

UPAYA MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA PADA KARYAWAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE

Josua Reza Fernando Togatorop
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
joshuareza267@gmail.com

I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
thariqy.kawakibi@gmail.com

Zahara Fatimah
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
zaravirgo2579@gmail.com

ABSTRACT

This research will discuss efforts that can be taken by the management of Aston Batam Hotel & Residence to increase the work motivation of housekeeping staff in terms of quality and results. This research will involve identifying factors that influence housekeeping staff motivation, as well as developing strategies and policies that can increase their motivation. By understanding the dynamics of housekeeping motivation and work at Aston Batam Hotel & Residence, this research is expected to provide valuable insights for hotel management and the hospitality industry in general in their efforts to achieve higher service quality and maintain competitiveness in an increasingly competitive market. The research method used for this research is qualitative data and is described narratively. In this research, data collection techniques were used in the form of interviews, documentation, observation and triangulation. From the results of research at Aston Hotel & Residence, the author can draw the conclusion that the work motivation given to Room Attendant employees at Aston Hotel & Residence cannot be said to be optimal. Because there are still several things that must be considered, such as working environment conditions, effective communication, and physical working conditions.

Keywords: Work motivation, Hotel Employee, Housekeeping Department, Room Attendant

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah aset terpenting bagi sebuah perusahaan dan berfungsi sebagai penggerak bagi setiap kegiatan di dalamnya, Manajemen yang baik diperlukan agar suatu organisasi dapat melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, serta menggerakkan sumber daya lainnya dalam suatu organisasi (Potale dan Uhing, 2015).

Maka seharusnya pelatihan terus menerus dapat meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia. Pelatihan sangat penting untuk dilaksanakan bagi kepentingan bersama, sebab dari sinilah para karyawan akan dapat lebih memahami dan mengerti tentang tugas dan tanggung jawab yang di emban baik secara individu maupun kelompok (Kaswan, 2011)

Pelatihan, menurut Nawawi (2003:112), adalah proses membantu karyawan menguasai keterampilan tertentu atau memperbaiki kekurangan mereka dalam

melakukan pekerjaan. Selain pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, motivasi juga merupakan salah satu hal yang membantu karyawan menjadi lebih baik di tempat kerja.

Dalam konteks ini, departemen housekeeping memegang peran sentral dalam menjaga dan meningkatkan standar kebersihan dan kerapian di hotel (Nawing et al., 2022a). Staf Housekeeping bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang tak terlihat tetapi sangat penting, seperti membersihkan kamar, mengganti linen, dan merapikan tempat tidur (Nawing et al., 2022a). Kebersihan dan kerapian yang baik menciptakan kesan positif bagi tamu, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan tamu dan memengaruhi citra hotel (Yuliani & Kumala, 2022).

Housekeeping memiliki peran strategis dalam menjaga kepuasan tamu, karena tamu hotel umumnya menghubungkan kenyamanan mereka dengan tingkat kebersihan dan kerapian kamar mereka. Oleh karena itu, kinerja housekeeping memiliki dampak signifikan pada citra hotel dan peluang bisnisnya (Yuliani & Kumala, 2022). Namun, dalam

melaksanakan tugas-tugas mereka, staf Housekeeping sering dihadapkan pada subuah tantangan, seperti kendala komunikasi antara Front office departement dan housekeeping department (Rosyid, 2020).

Menurut George dan Jones (2005), motivasi kerja adalah dorongan psikologis kepada seseorang untuk menentukan perilaku (arah perilaku) seseorang dalam organisasi, tingkat usaha (tingkat usaha), dan tingkat kegigihan atau ketahanan seseorang dalam menghadapi halangan atau masalah (tingkat persistence). Anoraga (2005) menyatakan bahwa motivasi secara umum dapat didefinisikan sebagai kebutuhan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu untuk suatu tujuan. Oleh karena itu, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau keinginan untuk bekerja.

Motivasi kerja dalam diri pegawai, faktor-faktor yg beragam inilah yang menjadi tantangan bagi pihak organisasi dalam mempertahankan atau meningkatkan motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawainya Penting untuk diingat bahwa motivasi kinerja adalah hal yang dinamis dan dapat berubah dari waktu ke waktu (Mulyadi & Pancasasti, 2021). Oleh karena itu, manajemen hotel perlu memahami dan merespons faktor-faktor tersebut untuk menjaga dan meningkatkan motivasi staf housekeeping guna mencapai tingkat kinerja yang optimal.

Aston Batam Hotel & Residence, sebagai salah satu hotel yang terletak di kota Batam yang terkenal dengan pariwisata dan industri, tidak terkecuali dari tantangan ini. Upaya untuk meningkatkan motivasi kinerja housekeeping menjadi penting untuk memastikan bahwa hotel ini dapat terus memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu dan mempertahankan reputasi yang baik (Mulyadi & Pancasasti, 2021).

Dalam konteks ini, penelitian ini akan membahas upaya-upaya yang dapat diambil oleh manajemen Aston Batam Hotel & Residence untuk meningkatkan motivasi kerja staf *housekeeping* secara kualitas dan hasil. Penelitian ini akan melibatkan identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi motivasi staf housekeeping, serta pengembangan strategi dan kebijakan yang dapat meningkatkan motivasi mereka.

Dengan memahami dinamika motivasi dan kerja *housekeeping* di Aston Batam Hotel & Residence, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen hotel dan industri perhotelan secara umum dalam upaya mereka untuk mencapai kualitas layanan yang lebih tinggi dan mempertahankan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Tabel 1. Guest Comment Aston Hotel & Residence

No	Review Positif	Review Negatif
1	Staf yang ramah, kebersihan, aksesibilitas dan nilai uang.	Tempat tidur tambahan yang kami pesan membutuhkan

No	Review Positif	Review Negatif
		waktu agak lama untuk disiapkan tidak ada bantal tambahan dan keset lantai di kamar
2	Lokasi bagus; Pusat perbelanjaan populer terdekat	Kebersihan toilet bisa lebih baik. Tidak ada handuk mandi ketika kami tiba dan baru mendapatkannya sekitar setengah jam kemudian. Handuk mandi tampak sangat tua.
3	Staf ramah dan membantu	Bau rokok di area tertentu
4	Kamarnya besar dan memiliki pemandangan kota sekitarnya yang indah. Porsi sarapan sangat besar dan memiliki banyak pilihan untuk Anda. Tempat tidurnya nyaman dan kamarnya bagus dengan AC. Apartemen lengkap.	Ada sedikit bau dari wastafel/ saluran pembuangan/ toilet ketika kami masuk dan kami mematikan AC tetapi kami tidak keberatan karena itu tidak mengganggu kami.
5	Tempat tidur yang nyaman	Handuk mandinya tidak putih tapi berubah menjadi abu-abu, harus ganti handuk baru

Sumber: Data Diolah, 2023

Dalam konteks latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini akan menyelidiki apakah pelatihan sudah diterapkan sehingga memengaruhi motivasi kerja housekeeping di Aston Batam Hotel & Residence dan mengusulkan upaya-upaya konkret yang dapat dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan motivasi Kerja. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi hotel dan industri perhotelan secara keseluruhan.

KAJIAN PUSTAKA

Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah konsep krusial pada manajemen asal daya manusia. Motivasi merujuk pada kekuatan yang mendorong individu buat bertindak, bekerja keras, dan mencapai tujuan mereka (Robbins, 2009). Teori-teori motivasi sudah poly dikembangkan sang para ahli dalam upaya tahu

faktor- faktor yg memengaruhi motivasi individu dalam lingkungan kerja.

Teori yang relevan ialah Teori Motivasi-Hygiene (Herzberg, 1959), yg mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yg memengaruhi motivasi dan kepuasan kerja, yaitu faktor motivasi (mirip prestasi, tanggung jawab, serta pengakuan) dan faktor hygiene (seperti kebijakan perusahaan, syarat kerja, dan hubungan interpersonal). pada konteks Housekeeping, pemahaman perihal faktor-faktor ini bisa membantu pada merancang seni manajemen untuk menaikkan motivasi kinerja.

Ada dua jenis motivasi yaitu motivasi positif serta motivasi negatif (Hasibuan,2017).

1. Motivasi Positif

Motivasi positif maksudnya motivasi yg diberikan seorang yang sifatnya menyenangkan. seperti pemberian honor , fasilitas, jaminan hari tua, jaminan keselamatan serta sebagainya.

2. Motivasi Negatif

Motivasi Negatif artinya motivasi yang bersifat eksekusi atau ketakutan. mirip, perusahaan bisa memberikan motivasi negatif di bentuk intimidasi, tekanan, maupun ancaman.

Adapun menurut Afandi (2018) mengemukakan beberapa factor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

1. Kebutuhan Hidup

Kebutuhan buat menghipnotis hidup, yang termasuk di kebutuhan ini adalah makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya. harapan buat memenuhi kebutuhan ini merangsang seorang berperilaku serta giat bekerja.

2. Kebutuhan masa depan

Kebutuhan akan masa depan yg cerah dan baik sebagai akibatnya tercipta suasana damai, harmonis serta optimis.

3. Kebutuhan harga diri

Kebutuhan akan penghargaan diri serta pengakuan penghargaan prestasi berasal dari karyawan serta masyarakat lingkungannya. Idealnya prestasi timbul karena adanya prestasi, namun tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu pula diperhatikan sang pimpinan bahwa semangkin tinggi kedudukan seseorang pada rakyat atau posisi seseorang pada organisasi semangkin tinggi jua prestasinya.

4. Kebutuhan pengakuan prestasi kerja

Kebutuhan atas prestasi kerja yang dicapai memakai memakai kemampuan, keterampilan serta potensi optimal buat mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan ini ialah realisasi lengkap potensi seorang secara penuh.

Kerja Karyawan

Faktor-faktor yang mensugesti kerja karyawan menurut Afandi (2018):

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seorang pekerja yg adalah tingkat pengertian dan

penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.

3. Taraf motivasi pekerja yang daya tenaga yg mendorong, mengarahkan serta mempertahankan perilaku.
4. Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang pegawai.
5. Fasilitas kerja yaitu seperangkat indera pendukung kelancaran operasional perusahaan.
6. Budaya kerja yaitu sikap kerja pegawai yang kreatif dan inovasi.
7. Kepemimpinan yaitu perilaku pemimpin pada mengarahkan pegawai pada bekerja.
8. Disiplin kerja yaitu aturan yang dibuat oleh perusahaan agar semua pegawai ikut mematuhiya agar tujuan tercapai

Menurut Mangkunegara (2017) indikator dari kerja karyawan meliputi :

1. Kualitas kerja.

Kualitas kerja artinya mutu yang harus dihasilkan pada pekerjaan.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja artinya jumlah yang harus diselesaikan serta dicapai di pekerjaan.

3. Hambatan kerja

mampu tidaknya diandalkan ialah apakah pegawai mampu mengikuti instruksi,mempunyai inisiatif, hati-hati dan rajin pada bekerja.

4. Perilaku kerja

Perilaku kerja yang memiliki terhadap perusahaan, pegawai lain pekerjaan dan kolaborasi

METODE

Desain Penelitian

Penelitian kualitatif mengumpulkan dan menganalisis data naratif, bukan data angka. Metode umum untuk mendapatkan data yang kaya dan mendalam tentang masalah yang akan diselesaikan (Steven Dukeshire & Jenifer Thurlow dalam Sugiyono, 2020). Analisis deskriptif kualitatif adalah jenis analisis yang melibatkan perbandingan data, verifikasi, dan penyajian (Sugiyono, 2020). Selain itu, temuan penelitian ini bersifat subjektif sehingga tidak bisa digeneralisasi, dan secara umum penelitian kualitatif dilakukan menggunakan metode wawancara dan observasi. Berdasarkan fakta beberapa pakar diatas,penelitian ini menyimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif sebuah metode penelitian yang menggunakan data kualitatif dan dijabarkan secara naratif.

Sumber Penelitian

Dalam penelitian ini,jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Data utama adalah data yang dikumpulkan sang individu melalui Wawancara,observasi,kuisioner, studi perkara, buku harian, , atau metode lainnya (Thames Valley University dalam Kasim dkk., 2020). pada penelitian ini, sumber data utama

diambil asal Wawancara dengan bagian pelatihan Coordinator, Room Attendant, Assistant Executive Housekeeper Aston Batam Hotel & Residence.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan seseorang dari publikasi yg pada terbitkan seperti bulletin, jurnal, memo, serta laporan perusahaan dianggap data sekunder. poly peneliti memakai data ini menjadi surat keterangan buat menaikkan takta yang terkait dengan penelitian mereka (Thames Valley University pada Kasim dik, 2020). Struktur organisasi, sejarah perusahaan, teori-teori, produk, serta sebagainya dapat dipergunakan sebagai asal data sekunder dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi. Adapun pengertiannya adalah:

1) Wawancara

Menurut Esterberg pada Sugiyono (2020), wawancara adalah pertemuan di mana 2 orang berkumpul buat menyebarkan inspirasi serta isu melalui tanya jawab, sehingga maknanya dapat dikonstruksi tentang topik tertentu. berdasarkan Kasim et al. (2020), wawancara ialah metode yg umum digunakan buat menerima informasi perihal keadaan seseorang. dalam penelitian ini, penulis meminta keterangan dari (Executive Housekeeper), (Assistant Executive Housekeeper) serta (Room Attendant). berdasarkan asal Sugiyono (2017) menyatakan bahwa wawancara tidak terstruktur adalah bagian dari penyebutan dari di adanya wawancara bebas dimana peneliti tidak memakai panduan wawancara yang sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. buat model panduan wawancara, hanya garis akbar problem yg akan ditanyakan

Wawancara tidak terstruktur ialah wawancara yg tak memakai pertanyaan yang telah ditetapkan sebelumnya; kebalikannya, pewawancara mengajukan pertanyaan terbuka perihal subjek penelitian tertentu dan membiarkan wawancara berlangsung mirip percakapan alami. pada hal ini, pewawancara memiliki kemampuan untuk mengganti pertanyaannya supaya sesuai menggunakan pengalaman spesifik peserta.

2) Dokumentasi

Dokumentasi buat mencari data mengenai hal-hal atau variable yg berupa Catatan, transkrip, kitab, surat informasi, majalah, notulen rapat, rencana, dan sebagainya ialah contoh asal data (Arikunto, 2013). dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa dokumentasi berfungsi sebagai sumber data buat melengkapi penelitian; ini termasuk asal tertulis dan gambar atau foto yang menyampaikan proses penelitian.

3) Observasi

Observasi merupakan metode buat mendapatkan data menggunakan menggunakan informasi yang terkait dengan orang atau objek mirip pengamatan (Kasim dik, 2020). Observasi artinya suatu penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja dengan menggunakan alat indera, terutama mata, terhadap peristiwa yg berlangsung serta mampu dianalisis di waktu insiden itu terjadi. asal Sanah Faisal dalam Sugiyono (2020).

PEMBAHASAN

Aston Batam Hotel and Residence terletak di Kota Batam, provinsi Kepulauan Riau. Lebih tepatnya di Jalan Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Hotel ini berjarak sekitar 10-15 menit dengan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di Nagoya dan 15-20 menit dari Harbour Bay Ferry Terminal.



Gambar 1. Aston Batam Hotel & Residence (Website Aston Batam Hotel & Residence)

Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian disusun sesuai yang akan terjadi observasi serta wawancara tidak berstruktur, studi kepustakaan yang sudah dilaksanakan sang peneliti buat mendapatkan data yang dibutuhkan buat menjawab rumusan problem di penelitian. dengan melakukan penelitian melalui pendekatan naratif, penulis wajib memaparkan, mengungkapkan, dan mendeskripsikan data yang telah diperoleh oleh penulis melalui wawancara yg dilakukan menggunakan para informan.

Selama penulis melakukan proses wawancara, informan selalu bersedia menjawab setiap pertanyaan penulis dan menyampaikan data dan dokumen buat penelitian ini dan serta tidak merasa keberatan buat disebutkan namanya memakai melakukan pendekatan deskriptif maka peneliti memaparkan dan mendeskripsikan data jua berkata data yang sudah diperoleh melalui wawancara yang dilakukan informan yaitu karyawan Aston Hotel & Residence Batam yg berafiliasi menggunakan Upaya meningkatkan Motivasi Kerja pada Karyawan di Aston Hotel & Residence Batam.

Tabel 2. Daftar Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Rano Priyatno	Laki-Laki	EHK
2	Jeffy	Laki-Laki	ASSTN EHK
3	Asmi	Laki-Laki	RA

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil interview dengan informan pertama, yaitu Bapak Rano Priyatno (*Executive Housekeeper*). Beliau terlebih dahulu menjelaskan sudah berapa lama bekerja di aston hotel & residence dan sudah berapa kali sudah ganti EHK.setelah itu beliau menjelaskan Sejarah hotel Aston & Residence sudah berapa lama berdiri.selanjutnya beliau menjelaskan bagaimana Upaya-Upaya yang telah dibuat untuk meningkatkan motivasi kerja pada karyawan Housekeeping di Aston Hotel & Residence.setelah itu beliau menjelaskan apa saja faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan Housekeeping di Aston Hotel & Residence. Selanjutnya beliau menjelaskan bagaimana hubungan motivasi kerja yang sudah diberikan kepada karyawan housekeeping terhadap kualitas pelayanan hotel.setelah itu beliau menjelaskan Tindakan spesifik apa yang di lakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi bagi tim Housekeeping,dan yang terakhir beliau menjelaskan Bagaimana program pelatihan atau pengembangan diri dapat diterapkan untuk meningkatkan keterampilan dan memotivasi karyawan housekeeping.

Hasil interview dengan informan pertama, yaitu Bapak Jeffy (*Assistant Executive Housekeeper*). Beliau terlebih dahulu menjelaskan sudah berapa lama bekerja di aston hotel & residence.selanjutnya beliau menjelaskan apa saja kendala yang dialami sebagai Assitant Executive Housekeeper di Aston Hotel & Residence. Setelah itu beliau menjelaskan bagaimana mengatasi kendala tersebut sebagai Assitant Executive Housekeeper. Selanjutnya beliau menjelaskan bagaimana memotivasi tim Housekeeping untuk bekerja secara efisien atau sesuai sop. Terakhir beliau menjelaskan bagaimana menangani karyawan Housekeeping yang tidak memenuhi harapan.

Hasil interview dengan informan pertama, yaitu Bapak Asmi (*Room Attendent*). Beliau terlebih dahulu menjelaskan sudah berapa lama bekerja di aston hotel & residence.selanjutnya beliau menjelaskan apa saja kendala yang sering di alami sebagai Housekeeping,setelah itu beliau menjelaskan bagaimana mengatasi kendala yang dialami tersebut.selanjutnya beliau menjelaskan apa saja motivasi kerja yang sudah diberikan dari Executive Housekeeper dam Assitant Executive Housekeeper selama bekerja di Aston Hotel & Residence, dan yang terakhir beliau menjelaskan tentang motivasi kerja apa yang ingin di tingkatkan.

Hasil Analisis Data

Upaya Peningkatan Motivasi Kerja Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan dari hasil temuan data yang didapat melalui kegiatan wawancara peneliti dengan tiga partisipan mengenai Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja housekeeping departemen di Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan data sebagai berikut:

Tabel 3. Upaya Peningkatan Motivasi Kerja

Nama Partisipan	Bentuk Motivasi kerja			
	Penghargaan	Partisipasi	Komunikasi	Keamanan
Rano	√	√	√	-
Jeffy	√	√	-	-
Asmi	√	-	-	-

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel analisa tersebut, bahwa bentuk motivasi Kerja dalam bentuk penghargaan adalah bentuk motivasi yang paling memotivasi kerja karyawan department front office di Aston Batam Hotel & Residence dengan jumlah dari keseluruhan data. Sedangkan untuk bentuk keamanan masih belum di temukan dapat memotivasi kerja karyawan department housekeeping di Aston Batam Hotel & Residence.

Faktor Pengaruh Motivasi Kerja Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan dari hasil temuan data yang didapat melalui kegiatan wawancara peneliti dengan tiga partisipan mengenai Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja housekeeping departemen di Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan data sebagai berikut:

Tabel 4. Faktor Pengaruh Motivasi Kerja

Nama Partisipan	Bentuk Motivasi kerja			
	Pengakuan	Pengembangan Karir	Komunikasi	Kesehatan
Rano	√	√	√	√
Jeffy	√	√	√	√
Asmi	√	√	√	√

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel analisa diatas,menunjukkan bahwa semuanya adalah bentuk yang mempengaruhi motivasi Kerja karyawan department House keeping di Aston Batam Hotel & Residence dengan jumlah dari keseluruhan data.

Hubungan Motivasi Kerja Housekeeping Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel di Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan dari hasil temuan data yang didapat melalui kegiatan wawancara peneliti dengan tiga partisipan mengenai Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja housekeeping departemen di Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan data sebagai berikut:

Tabel 5. Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Nama Partisipan	Bentuk Motivasi kerja	
	Baik	Tidak Baik
Rano	√	-
Jeffy	√	-
Asmi	-	√

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel analisa diatas,menunjukkan bahwa hubungan motivasi kerja housekeeping terhadap kualitas pelayanan hotel di Aston Batam Hotel & Residence sudah cukup baik.

Pembahasan

Dalam konteks Aston Batam Hotel & Residence, meningkatkan motivasi kerja housekeeping adalah suatu keharusan untuk memastikan standar layanan yang tinggi. Untuk mencapai hal ini, beberapa upaya dapat dilakukan, termasuk penghargaan, partisipasi dan komunikasi. Dengan strategi ini, diharapkan staf housekeeping akan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam tugas-tugas mereka, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. Data yang didapatkan sebagai berikut:

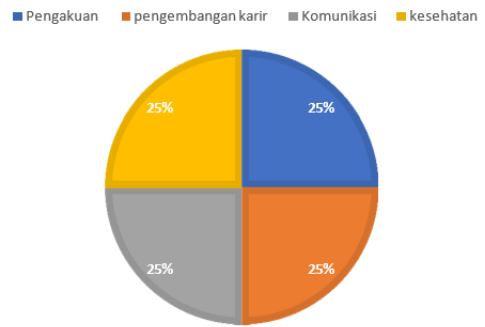


Gambar 2. Hasil Data Upaya Peningkatan Motivasi kerja (Data Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil analisa diatas, dapat didapat bahwa bentuk penghargaan sangat penting dibutuhkan oleh partisipan serta paling memotivasi kerja karyawan departemen front office di Aston Batam Hotel & Residence dengan persentase masing-masing sebesar 50%.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja housekeeping di Aston Batam Hotel & Residence meliputi pengakuan atas kinerja yang baik, kesempatan pengembangan karir, komunikasi yang efektif, dan perhatian terhadap kesehatan karyawan. Dengan memberikan pengakuan, kesempatan untuk berkembang, menjaga saluran komunikasi terbuka, serta memperhatikan kesejahteraan karyawan, diharapkan staf housekeeping akan merasa dihargai, termotivasi untuk berprestasi, dan tetap produktif dalam menjalankan tugas-tugas mereka, yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian standar layanan yang tinggi di hotel ini. Data yang didapatkan sebagai berikut:

MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA

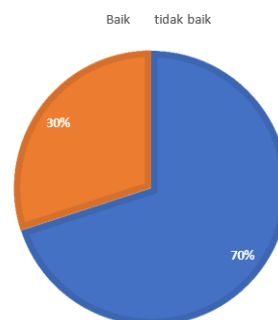


Gambar 3. Hasil Data Faktor Pengaruh Motivasi kerja (Data Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil analisa yang didapatkan, ditemukan data bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja semuanya berpengaruh dengan persentase 25%. Hal ini sesuai dengan teori 2 faktor (Harzberg, 1959), bahwa yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan kerja dan yang tinggi akan menimbulkan kepuasan kerja.

Motivasi kerja housekeeping di Aston Batam Hotel & Residence secara langsung berkaitan dengan kualitas pelayanan hotel, yang tercermin dalam tingkat kepuasan tamu. Data menunjukkan bahwa ketika staf housekeeping termotivasi, kepuasan tamu cenderung tinggi, dengan 70% dari tamu memberikan apresiasi positif terhadap layanan. Namun, ketika motivasi kerja menurun, 30% tamu mengalami ketidakpuasan terhadap layanan. Oleh karena itu, menjaga motivasi kerja housekeeping tetap tinggi adalah kunci untuk memastikan bahwa hotel mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan mencapai tingkat kepuasan tamu yang optimal. Data yang didapatkan sebagai berikut:

KUALITAS PELAYANAN



Gambar 4. Hasil Data Hubungan Motivasi kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Data Olahan Peneliti, 2023)

SIMPULAN

Dari hasil penelitian di Aston hotel & Residence penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Motivasi Kerja di yang diberikan kepada karyawan Room Attendent di aston hotel & residence belum dapat dikatakan optimal. Karena masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti kondisi lingkungan kerja, komunikasi yang efektif,serta

kondisi fisik kerja. Secara garis besar, motivasi kerja yang ada di Aston hotel & Residence Batam masih dapat di kategorikan sudah mendekati standar motivasi kerja yang optimal walaupun belum dikatakan sempurna sepenuhnya, dilihat dari peningkatan *occupancy* kamar di Aston hotel & Residence.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F. N. (2021). *Pentingnya Membangun Komitmen Kerja Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Melalui Peningkatan Motivasi, Lingkungan, Dan Kompensasi*. 8(1).
- Darmawan, Y. Y., Supartha, W. G., & Rahyuda, A. G. (n.d.-a). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Di Prama Sanur Beach-Bali*.
- Maharani, N. P. D. S., Indrayani, I. G. A. P. W., & Diwyarthi, N. D. M. S. (2021b). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan Departemen Housekeeping di Hotel A Ubud. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.451>
- Mulyadi, A., & Pancasasti, R. (2021). Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. *Technomedia Journal*, 7(1). <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1754>
- Mulyadi, A., & Pancasasti, R. (2022b). Karya ini berlisensi di bawah Creative Commons Attribution 4.0 (CC BY 4.0). *Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. Technomedia Journal*, 7(1), 11–21. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1%20Juni.1754>
- Nawing, A. Y., Widyarto, E. A., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akparda, S. (Yogyakarta). (2022a). *Penerapan Standard Operational Procedure Oleh Room Attendant Dalam Menjaga Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Hotel Indah Palace Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19* (Vol. 5, Issue 2). <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara31>
- Ningtyas Putri, E., Nuringwahyu, S., Nikin Hardati (2019). *Peranan Motivasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Bandung Super Model Malang)*. 8(1), 26–32.
- Nofirza, & Indrayani, K. (2011). Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 9(1).
- Yuniarti, R., Irwansyah, R., Ardi Nupi Hasyim, M., Riswandi, P., Septania, S., Rochmi, A., Gede Bayu Wijaya, I., Sri Handayani, F., Setiorini, A., Finthariasari, M., Bahrun, K., I Kairupan, D. J., Ekowati, S., Kadek Suryani, N., & Suprabawati Kusuma Negara, I. (2021). *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori Dan Praktis)*. www.penerbitwidina.com
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *OPSI*, 12(1). <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prawira, I. G. A. G. Y., & Suwandana, I. G. M. (2019a). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Department Fave Hotel. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(8), 5060. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i08.p13>
- Supriadi, S. (2018a). Upaya meningkatkan motivasi dan kinerja guru. *JPGI (Jurnal Penelitian Guru Indonesia)*, 3(2), 90. <https://doi.org/10.29210/02250jppi0005>
- Tri, A. S., & Nusantara, D. (2021). *Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja: Perannya Terhadap Kinerja Karyawan* (Vol. 20, Issue Desember). <http://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/>
- Yuliani, R., & Kumala, V. (2022). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. *Menara Ilmu*, 16(2). <https://doi.org/10.31869/mi.v16i2.3148>