

PERSEPSI MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI LE GRANDE HOTEL KABUPATEN BADUNG BALI

Ni Nyoman Ayu Suriyani*¹, I Made Sudirman², Endrayani³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

E-mail: ¹ayu.suriyani@triatmamulya.ac.id

Abstract

The hospitality industry can motivate employees to work well in managing human resources. Work motivation is divided into 2 main forms felt by employees, namely internal motivation and external motivation. This study aims to measure employee perceptions of intrinsic and extrinsic motivation. This research is located at Le Grande Hotel, Badung Regency, Bali. Data collection techniques in this study used observation and questionnaires. The sample size of this study was 52 employees and analyzed using quantitative analysis with SPSS software. The results show that employee perceptions in terms of intrinsic motivation are dominated by indicators of success that employees get while working. Then in terms of extrinsic motivation, it is dominated by indicators of supervision carried out to employees. With these results, it is hoped that human resource management in the hotel industry can properly manage employee motivation while working at the hotel. This is necessary to continue to be able to improve employee satisfaction and the quality of service provided to tourists who stay overnight.

Keyword: intrinsic motivation, extrinsic motivation, employee performance

Submission: 30 Desember 2024	Diterima: 31 Desember 2024	Dipublikasi: 31 Desember 2024
--	--------------------------------------	---

PENDAHULUAN

Bali adalah suatu destinasi wisata yang terkenal dengan perkembangan sektor pariwisatanya. Berbagai macam fasilitas wisata tersedia untuk menunjang kebutuhan wisatawan selama menginap. Salah satu kebutuhan wisatawan selama berwisata adalah akomodasi atau hotel untuk menginap. Menurut Adnyana (2018), Hotel menyediakan bermacam sarana dan layanan semacam layanan kamar, santapan dan minuman, dan bermacam sarana pendukung yang lain yang bisa dimikmati turis sepanjang menginap. Akomodasi hotel merupakan salah satu fasilitas utama yang harus disediakan guna menunjang kebutuhan wisatawan. Tanpanya, wisatawan yang berkunjung tidak memiliki tempat untuk beristirahat setelah lelah dalam kegiatannya berwisata. Di Bali, kabupaten yang paling banyak terdapat fasilitas pariwisata adalah Kabupaten Badung. Salah satu hotel yang memiliki fasilitas yang baik di kabupaten ini adalah Le Grande Hotel.

Le Grande Hotel terletak di Uluwatu, Kabupaten Badung, Bali. 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 khususnya dari 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 bathtub however very dirty and outdated. Some areas are dusty and so many ants. TV channels mostly are not available, ac and exhaust fan are noisy. You will see rubbish everywhere. Can’t 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 seseorang karyawan dalam mengalami situasi kerja.

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 instrinsik 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.

Bersumber pada uraian tersebut maka pentingnya mengetahui persepsi karyawan terhadap motivasi intrinsik dan ekstrinsik selama bekerja di Le Grande Hotel. Hal ini agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, kepuasan karyawan yang dapat berdampak juga kepada kinerja karyawan di kemudian hari. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi motivasi kerja karyawan intrinsik, untuk mengetahui persepsi motivasi kerja karyawan ekstrinsik di Le Grande Hotel.

KAJIAN PUSTAKA

Motivasi Kerja

Motivasi adalah sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya (Robbins, 2014). Menurut Sedarmayanti (2017) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif atau negatif, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan dorongan/semangat kerja/pendorong semangat kerja. Menurut Griffin dalam Busro (2018) bahwa motivasi

merupakan pertimbangan yang penting bagi pemimpin karena motivasi, bersama-sama kemampuan dan faktor- faktor lingkungan, sangat mempengaruhi kinerja individu. Motivasi adalah suatu yang pokok yang menjadikan dorongan bagi seseorang untuk bekerja. Motivasi terdiri dari 2 unsur yaitu unsur dalam atau sering disebut motivasi intrinsik, dan unsur luar atau sering disebut motivasi ekstrinsik.

Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik sering dikaitkan dengan keinginan yang bersumber dari dirinya sendiri. Sesuatu hasrat yang sumbernya dari dalam diri yang menggerakkan diri seseorang untuk melaksanakan sesuatu perhal supaya terciptanya kepuasan yang diinginkan Prasedtio (2016). Faktor motivator (Intrinsik) ini dapat memacu seseorang untuk bekerja lebih baik dan bergairah. Menurut Herzberg yang dikutip oleh Luthans dalam Kurniasari (2020), yang tergolong sebagai faktor motivator antara lain adalah: prestasi, pengakuan, bekerja sendiri, tanggung jawab, dan kemajuan kinerja.

Motivasi Ekstrinsik

Motivasi yang diakibatkan oleh aspek eksternal ataupun aspek dari luar diri seseorang. Aspek ekstrinsik pula diucap selaku aspek higienis (Mbeu Djawa, 2014). Menurut Herzberg yang dikutip oleh Luthans dalam Kurniasari (2020) mengemukakan bahwa motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Indikator yang tergolong sebagai motivasi ekstrinsik antara lain ialah berikut: supervisi, hubungan interpersonal, kondisi kerja, dan upah kerja.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini di Le Grande Hotel Uluwatu, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menganalisis penilaian karyawan terkait dengan motivasi yang dirasakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 52 orang dan akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Alat analisis data yang akan digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah aplikasi SPSS versi 24.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini digambarkan secara umum dengan menyajikan data yang dilihat dari nama karyawan, umur, jenis kelamin, departemen, lama bekerja. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 52 responden yang merupakan karyawan Le Grande Hotel

Persepsi Karyawan Mengenai Motivasi Intrinsik di Le Grande Hotel

Berdasarkan Tabel 1. diketahui total nilai rata-rata adalah sebesar 4.56 (Sangat Setuju). Indikator yang memiliki nilai terendah adalah 4.27 pada indikator pengembangan, responden merasa mereka belum bisa mengembangkan potensi yang ada pada dirinya sendiri. Sementara indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah 4.73 pada indikator keberhasilan.

Tabel 1. Rata Rata Hasil Tanggapan Responden

No	Indikator	Jumlah	Rata-Rata
1	Bekerja secara maksimal untuk memperoleh prestasi kerja yang baik	246	4.73 (Sangat Setuju)
2	Penghargaan atas prestasi yang dicapai	239	4.60 (Sangat Setuju)
3	Pengakuan dari pimpinan atas prestasi kerja	238	4.58 (Sangat Setuju)
4	Bosan dengan posisi pekerjaan	240	4.62 (Sangat Setuju)
5	Menyukai pekerjaan yang menantang	239	4.60 (Sangat Setuju)
6	Bekerja sesuai dengan time schedule	239	4.60 (Sangat Setuju)
7	Mengerjakan karena merasa bertanggung jawab	232	4.46 (Sangat Setuju)
8	Mengembangkan potensi yang ada pada diri	222	4.27 (Sangat Setuju)
Rata-Rata Keseluruhan			4.56 (Sangat Setuju)

Sumber : *Data Primer Diolah, 2024*

Pentingnya motivasi intrinsik adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, agar mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Krismawan dkk, 2022). Sesuai dengan tanggapan responden terkait inidikator keberhasilan dalam motivasi intrisik yang menyatakan bahwa para responden sudah bekerja secara maksimal untuk mencapai prestasi kerja yang baik. Motivasi intrinsik semakin penting karena manajer membagi pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi pada tujuan yang diinginkan perusahaan. Perusahaan tidak hanya mengharapkan karyawan mampu, cakup, dan terampil, tetapi yang penting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Persepsi Karyawan Mengenai Motivasi Ekstrinsik di Le Grande Hotel

Melalui proses wawancara yang dilakukan dengan Bapak Agung selaku Front Office Manager Le Grande Hotel diperoleh informasi kurangnya perhatian dari *General Manager* kepada karyawan serta tuntutan pekerjaan yang semakin berat dialami oleh karyawan sehingga karyawan perlu waktu istirahat yang cukup untuk mengembalikan kondisi badannya agar kembali fit. Selain itu kondisi lingkungan pekerjaan yang kurang nyaman, kurangnya komunikasi perseorangan antara bawahan dan atasan sehingga karyawan kurang maksimal dalam bekerja (Krismawan dkk, 2022). Hal ini juga dapat dilihat dari Tabel 2 tentang rata-rata tanggapan responden terhadap faktor supervisi dan faktor kondisi kerja dalam motivasi ekstrinsik.

Tabel 2. Rata Rata Hasil Tanggapan Responden

No	Indikator	Jumlah	Rata-Rata
1	Pengarahan yang dilakukan oleh Le Grande Hotel sudah baik	177	3.40 (Setuju)
2	Pengontrolan yang dilakukan oleh Le Grande Hotel sudah baik	158	3.04 (Kurang Setuju)
3	Pengamatan yang dilakukan oleh Le Grande Hotel	205	3.94 (Setuju)
4	Hubungan dengan atasan sudah baik	207	3.98 (Setuju)
5	Hubungan dengan seluruh karyawan harmonis	176	3.38 (Kurang Setuju)
6	Mengalami permasalahan saat bekerja	186	3.58 (Setuju)
7	Kondisi lingkungan kerja di Le Grande Hotel menyenangkan	191	3.67 (Setuju)
8	Kondisi kerja di Le Grande Hotel pada saat ini aman	195	3.75 (Setuju)
9	Le Grande Hotel memberikan gaji sesuai dengan tanggal	184	3.64 (Setuju)
10	Le Grande Hotel memberikan tunjangan hari raya	198	3.81 (Setuju)
11	Le Grande Hotel memberikan gaji yang sesuai pekerjaan	184	3.54 (Setuju)
Rata-Rata Keseluruhan			3.60 (Setuju)

Sumber : *Data Primer Diolah, 2024*

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui total nilai rata-rata adalah sebesar 3.60 (Setuju). Indikator yang memiliki nilai terendah adalah 3.04 pada indikator supervisi, responden merasa pengontrolan atau pengawasan dari *General Manager* terhadap karyawan masih kurang baik. Sementara indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah 3.98 pada indikator hubungan antar pribadi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperhatikan adanya motivasi yang ada pada pegawai-pegawainya, baik dari dalam (intrinsik) maupun dari luar (ektrinsik). Motivasi ektrinsik dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan pada khususnya. ektrinsik mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Kurniasari (2020) dan Jafar (2018) bahwa motivasi ektrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Motivasi ektrinsik harus senantiasa diberikan kepada karyawan dan semakin ditingkatkan sehingga dapat memberikan dorongan kepada karyawan agar lebih semangat lagi dalam bekerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dari sisi motivasi intrinsik, indikator bekerja secara maksimal untuk memperoleh prestasi kerja yang baik memiliki nilai yang mendominasi sebesar 4.73 (Sangat Setuju) dibandingkan dengan indikator lainnya dan perlu ditingkatkan.
2. Dari sisi motivasi ekstrinsik, indikator hubungan dengan atasan sudah baik memiliki nilai yang mendominasi sebesar 3.98 (Setuju) dibandingkan dengan indikator lainnya dan perlu ditingkatkan.

Dari hasil simpulan penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan mengenai hasil tulisan ini yaitu sebagai berikut.

1. Dari sisi motivasi intrinsik, diharapkan karyawan bisa meningkatkan kemampuan diri melalui pelatihan dibidang kompetensi keahliannya di bidang perhotelan. Hal ini karena dapat berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang menginap.
2. Dari sisi motivasi ekstrinsik, diharapkan karyawan dalam dilakukan pengawasan dengan baik agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Selain itu, dalam menjaga keharmonisan dalam lingkungan kerja hendaknya manajemen atau staf melakukan kegiatan di luar hotel untuk menjalin rasa kekeluargaan dan kedekatan antar satu staf dengan staf lain. Hal ini diperlukan guna untuk mempererat komunikasi antara staf dan atasan agar menjadi semakin dekat.

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.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jafar, K. (2018). *Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Cabang Gowa*. Skripsi. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Krismawan, I. M. D., Susila, I. M. G. D., & Suriyani, N. N. A. (2022). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Le Grande Hotel. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 4(1), 1-6.
- Kurniasari, D. (2020). *Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mbeu Djawa, E. M. (2014). *Motivasi Kerja Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Para Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dan Statistik (Bappedas) Di Kabupaten Nagekeo*. *Jurnal Mahasiswa Magister Manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 1–26.

- Prasedtio, A. (2016). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Pada PT. Budi Berlian Motor Di Natar Lampung Selatan. Skripsi. Bandar Lampung: Institut Infomatika Dan Bisnis Darmajaya.
- Robbins, S. P. & J. (2014). Organizational Behavior Organizational Behavior Edition 15 (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.