

## KINERJA KARYAWAN DILIHAT DARI MOTIVASI KERJA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI HOTEL THE STONE LEGIAN BALI AUTOGRAPH COLLECTION

Kadek Oka Erapartiwi<sup>1\*)</sup>, I Made Gede Darma Susila<sup>2</sup>, Anak Agung Ratih  
Wijayanti<sup>3</sup>, I Nengah Subadra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Triatma Mulya  
Jl. Kubu Gn., Dalung, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361  
E-mail : <sup>1</sup>erapartiwi@gmail.com

### **Abstract**

*The growth of the tourism industry worldwide is increasing followed by the growth of the hotel industry. Hotel management can develop effective strategies to enhance performance and maintain competitive advantages by considering both intrinsic and extrinsic motivation of their employees. This study aims to examine and obtain empirical evidence of the influence of intrinsic and extrinsic motivation on employee performance in the Housekeeping Department at The Stone Legian Bali Autograph Collection Hotel. The research was conducted at The Stone Legian Bali Autograph Collection Hotel with a sample of 88 employees. The sampling technique used in this study was the census method. Data collection was done through distributing questionnaires using a Likert scale with scores ranging from 1 to 5. The data analysis technique employed in this research was multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that Intrinsic Motivation (X1) and Extrinsic Motivation (X2), partially has a positive and significant effect on Employee Performance (Y). Simultaneously, both Intrinsic Motivation (X1) and Extrinsic Motivation (X2) have a positive and significant impact on Employee Performance (Y). Future research is expected to explore additional factors beyond those considered in this study that may influence employee performance.*

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

### **PENDAHULUAN**

Industri pariwisata memainkan peran yang semakin penting dalam perekonomian suatu negara. Di Indonesia, industri pariwisata telah menjadi salah satu penggerak utama pertumbuhan ekonomi, dengan Bali sebagai salah satu destinasi utama wisata di negara ini. Bali terkenal karena keindahan alamnya, budaya yang kaya, dan layanan perhotelan yang berkualitas tinggi. Selain itu, dengan pesatnya perkembangan teknologi dan komunikasi, pariwisata telah menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat global. Hal ini membuka peluang baru untuk pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia dan di seluruh dunia. Namun, untuk mempertahankan daya tariknya dan bersaing secara global, penting bagi perusahaan-perusahaan pariwisata, untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan mereka. Dengan mengetahui dan memahami motivasi intrinsik dan ekstrinsik karyawan, manajemen hotel dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam industri pariwisata yang semakin berkembang ini (Latif, 2020).

Departemen *housekeeping* memainkan peran kunci dalam menjaga standar kebersihan, kenyamanan, dan estetika di fasilitas perhotelan. Kualitas layanan yang disediakan oleh departemen ini secara langsung memengaruhi pengalaman tamu, dan dengan demikian, dapat memiliki dampak besar terhadap citra dan reputasi hotel (Sagala, 2023). Tamu mengharapkan lingkungan yang bersih dan rapi selama menginap, sehingga karyawan

di departemen *housekeeping* bertanggung jawab atas menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu. Dalam lingkungan yang kompetitif seperti industri perhotelan di Bali, di mana pilihan akomodasi sangat banyak, kualitas layanan *housekeeping* dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan tamu untuk kembali menginap atau merekomendasikan hotel kepada orang lain. Selain itu, departemen *housekeeping* juga memainkan peran penting dalam menjaga kepatuhan terhadap standar kebersihan dan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas setempat maupun lembaga sertifikasi industri perhotelan (Putri & Kristiutami, 2016). Kepatuhan terhadap standar ini tidak hanya penting untuk menjaga kesehatan dan keselamatan tamu, tetapi juga untuk memastikan bahwa hotel memenuhi persyaratan legal dan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan.

Motivasi karyawan merupakan faktor kunci dalam menentukan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks industri perhotelan, termasuk departemen *housekeeping*, motivasi karyawan dapat berdampak signifikan pada kualitas layanan yang diberikan kepada tamu (Amni, 2023). Motivasi intrinsik, seperti rasa pencapaian pribadi, pengembangan diri, dan kepuasan dalam pekerjaan, dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dalam tugas-tugas mereka dan memotivasi mereka untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Di sisi lain, motivasi ekstrinsik, seperti imbalan finansial, pengakuan, dan promosi, juga dapat memainkan peran penting dalam mendorong karyawan untuk mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel (Situmorang et al, 2024). Selain itu, motivasi karyawan tidak hanya memengaruhi kinerja individu, tetapi juga berdampak pada budaya organisasi secara keseluruhan (Pratama & Elistia, 2020). Organisasi yang berhasil dalam memotivasi karyawan cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi, tingkat kepuasan kerja yang lebih baik, dan produktivitas yang lebih tinggi. Dalam industri perhotelan yang kompetitif, dimana layanan dan pengalaman tamu menjadi faktor utama dalam memenangkan persaingan, memiliki karyawan yang termotivasi dapat menjadi keunggulan strategis yang signifikan bagi hotel.

Kinerja karyawan merupakan hasil dari interaksi kompleks antara motivasi, kemampuan, dan lingkungan kerja (Aldi & Faddila, 2023). Dalam konteks departemen *housekeeping* di hotel, kinerja karyawan dapat diukur dari seberapa baik mereka menjalankan tugas-tugas mereka, respons terhadap kebutuhan tamu, dan tingkat kepuasan tamu terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar. Motivasi karyawan dapat dipengaruhi oleh bagaimana mereka merasa dihargai dan didukung oleh manajemen hotel dalam mencapai tujuan individu dan organisasi mereka. Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi karyawan mereka, baik melalui insentif materi maupun non-materi.

The Stones Hotel - Legian Bali, Autograph Collection adalah salah satu hotel yang berada di kawasan strategis di pantai Legian yang membuat hotel ini mudah di jangkau oleh para wisatawan. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lain disekitarnya, maka The Stones Hotel - Legian Bali, Autograph Collection harus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu agar tamu merasa puas dan akan kembali untuk menginap. Untuk dapat bersaing dengan para kompetitor, hotel memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik dalam menjalankan kegiatan operasional hotel. The Stones Hotel - Legian Bali, Autograph Collection ingin tetap eksis dan tidak tersingkir dari persaingan dengan meningkatkan sumber daya manusianya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh

penulis dengan Ibu Vena selaku HRD The Stones Hotel - Legian Bali, Autograph Collection pada bulan Maret 2023 diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa karyawan yang masih melakukan kesalahan yaitu hadir tidak tepat waktu dalam bekerja dan kurang bertanggung jawab untuk meningkatkan kinerjanya dan tanggung jawab.

Dalam konteks karyawan *housekeeping* di The Stones Hotel - Legian Bali, Autograph Collection, isu-isu manajemen sumber daya manusia (SDM) menjadi lebih khusus dan dapat mempengaruhi kinerja dan keberlanjutan operasional. Salah satu isu yang ditemukan pada penelitian di lapangan mencakup beban kerja yang tinggi. Karyawan *housekeeping* seringkali menghadapi beban kerja yang intensif karena tanggung jawab mereka dalam menjaga kebersihan dan keteraturan kamar tamu. Hal ini dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental. Karyawan di bidang *housekeeping* perlu memiliki keterampilan khusus dalam membersihkan dan merawat kamar (Sarkar, 2021). Program pelatihan yang efektif harus disusun untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Karyawan *housekeeping* seringkali harus bekerja pada jam-jam yang tidak teratur, termasuk selama akhir pekan dan hari libur. Mengatasi isu-isu di bagian *housekeeping* dapat meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas yang semuanya dapat terukur melalui penggalan motivasi intrinsik dan ekstrinsik karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada The Stones Hotel - Legian Bali, Autograph Collection”. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah: 1) Mengetahui pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan *housekeeping*, 2) Mengetahui pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan *housekeeping*, dan 3) Mengetahui pengaruh secara simultan antara motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja karyawan *housekeeping* di The Stones Hotel - Legian Bali, Autograph Collection, Bali.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen SDM adalah salah satu kata kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik dalam suatu perusahaan. SDM merupakan daya saing perusahaan dimana karyawan harus dapat memanfaatkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan teknologi yang ada, sehingga dapat menjadi sumber keunggulan mereka (Ellitan, 2002). Karyawan termotivasi melakukan pekerjaan sesuai dengan keahlian dan keterampilannya untuk mendapatkan pengakuan prestasi kerja. Dengan adanya motivasi yang tepat dan sesuai sehingga dapat memberikan dorongan terhadap penyelesaian tugas dan tanggung jawab

### **Housekeeping Department**

Housekeeping Department dalam industri perhotelan adalah bagian yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tamu dan umum di dalam hotel (Sugiarto, 2004:2). Fungsi utama dari departemen ini adalah untuk menciptakan lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman bagi tamu. Layanan ini termasuk seperti kebersihan dan keindahan area umum, layanan binatu tamu, layanan tata graha tambahan selama tamu menginap dan layanan kamar tamu (Suriyani dkk, 2023). Housekeeping Department memiliki beberapa bagian yang dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Pembersihan Kamar, yakni bagian yang bertugas untuk membersihkan, merapikan, dan mempersiapkan kamar tamu sesuai dengan standar kebersihan yang ditetapkan.
- b. Laundry dan Linen Management, yakni bagian yang bertugas untuk menangani pencucian dan perawatan linen (seperti handuk, linen tempat tidur) serta manajemen inventaris untuk memastikan ketersediaan yang cukup.
- c. Perawatan Ruang Umum, yakni bagian yang bertugas untuk menjaga kebersihan di area umum seperti lobi, koridor, restoran, dan area lain yang dapat diakses oleh tamu.
- d. Manajemen Amenities, yakni bagian yang bertugas untuk menjaga dan mengelola kebersihan serta ketersediaan amenities di kamar, seperti sabun, sampo, dan perlengkapan mandi lainnya.
- e. Pemeliharaan dan Perawatan, yakni bagian yang bertugas untuk menangani pemeliharaan rutin, perbaikan kecil, dan pemantauan keberlanjutan peralatan dan furnitur di dalam hotel.

### **Motivasi Intrinsik**

Motivasi intrinsik merupakan motivasi yang timbul dari diri seseorang, tidak perlu adanya rangsangan dari luar. Dari dalam diri seseorang sudah ada dorongan yang menimbulkan untuk melakukan pekerjaan. Nawawi (2001) memberikan pendapat bahwa motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu, berupa kesadaran mengenai pentingnya pekerjaan yang dilaksanakan. Menurut Siagian (2004), motivasi intrinsik bersumber dari dalam diri individu. Motivasi ini menghasilkan integritas dari tujuan-tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan individu dimana keduanya dapat terpuaskan. Motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat pekerjaan yang dilaksanakannya. Menurut Herzberg dalam Luthans (1992:160), indikator motivasi intrinsik mencakup: *achievement* (keberhasilan), *recognition* (pengakuan/penghargaan), *work itself* (pekerjaan), *responsibility* (tanggung jawab) dan *advancement* (pengembangan).

### **Motivasi Ekstrinsik**

Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang datang dari luar atau dari orang lain. Motivasi ekstrinsik merupakan motivasi yang berasal dari luar atau rangsangan yang didapatkan seseorang dari luar. Motivasi ini muncul karena seseorang yang ingin mendapatkan sesuatu karena dorongan orang lain atau faktor dari luar dirinya. Hal ini dapat dicontohkan seperti seorang calon karyawan yang bekerja karena ajakan teman atau suruhan orang tuanya. Permana (2009) mengutip dari Nawawi menjelaskan motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskan melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Menurut Fahmi (2016), motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul dari luar diri seseorang, kemudian mendorong orang tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi dalam diri orang tersebut untuk mengubah seluruh sikap yang dimilikinya kearah yang lebih baik. Menurut Herzberg yang dikutip oleh Luthans (1992), indikator motivasi ekstrinsik mencakup: *policy and administration* (kebijakan dan administrasi), *quality supervisor* (supervisi), *interpersonal relation* (hubungan antar pribadi), *working condition* (kondisi kerja) dan *wages* (gaji).

## Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan roda penggerak organisasi dalam mencapai tujuannya. Organisasi dan karyawan memiliki hubungan timbal balik, yaitu organisasi membutuhkan karyawan untuk mencapai tujuan suatu organisasi, dan karyawan membutuhkan organisasi untuk mencukupi kebutuhan hidupnya (Linawati, 2014). Menurut Simamora (2004), kinerja karyawan adalah tingkat para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Dari pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Artinya apabila perilaku seseorang memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar atau kriteria yang dibakukan organisasi, maka kinerjanya tergolong baik, dan jika sebaliknya berarti kinerjanya buruk. Atau dengan kata lain, penetapan standar diperlukan untuk mengetahui apakah kinerja karyawan sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Dessler (2015) mengemukakan bahwa kinerja sebagai prestasi kerja yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Dengan demikian, kinerja memfokuskan pada hasil kerja. Dalam penelitian ini, indikator dari variabel kinerja yang akan digunakan adalah: kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Legian, Badung tepatnya di The Stones Hotel - Legian Bali, Autograph Collection Bali yang berlokasi di Jalan Raya Pantai Kuta Banjar Legian Kelod Legian Bali, Legian, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Pendekatan utama penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang ditunjang dengan data kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), jenis data dibedakan menjadi dua yaitu data kuantitatif dan kualitatif, yakni: data kuantitatif seperti memperoleh data dari Penyebaran kuesioner ke karyawan dan pimpinan housekeeping department, dan data kualitatif diperoleh langsung dari departemen housekeeping dan data wawancara dengan pimpinan dan/atau supervisor di bidang housekeeping. Populasi seluruh karyawan di bagian *housekeeping* berjumlah 88 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu cara pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Arikunto (2012) mengatakan jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, yakni 88 karyawan.

**Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel**

| Departemen          | Jabatan           | Jumlah Populasi | Jumlah Sampel |
|---------------------|-------------------|-----------------|---------------|
| <i>Housekeeping</i> | Department Head   | 1               | 1             |
|                     | Assistant Manager | 1               | 1             |
|                     | Supervisor        | 9               | 9             |
|                     | Staf              | 40              | 40            |
|                     | DW                | 37              | 37            |
| <b>Total</b>        |                   | <b>88</b>       | <b>88</b>     |

Sumber: Data Karyawan, 2024

Mengacu kepada jenis dan sumber data, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, dokumentasi dan wawancara penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada metode atau pendekatan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Analisis data bertujuan untuk menyajikan, merangkum, dan menafsirkan informasi yang terkandung dalam data untuk mendukung temuan atau jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Dalam kasus penelitian ini akan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarkan pada karyawan Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection yang berjumlah 88 karyawan. Data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan bantuan program SPSS 25 for windows dengan hasil analisis sebagai berikut. Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan profil dari 88 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Profil responden terdiri dari usia, jabatan, jenis kelamin dan masa kerja. Gambaran karakteristik responden secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.**

**Karakteristik Karyawan Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection**

| <b>Karakteristik</b> | <b>Karakteristik</b> | <b>Jumlah (Orang)</b> | <b>Persentase</b> |
|----------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|
| Jenis Kelamin        | Laki-Laki            | 56                    | 63.6              |
|                      | Perempuan            | 32                    | 36.4              |
|                      | <b>Total</b>         | <b>88</b>             | <b>100.0</b>      |
| Usia                 | 17 - 25 Tahun        | 20                    | 22.7              |
|                      | 26 - 34 Tahun        | 49                    | 55.7              |
|                      | 35 - 43 Tahun        | 17                    | 19.3              |
|                      | 43 - 55 Tahun        | 2                     | 2.3               |
|                      | <b>Total</b>         | <b>88</b>             | <b>100.0</b>      |
| Jabatan              | Department Head      | 1                     | 1.14              |
|                      | Assistant Manager    | 1                     | 1.14              |
|                      | Supervisor           | 9                     | 10.23             |
|                      | Staf                 | 40                    | 45.45             |
|                      | <i>Daily Worker</i>  | 37                    | 42.05             |
|                      | <b>Total</b>         | <b>88</b>             | <b>100.0</b>      |
| Masa Kerja           | < 1 tahun            | 13                    | 14.8              |
|                      | 1-3 tahun            | 6                     | 6.8               |
|                      | 3-5 tahun            | 18                    | 20.5              |
|                      | > 5 tahun            | 51                    | 58.0              |
|                      | <b>Total</b>         | <b>88</b>             | <b>100.0</b>      |

Sumber : *Data Diolah, 2024*

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 orang atau 63,6 persen dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang atau 36,4 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection mempekerjakan lebih banyak laki-laki dari pada karyawan perempuan. Dilihat

dari karakteristik usia, umur/usia responden 17-25 tahun sebanyak 20 orang atau 22,7 persen. Responden usia 26-34 tahun sebanyak 49 orang atau 55,7 persen. Responden usia 35-43 tahun sebanyak 17 orang atau 19,3 persen. Responden usia 43-55 tahun sebanyak 2 orang atau 2,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa pada Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection didominasi oleh karyawan yang mempunyai umur/usia 26-34 tahun. Kemudian pada tersebut menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai Department Head pada Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection sebanyak 1 orang atau 1,14 persen. Assistant Manager sebanyak 1 orang atau 1,14 persen. Supervisor sebanyak 9 orang atau 10,23 persen. Staff sebanyak 40 orang atau 45,45 persen dan DW sebanyak 37 orang atau 42,05. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection didominasi oleh karyawan yang bekerja sebagai staff. Pada masa kerja karyawan dapat diamati bahwa responden yang bekerja pada Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection telah bekerja selama < 1 tahun sebanyak 13 orang atau 14,8 persen. Bekerja selama 1-3 tahun sebanyak 6 orang atau 6,8 persen. Bekerja selama 3-5 tahun sebanyak 18 orang atau 20,5 persen dan > 5 tahun sebanyak 51 orang atau 58,0 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel The Stone Legian Bali Autograph Collection didominasi oleh karyawan yang bekerja selama > 5 tahun.

Sebelum dilakukan proses analisis data maka akan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30 (Sugiyono, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian tersebut valid. Kemudian hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (Sugiyono, 2018). Hal ini dapat dikatakan bahwa instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Sebelum dilakukan uji analisis regresi linear berganda terlebih dahulu perlu dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk memastikan hasil yang diperoleh memenuhi asumsi dasar di dalam analisis regresi. Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil dari uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan *software SPSS 24.0* ditemukan bahwa hasil uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas menunjukkan angka sesuai dengan standar yang ditetapkan (Ghozali, 2016), maka analisis dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya.

Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Berdasarkan kerangka konsep yang telah disusun, maka model analisis regresi linier berganda secara teoritis dapat dianalisis. Perhitungan koefisien regresi linier berganda dilakukan dengan analisis regresi melalui *software SPSS 24.0 for Windows*, diperoleh hasil yang ditunjukkan pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t    | Sig. |        |            |
|-------|-----------------------------|---------------------------|------|------|--------|------------|
|       |                             |                           |      |      | B      | Std. Error |
| 1     | (Constant)                  | -.309                     | .177 |      | -1.742 | .085       |
|       | MI                          | .379                      | .082 | .345 | 4.615  | .000       |
|       | ME                          | .693                      | .083 | .622 | 8.330  | .000       |

F Statistik : 294,551

Sig F : 0,000

R : 0,935

R<sup>2</sup> : 0,874

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yang disajikan diatas, dapat dibuat suatu persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,309 + 0,379 X_1 + 0,693 X_2$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta diperoleh sebesar -0,309 artinya apabila kedua variabel independen yaitu motivasi internal dan motivasi eksternal dianggap konstan (bernilai 0 (nol)), maka variabel dependen yaitu kinerja karyawan bernilai sebesar -0,309
- Nilai koefisien untuk variabel motivasi internal sebesar 0,379 dengan tingkat signifikan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa motivasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian apabila motivasi internal meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat.
- Nilai koefisien untuk variabel motivasi eksternal sebesar 0,693 dengan tingkat signifikan 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa motivasi eksternal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian apabila motivasi eksternal meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat

Tahap selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan analisis koefisien determinasi. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R<sup>2</sup> yang digunakan dalam perhitungan statistik ini adalah *adjusted* R<sup>2</sup>. Nilai dari R<sup>2</sup> akan menunjukkan pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Berikut adalah tabel nilai koefisien determinasi yang diperoleh:

**Tabel 4. Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .935 <sup>a</sup> | .874     | .871              | .14136                     |

a. Predictors: (Constant), ME, MI

b. Dependent Variable: K

Sumber : Data Diolah, 2024

Nilai determinasi total yang diperoleh sebesar 0,871 mempunyai arti bahwa sebesar 87,1 persen variasi Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh variasi Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik, sedangkan sisanya sebesar 12,9 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

**A. Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan Stones Legian Bali Autograph Collection**

Berdasarkan Tabel 4.10 koefisien Motivasi Intrinsik ( $b_1$ ) sebesar 0,379 dengan nilai t sebesar 4,615 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 (**H<sub>1</sub>**) **diterima**, hal ini berarti motivasi intrinsik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali. Nilai koefisien yang diperoleh menandakan arah hubungan yang positif, dengan demikian dapat dijelaskan bahwa semakin baik Motivasi Intrinsik maka Kinerja Karyawan akan semakin baik, dan sebaliknya semakin buruk Motivasi Intrinsik maka akan berdampak pada penurunan Kinerja Karyawan. Motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat pekerjaan yang dilaksanakannya. Dengan kata lain motivasi ini bersumber dari pekerjaan yang dilaksanakannya baik karena mampu memenuhi kebutuhan atau menyenangkan atau memungkinkan mencapai suatu tujuan maupun karena memberikan harapan tertentu yang positif di masa depan (Siagian, 2004).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan Saputri pada tahun 2020 yang menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berkorelasi positif dan signifikan baik terhadap kinerja karyawan Hotel Bali Tropic Resort And Spa Di Nusa Dua, Badung. Penelitian yang sejalan juga menunjukkan hasil serupa oleh Ulfiana (2023) yang dilakukan di Hotel Yusro Jombang. Hasil penelitian ini menemukan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lawolo (2021) juga menemukan hasil serupa dimana dalam penelitiannya bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterlibatan kerja, motivasi intrinsik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Padang, baik secara parsial maupun simultan, dimana ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan hotel. Hal ini terlihat di The Stones Legian Bali, dimana responden merasa senang untuk mendapat

kesempatan pengembangan diri melalui pelatihan, diantaranya adalah *team building*, *hospitality*, dan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*).

## **B. Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan Stones Legian Bali Autograph Collection**

Berdasarkan Tabel 4.10 koefisien Motivasi Ekstrinsik ( $b_2$ ) sebesar 0,693 dengan nilai  $t$  sebesar 8,330 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 (**H<sub>2</sub>**) **diterima**, yang berarti bahwa motivasi ekstrinsik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali. Koefisien Motivasi Ekstrinsik yang sudah distandarisasi ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,622. Hal ini berarti pengaruh langsung Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan adalah 62,2 persen. Hal ini berarti semakin tinggi Motivasi Ekstrinsik, maka Kinerja Karyawan semakin meningkat. Nilai koefisien yang diperoleh menandakan arah hubungan yang positif, dengan demikian dapat dijelaskan bahwa semakin baik Motivasi Ekstrinsik maka Kinerja Karyawan akan semakin baik, dan sebaliknya semakin buruk Motivasi Ekstrinsik maka akan berdampak pada penurunan Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik mempunyai hubungan yang erat terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti setiap pemenuhan poin-poin motivasi ekstrinsik berdampak terhadap kenaikan dari kinerja karyawan. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan lebih dipengaruhi oleh motivasi yang berasal dari luar, seperti kondisi tempat kerja, motivasi secara finansial. Hal ini terbukti pada hasil deskripsi jawaban responden pada motivasi ekstrinsik dimana kondisi kerja di Hotel The Stone Legian dipersepsikan lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Selain itu, indikator kebijakan administrasi juga menjadi indikator yang lebih rendah dari indikator lainnya. Dapat disimpulkan bahwa penyebab dari fenomena ini salah satunya berasal dari faktor usia. Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif muda (Davis *et al*, 1985). Seperti yang telah diperoleh dalam hasil penelitian bahwa kebanyakan responden dari penelitian ini adalah karyawan dengan usia yang relatif muda (26-34 tahun) sejumlah 55,7% dari total responden sebanyak 88 orang. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

Hal ini disebabkan bahwa dalam usia kerja produktif, banyak karyawan sudah menanggung biaya hidupnya sendiri bahkan biaya hidup dari keluarga. Oleh karena itu, motivasi yang lebih kuat pada karyawan adalah motivasi ekstrinsik. Hasil penelitian ini mendukung teori Maslow dalam Schiffman & Wisenblit (2015) yang mengatakan bahwa kebutuhan fisiologis dan keamanan merupakan kebutuhan dasar yang harus terpenuhi lebih dulu secara substansial, barulah kemudian orang akan mencari pemenuhan kebutuhan yang lebih tinggi hierarkinya. Namun hasil pada penelitian tersebut menekankan bahwa motivasi berupa ekstrinsik hanya dapat memberikan hasil yang sementara, karena seiring berjalannya waktu karyawan akan menyukai pekerjaannya, sebab karyawan percaya diri dengan kemampuan yang dimilikinya. Luthans (1992) menyatakan bahwa seseorang dapat menyukai

pekerjaannya karena adanya perasaan akan tujuan dan arti dari pekerjaan itu sendiri, yang dapat juga disebut sebagai motivasi intrinsik atau motivasi yang muncul karena melakukan pekerjaan itu. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sumarno (2017) yang menyatakan bahwa dalam penelitiannya secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak. Selain itu, penelitian dengan hasil sejalan juga ditemukan oleh Widiantari dan Santoso (2019) dimana motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Inna Kuta Bali.

### **C. Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali Autograph Collection**

Uji simultan atau uji F merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak (andal) disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2018). Hasil uji F menunjukkan besarnya angka probabilitas atau signifikansi pada perhitungan ANOVA. Berdasarkan nilai F hitung sebesar 294,551 dan F tabel sebesar 3,103 dengan nilai sig. 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka  $H_0$  ditolak pada taraf nyata 0,05 ( **$H_3$  diterima**), maka secara simultan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sumarno (2017) yang menyatakan bahwa dalam penelitiannya secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak. Selain itu, penelitian dengan hasil sejalan juga ditemukan oleh Widiantari dan Santoso (2019) dimana motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Grand Inna Kuta Bali.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dari bab sebelumnya terhadap variabel-variabel bebas yang mempengaruhi Kinerja Karyawan yang diukur dengan variabel Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Motivasi Intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali Autograph Collection. Hal ini berarti semakin tinggi Motivasi Intrinsik, maka Kinerja Karyawan semakin meningkat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali Autograph Collection sebesar 44,8%.
2. Motivasi Ekstrinsik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali Autograph Collection. Hal ini berarti semakin tinggi Motivasi Ekstrinsik, maka Kinerja Karyawan semakin meningkat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali Autograph Collection sebesar 67,0%.

3. Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali Autograph Collection. Hal ini berarti secara bersama-sama motivasi ekstrinsik dan intrinsik, memberikan dampak pada kinerja karyawan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif Motivasi Ekstrinsik dan Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali Autograph Collection sebesar 87,4%.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai terendah dalam analisis deskriptif pada motivasi intrinsik yaitu kesesuaian pekerjaan, maka dapat disarankan agar karyawan dapat menyampaikan jika pekerjaan yang diberikan belum sesuai dengan kompetensinya. Karyawan dapat mencari peluang pengembangan di dalam atau di luar perusahaan yang dapat berupa pelatihan, sertifikasi, atau mengikuti seminar dan konferensi, sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara profesional.
2. Berdasarkan nilai terendah dalam analisis deskriptif pada motivasi ekstrinsik yaitu kondisi kerja, maka dapat disarankan agar pihak hotel dapat mendukung produktivitas kerja karyawan dengan mencoba melihat pekerjaan mereka dengan cara yang lebih kreatif atau mencari cara untuk meningkatkan proses yang ada, selain itu manajemen dapat memperbaiki lingkungan fisik yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan fisik seperti pencahayaan sebaiknya disesuaikan dengan ukuran ruangan. Selain itu, ventilasi yang cukup juga dapat mengakibatkan ruangan menjadi tidak pengap dan lembab. Kebersihan lingkungan kerja juga harus dijaga dengan baik sehingga suasana kerja menjadi nyaman.
3. Berdasarkan hasil analisis yang dijabarkan, motivasi internal (X1) dan motivasi eksternal (X2) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di The Stones Legian Bali Autograph Collection, maka disarankan kepada manajemen The Stones Legian Bali Autograph Collection utamanya pimpinan di masing-masing bagian memperhatikan motivasi para karyawan baik internal maupun eksternal dalam upaya peningkatan kinerja karyawan.
4. Berdasarkan hasil simpulan dan saran, maka peneliti selanjutnya yang mengambil model serupa dapat mempertimbangkan masuknya variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan hotel seperti, lingkungan kerja, work family conflict, dan insentif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aldi, D. L., & Faddila, S. P. (2023). Strategi Gaya Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Usaha Baru Gemilang. Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol. 1 No.5.
- Amni, H. (2023). Analisis faktor internal yang mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan pada Hotel "XY". Assets Journal: Management, Administration, Economics, And Accounting, 1(2), 7-13.
- Arikunto, S. (2012). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Davis, Keith & John W. N. (1985). Perilaku Dalam Organisasi. Jakarta: Erlangga.

- Dessler. (2015). Manajemen SDM Buku 1. Jakarta: Indeka.
- Ellitan, L. (2002). Praktik-praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan, <http://puslit.petra.ac.id/journals/management>
- Fahmi. I. (2016). Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan. Kinerja. Mitra Wacana Media
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- HRD The Stones Legian Bali Autograph Collection. (2024). Laporan Kinerja Karyawan The Stones Legian Bali Autograph Collection Tahun 2023.
- Latif, I. A. (2020). Pengaruh Motivasi Instrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ayana Komodo Resort, Waecicu Beachlabuan Bajo Nusa Tenggara Timur (Doctoral dissertation, Universitas Bosowa)
- Lawolo, O., Salfadri, Begawati, N. (2021). Pengaruh Keterlibatan Kerja, Motivasi Intrinsik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Inna Padang. Matua Jurnal (Pengembangan Ilmu Manajemen dan Bisnis) Vol. 3 No. 2 (2021)
- Linawati. (2014). Pengaruh Motivasi Kerja Intrinsik Dan Motivasi Kerja Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Angkasa pura I Bandar Udara Internasional). Jurnal Ilmu Manajemen.
- Luthans. (1992). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Penerbit BPF
- Nawawi, H. H. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Permana, F. S. (2009). Pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja para Karyawan Non Medis Rumah Sakit Bersalin di Kota Malang (Studi pada Rumah Sakit Bersalin Melati Husada dan Rumah Sakit Manu Husada). Tesis. Universitas Brawijaya, Malang.
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung. Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi, 1(1), 267–276. Diambil dari <http://seminar.bsi.ac.id/knist/index.php/UnivBSI/article/view/56/54%0Ahttp://seminar.bsi.ac.id/knist/index.php/UnivBSI/article/view/56>
- Sagala, A. E. (2023). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Masa New Normal Terhadap Kepuasan Tamu: Studi Kasus: The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel. NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata, 2(2), 29-35.
- Saputri, N. K. A. (2020). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Bali Tropic Resort And Spa Di Nusa Dua, Badung. Skripsi. FEB Universitas Ngurah Rai.
- Sarkar, S. (2021). House Keeping Management. Pakistan: BAOU University.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). Consumer Behavior ed. 11 Global Edition. England: Pearson Education Limited
- Siagian, S. P. (2004). Teori Motivasi dan Aplikasinya. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simamora, H. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE. YKPN. Singarimbun
- Situmorang, B. B., Maulia, I. R., Raya, C. S., & Sukma, V. A. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Pegawai. PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen, 2(1), 92-108.

- Sugiarto. (2004). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarno, E. (2017). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Orchardz Gajahmada Pontianak. *Bisma Jurnal Manajemen* Vol. 2 No. 5
- Suriyani, N. N. A., Susila, I. M. G. D., & Wirya, I. M. S. (2023). Analysis of Guest Room Service by Room Attendants in the Housekeeping Department. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 775-797.
- Ulfiana, E. M. (2023). Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kreativitas Karyawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan Hotel Yusro Jombang). Undergraduate thesis, STIE PGRI Dewantara Jombang
- Widiantari, A. A. I. A., & Santoso, R. T. P. B. (2019). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Kuta-Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 14(2). Retrieved from <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/750>