja yang bagus. Ini dapat diamati dari minimnya aspek keberhasilan ialah pimpinan dari pihak Le Grande Hotel kurang memberikan dorongan dan apresiasi atas hasil kerja karyawan. Perihal ini diklaim dari hasil tanya jawab dari salah satu karyawan atas nama Yande bagian Front Office “sehabis 3 tahun bertugas disini, saya merasa pimpinan saya masih belum dapat membagikan support dan penghargaan pada karyawannya, itu saya rasakan pula dikala saya lembur untuk kerja yang maksimum tetapi tidak terdapat penghargaan”. Perihal inilah yang menimbulkan antusias bertugas karyawan menyusut. Sedemikian itu pula dengan motivasi ekstrinsik yang mana searah dari faktor ikatan antar individu dan situasi kerja hendak membantu karyawan untuk bertugas dengan antusias dan pastinya akan membagikan pelayanan yang terbaik untuk pengunjung.

Riset yang dicoba oleh Babur (2016) membuktikan kalau motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik mempengaruhi searah dan penting kepada sikap kegiatan karyawan. Maksudnya bila keinginan intrinsik dan ekstrinsik karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya bisa difasilitasi oleh pimpinan hendak memotivasi karyawan untuk bertugas lebih aktif dan antusias yang tercipta dalam sikap kegiatan yang searah alhasil hendak berakibat pada kenaikan kinerja karyawan. Riset Kurniasari (2020) pula membuktikan kalau motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik mempengaruhi searah dan nyata kepada kepuasan kerja dan sikap kerja karyawan.

Penelitian Sudana Sunario (2020) juga menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik mempengaruhi searah dan penting kepada kinerja. Motivasi ialah sesuatu perasaan ataupun wujud keinginan dalam diri untuk mencapai suatu perihal. Dalam hal ini yaitu karyawan, mereka menginginkan motivasi untuk bisa menuntaskan pekerjaan yang sudah diserahkan oleh industri.

Bersumber pada uraian mengenai terdapatnya upaya untuk memberikan motivasi pada karyawan Le Grande Hotel yang hadapi penyusutan kinerja, hingga dalam skripsi ini akan melaksanakan riset dengan tajuk “Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Le Grande Hotel”

METODE PENELITIAN

Riset ini berlokasi di Le Grande Hotel, Badung, Bali. Jenis informasi yang dipakai informasi kuantitatif dan informasi kualitatif. Sumber informasi pokok dan inferior. Instrumen riset ialah angket, wawancara, pemantauan, dokumentasi. Populasi dalam riset ini merupakan semua karyawan Le Grande Hotel yang berjumlah 110 karyawan. Dalam metode Slovin Populasi 110 karyawan dan persen kelonggaran ketidaktelitian karena kekeliruan pengumpulan ilustrasi yang sedang bisa ditolerir 10% hingga besarnya sample jadi 52 orang. Metode analisa informasi ialah Percobaan normalitas dan percobaan heteroskedastisitas, percobaan multikolinearitas, analisa regresi berganda, koefisien korelasi, analisa determinasi. Diolah dengan bantuan aplikasi SPSS (*statistic package for social science*) Tipe 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan

Angka B sebesar 0,393 berarti mempengaruhi searah dengan angka signifikansi sebesar 0,003 yang berarti lebih kecil dari patokan signifikansi ialah 0,05. Oleh sebab itu, hipotesis awal (H1) yang menerangkan (X1) mempengaruhi searah dan nyata kepada (Y) bisa diperoleh. Hal itu diperkuat oleh riset yang dicoba oleh Akbar (2012) bahwa motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik memiliki searah dan nyata dengan cara parsial kepada kinerja karyawan.

B. Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan

Angka B sebesar 0,362 berarti mempengaruhi searah serta penting $=0,000$ yang berarti lebih kecil dari patokan signifikansi ialah 0,05. Oleh sebab itu, hipotesis kedua (H2) yang melaporkan kalau motivasi ekstrinsik (X2) mempengaruhi searah dan nyata kepada kinerja karyawan (Y) bisa diperoleh. Perihal itu diperkuat oleh riset yang dicoba oleh Akbar (2012) dan, kalau motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik memiliki searah dan nyata dengan cara parsial kepada kinerja karyawan.

C. Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan

Bersumber pada hasil percobaan regresi linier berganda menyatakan bahwa angka nyatayang diperoleh merupakan 0,000 dimana angka tersebut lebih kecil dari patokan signifikansi ialah 0,05 dan angka F jumlah sebesar 58,833 lebih besar dari F tabel ialah 3,186. Perihal senada pula dikatakan oleh Maulana (2015) menerangkan kalau motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik memiliki searah dan nyata dengan cara simultan kepada kinerja karyawan. Perihal ini dibantu hasil riset oleh Jafar (2018) kalau motivasi mempengaruhi Kinerja Karyawan dan semua karyawan menginginkan motivasi dalam menjangkau pekerjaan mereka. Oleh sebab itu, hipotesis ketiga (H3) yang menerangkan bahwa motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik mempengaruhi searah dan nyata kepada kinerja karyawan (X1 dan X2, terhadap Y) bisa diperoleh.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

- Bersumber pada hasil analisa riset menerangkan bahwa motivasi intrinsik mempengaruhi dengan cara searah dan nyata kepada kinerja karyawan. Maksudnya kalau semakin bagus pengaruh motivasi intrinsik dari pihak pimpinan ataupun industri kepada karyawan hingga hendak meningkatkan kinerja karyawan yang bagus pula.
- Bersumber pada hasil analisa riset menerangkan bahwa motivasi ekstrinsik mempengaruhi dengan cara searah dan nyata kepada kinerja karyawan. Maksudnya kalau semakin bagus pengaruh motivasi ekstrinsik dari pihak pimpinan ataupun lingkungan kerja kepada karyawan hingga hendak meningkatkan kinerja karyawan yang bagus pula.
- Bersumber pada hasil analisa riset menerangkan kalau motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik dengan cara bersama- sama (simultan) mempengaruhi searah dan nyata kepada kinerja karyawan.
- Bersumber pada hasil kalkulasi koefisien determinasi didapat angka adjusted R² sebesar 0,679 berarti 67,9% perubahan (naik turun) pada kinerja yang dii oleh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, sedangkan lebihnya sejumlah 32,1% dii oleh aspek- aspek lain diluar riset ini. Perihal ini menunjukkan sebagian besar variabel motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik dengan cara simultan mempengaruhi kinerja karyawan Le Grande Hotel.

Saran

- a. Diharapkan karyawan bisa meningkatkan kemampuan diri masing-masing supaya memperoleh kinerja yang maksimum. Sebab dengan kinerja yang maksimum karyawan hendak memperoleh kepuasan dari diri sendiri dan pula akan memperoleh apresiasi dari pimpinan.
- b. Industri wajib meningkatkan kerja sama yang bagus antara karyawan dan pimpinan dan mengendalikan kinerja karyawan dengan memantau dan mencermati kemampuan karyawan alhasil para karyawan bisa meningkatkan diri jadi lebih bagus lagi dalam melakukan pekerjaan. Dalam perihal ini industri bisa melangsungkan event recognition tiap bulan untuk karyawan yang berprestasi atau melaksanakan pekerjaannya dengan amat bagus agar karyawan lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaannya dan karyawan yang lain termotivasi untuk senantiasa meningkatkan kemampuan mereka. Perusahaan disarankan memberikan penghargaan yang layak pada karyawan yang berprestasi. Apresiasi bisa berbentuk uang, barang, voucher berbelanja di koperasi dan serupanya.
- c. Pemimpin lebih aktif melatih bawahannya untuk pekerjaan yang lebih bertanggung jawab. Apabila perihal itu telah dilakukan, atasan bisa memberi rekomendasi tentang bawahan yang siap untuk pengembangan-pengembangan dapat dilakukan dengan cara mengirim karyawan untuk melaksanakan pelatihan dan promosi kenaikan pangkat.
- d. Dari hasil penelitian ini, adapun saran untuk penelitian selanjutnya supaya mencari faktor-faktor yang lain dalam meningkatkan kinerja karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, G. M. E. (2018). Giving Incentives To Increase Motivation And Employee Work Performance At Novotel Ngurah Rai Airport. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality, 1*, 50.
- Akbar, F. N. (2012). Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara XII Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Babur, Hidayah (2016). *Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Melalui Perilaku Kerja Karyawan Honorer Hotel Dan Pemandian Kebonagung Jember*. Skripsi. Jember : Universitas Jember.
- Haryanti, N. P. P., dan Ardana, I. K. (2014). Analisis Stres Kerja Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pengalaman Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan, 8*, 156.
- Jafar, Kafrawi (2018). *Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Cabang Gowa*. Skripsi. Makassar : Universitas Muhamadiyah Makassar.
- Kurniasari, Desi. (2020). *Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maulana, F. H. (2015). Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Btn Kantor Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis, 22*, 1–8.
- Sunario, Putu Sudana. (2020). *Penerapan Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Sun Island Hotel dan Spa Kuta*. Skripsi. Badung : Politeknik Negeri Bali.

<https://statistikpenelitian.com/taraf-signifikansi-%CE%B1-makna-penggunaan/> Diakses tanggal 15 Juni 2022 Jam 22:00

<https://www.dimaschannel.com/2021/08/cara-membaca-hasil-normal-p-p-plot-of.html>

Diakses tanggal 15 Juni 2022 Jam 22:00

<http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-heteroskedastisitas-glejser-spss.html>. Diakses

tanggal 15 Juni 2022 Jam 22:00