

DAMPAK MOTIVASI KERJA DALAM MELIHAT KINERJA KARYAWAN ROOM ATTENDANT DI SWISS-BEL HOTEL BATAM

Andri Wibowo
Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andri@btp.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of work motivation to see the performance of room attendant employees at Swiss-Bel Hotel Batam. With qualitative research methods that aim to find out in depth about the opinions and perspectives of each resource person regarding the impact of work motivation to see the performance of room attendant employees. The assessment of work motivation variables is examined from external and internal factors of work motivation itself. The results of this study indicate that work motivation affects the performance of room attendant employees at Swiss-Bel Hotel Batam.

The results of this study also indicate that the external motivational factor which is very influential is an indicator of working conditions, while the working conditions in question are that the room attendants at Swiss-Bel Hotel Batam do not make employees comfortable at work so that the employee turnover rate is high. The internal factor of work motivation which is very influential is the indicator of HR selection, namely to get the opportunity for promotion without having to see how the kinship relationship with the employee of the room attendant concerned.

Keywords: Work Motivation, Employee Performance

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu keseluruhan elemen-elemen terkait yang didalamnya terdiri dari wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata. Pariwisata menjadi andalan utama sumber devisa karena Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki beraneka ragam jenis pariwisata misalnya wisata alam, sosial maupun wisata budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Kota Batam menyimpan berjuta pesona wisata alamnya yang begitu indah, Batam juga kaya akan wisata budayanya yang terbukti dengan begitu banyaknya peninggalan-peninggalan sejarah serta keanekaragaman seni dan adat budaya masyarakat lokal yang menarik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara, sehingga dengan banyaknya potensi yang dimiliki menjadikan Batam sebagai salah satu daerah tujuan wisata.

Tujuan perjalanan dilakukan semata-mata untuk bersenang-senang tanpa mencari nafkah di negara, kota atau DTW yang dikunjungi, uang yang dibelanjakan wisatawan tersebut dibawa dari negara asalnya, di mana dia bisa tinggal atau berdiam, dan bukan diperoleh karena hasil usaha selama dalam perjalanan wisata yang dilakukan, dan perjalanan dilakukan minimal 24 jam atau lebih. Hotel termasuk salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata. Adapun fasilitas yang disediakan untuk wisatawan salah satunya adalah hotel. Dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung

dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain untuk umum yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut (Sailun,2014).

Sebagai sebuah organisasi, hotel juga memerlukan sumber daya manusia, sumber daya manusia merupakan kunci bagi kelangsungan suatu organisasi karena hal itu merupakan aset organisasi yang relatif sulit untuk ditiru oleh organisasi lain. Hal ini disebabkan sifat sumber daya manusia yang tidak tetap dan terus bergerak secara fleksibel mengikuti setiap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan dalam penarikan tenaga kerja, seleksi tenaga kerja, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Dengan demikian masalah departemen sumber daya manusia merupakan masalah yang kompleks bagi organisasi, dibandingkan dengan departemen lainnya. Dengan berkembangnya zaman, organisasi yang patut dicontoh adalah organisasi yang mengetahui bahwa tenaga kerja dengan keterampilan unggul merupakan aset utama untuk keunggulan kompetitif berkesinambungan.

Manusia merupakan salah satu sumber daya perusahaan atau organisasi yang mempunyai nilai prakarsa dan mempunyai peran serta dalam penggunaan sumber daya yang lain yang ada di dalam organisasi. Sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Perusahaan atau organisasi dalam menjalankan usahanya perlu didukung oleh

sumber daya manusia yaitu pegawai-pegawai atau karyawan-karyawan sebagai faktor penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi sehingga pelaksanaan kerja pegawai sangat mempengaruhi tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu agar tujuan dan sasaran organisasi dapat dicapai, perlu adanya perhatian yang lebih dari organisasi terhadap kesejahteraan pegawai-pegawainya.

Pada dasarnya, sasaran organisasi dapat tercapai bila memperhatikan adanya motivasi yang ada pada pegawai-pegawainya, apa pun yang dilakukan pegawai bila termotivasi akan mendorong usahanya lebih giat dan cenderung meningkatkan produktivitas kerja yang ada dalam perusahaan atau organisasi motivasi terdiri dari 2 unsur, yaitu unsur internal dan unsur eksternal. Unsur internal adalah perubahan yang terjadi pada diri seseorang, misalnya kemauan dan kemampuan yang dimiliki seseorang di dalam melakukan tugas. Unsur eksternal adalah lingkungan dimana dia melakukan aktivitasnya. Motivasi bermanfaat bagi organisasi, karena motivasi itu berfungsi sebagai penggerak, pengarah, dan pendorong terjadinya perbuatan. Dengan demikian, motivasi dan lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keadaan di mana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil tertentu.

Adapun gambaran umum masalah motivasi kerja karyawan yang ada di Swiss bel-hotel Batam adalah untuk mengetahui motivasi yang diberikan oleh manajemen di samping adanya naik dan turun pendapatan sektor perhotelan secara menyeluruh sesuai dampak kondisi yang terjadi belakangan ini, dunia perhotelan khususnya Swiss-Bel Hotel Batam yang mengalami tingkat hunian terendah sepanjang sejarah sehingga berdampak dengan pendapatan yang di terima oleh para karyawan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor internal dan juga faktor eksternal motivasi yang mendorong kinerja *room attendant* di Swiss-Bel Hotel Batam, adapun rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis faktor-faktor internal motivasi kerja yang mendorong kinerja *room attendant* di Swiss-Bel Hotel Batam?
2. Bagaimana analisis faktor-faktor internal motivasi kerja yang mendorong kinerja *room attendant* di Swiss-Bel Hotel Batam?

KAJIAN PUSTAKA

Motivasi

Menurut Sunyoto (2012), motivasi merupakan sebuah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang. Baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya

untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan ketrampilan yang dimilikinya guna mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Maslow dalam Aslim (2013), menyatakan motivasi sebagai suatu reaksi yang diawali dengan adanya kebutuhan yang menumbuhkan keinginan atau upaya mencapai tujuan yang selanjutnya menimbulkan ketegangan yaitu keinginan yang belum terpenuhi yang kemudian menyebabkan timbulnya tindakan yang mengarah kepada tujuan dan akhirnya akan memuaskan keinginan selanjutnya Maslow dalam Aslim (2013) juga menyatakan bahwa motivasi manusia berkembang secara berurutan sesuai dengan lima tingkat kebutuhan, kebutuhan ini adalah fisiologis (lapar, haus), Keamanan (perlindungan), social (diterima milik kelompok tertentu), harga diri (kepercayaan, prestasi, penghargaan, status, pengakuan), dan aktualisasi diri (menyadari potensi seseorang untuk terus mengembangkan diri). Menurut Maslow, orang mulai di bagian bawah hirarki, memastikan bahwa kebutuhan fisiologis, seperti lapar adalah pertama yang dipenuhi. Selanjutnya mereka memotivasi sendiri, secara bertahap, untuk mencapai tingkat kebutuhan yang lebih tinggi seperti keselamatan, sosial, harga diri, dan aktualisasi diri.

Motivasi adalah menemukan kebutuhan karyawan dan membantu untuk mencapainya dalam proses yang halus. Memotivasi karyawan bertujuan untuk memperluas keterampilan mereka dalam memenuhi tuntutan organisasi Setiap manajer harus memiliki tanggung jawab untuk bekerja dengan karyawan, mengetahui kebutuhan masing-masing dan menempatkan mereka berdampingan dengan kebutuhan organisasi. Pendapat ini didukung oleh pendapat Ludhans dalam Kiruja dan Mukuru (2013), yang menyatakan motivasi tentang memberi karyawan gabungan yang tepat dari bimbingan, arahan, sumber daya dan imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja dengan cara yang kita inginkan.

Motivasi seseorang mempengaruhi cara mereka bersikap dan bekerja sehingga manajemen wajib mengetahui karakteristik karyawan (Hanafi, 2017). Adapun menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011), motivasi dapat dikatakan sebagai energi yang membangkitkan dorongan dalam diri (drive arousal), Pemenuhan kebutuhan (eksternal maupun internal) merupakan suatu usaha memotivasi dalam bekerja. Sedangkan menurut Samsudin (2010) motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Serta menurut Daft (2011) motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan yang muncul dari dalam maupun dari luar diri seseorang dan membangkitkan semangat serta ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Adapun menurut Robbins (2011), Motivasi adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang

dikondisikan atau ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi suatu kebutuhan individu.

Agar perusahaan mendapatkan hasil kinerja yang baik dari pegawai maka perusahaan dituntut untuk mampu membuat pegawai bekerja dengan keras sehingga dapat dinyatakan salah satu cara untuk membuat orang suka bekerja keras dan meningkatkan kinerja pegawainya adalah dengan memotivasi mereka. Organisasi di dunia global yang dinamis ini terus berusaha mengembangkan dan memotivasi pegawai mereka untuk membantu mencapai kinerja pegawai yang ditingkatkan dengan berbagai aplikasi dan praktik sumber daya manusia. Motivasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja pegawai. Pegawai dengan motivasi yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja pegawai yang optimal. Seseorang yang bergabung dalam organisasi pada sebuah perusahaan dituntut motivasi dalam dirinya.

Robbins (2015) yang mendefinisikan bahwa motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Motivasi dapat juga dinyatakan sebagai proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *goal-directed behaviour*. Sedangkan Hasibuan (2013) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Motivasi merupakan dorongan yang datang dari dalam diri manusia yang mengaktifkan, menggerakkan serta mengarahkan perilaku untuk mencapai tujuan karena itu kunci untuk mengerti motivasi adalah memahami hubungan kebutuhan, dorongan dan tujuan (Veithzal Rivai dalam Megantara, 2019). Manusia yang mempunyai kebutuhan berprestasi tinggi, mempunyai keinginan yang tinggi, mempunyai keinginan yang tinggi untuk sukses, keinginan ini sama besarnya dengan ketakutannya untuk gagal. Selain itu, menyukai tantangan, berani menghadapi kesulitan, berani mengambil risiko, sanggup mengambil alih tanggung jawab dalam tugas, menyukai keunikan, tangkas, cenderung gelisah, senang bekerja keras, tidak takut menghadapi kegagalan apabila itu terjadi, serta cenderung menonjolkan diri (Veithzal Rivai dalam Megantara, 2019).

Megantara (2019) juga mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Meski motivasi umum terkait dengan upaya ke arah sasaran apa saja, dalam konteks organisasi maka motivasi terfokus pada tujuan organisasi agar mencerminkan minat tunggal pegawai terhadap perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Menurut Gibson dan Donnelly dalam Megantara (2019) motivasi merupakan kekuatan yang mendorong

seorang pegawai yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Jadi lebih lanjut dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu rangkaian kegiatan pemberian dorongan, yaitu bukan hanya kepada orang lain tetapi juga pada diri sendiri dengan harapan akan dapat bertindak kearah tujuan yang diinginkan.

Flippo dalam Megantara (2019) menyatakan bahwa dampak motivasi yang diinginkan manajemen dari pegawai sangat dipengaruhi oleh penilaian pegawai atas valensi atau nilai yang diharapkan berupa hasil yang dinikmati karena melakukan perilaku yang ditentukan dan kuatnya penghargaan (expectancy) bahwa perilaku itu akan benar-benar merealisasi hasil tersebut. Robbins (2015) mengelompokkan beberapa teori motivasi yang meliputi teori awal motivasi dan teori kontemporer tentang motivasi. Teori awal motivasi adalah teori X dan teori Y serta teori dua faktor. Sedangkan teori kontemporer meliputi teori ERG, teori kebutuhan McClelland, teori evaluasi kognitif, teori penetapan sasaran, teori penguatan, teori hanyut (flow) dan motivasi intrinsik, teori kesetaraan dan teori penghargaan.

METODE

Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian pada penelitian kualitatif Menurut Sugiyono (2018) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan, menyusun prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para informan atau partisipan. Menganalisis data secara induktif, mereduksi, memverifikasi, dan menafsirkan atau menangkap makna dari konteks masalah yang diteliti.

Dalam penulisan penelitian ini metode yang digunakan penulis adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Riski (2019) Analisis deskriptif kualitatif merupakan suatu kegiatan analisis yang terdiri atas beberapa kegiatan yaitu komparasi data, verifikasi, dan penyajian data. Data disajikan dengan pemaparan kata untuk memberikan gambaran yang jelas tentang obyek yang diteliti dan permasalahan yang dibahas. Kemudian dilakukan komparasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang berlandaskan pada kajian pustaka, konsep, kerangka teori, dan metode analisis kualitatif.

Teknik analisa data kualitatif dilakukan melalui teknik pendekatan induksi-induksi konseptualisasi. Proses ini dilakukan dengan cara mengambil data dari hasil wawancara yang mendalam dengan informan, lalu disari pati hasilnya, kemudian dirumuskan ke konsep dalam bentuk yang lebih abstrak. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan teknik pengolahan data dan analisis dilakukan secara bersamaan pada proses penelitian, proses analisis data dimulai dari menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber, seperti wawancara atau melakukan observasi secara langsung.

PEMBAHASAN

Swiss-Bel Hotel International saat ini mengelola portofolio lebih dari 145 hotel, resor dan proyek yang berlokasi di Kamboja, Cina, Indonesia, Malaysia, Filipina, Vietnam, Bahrain, Mesir, Irak, Kuwait, Oman, Qatar, Arab Saudi, Uni Emirat Arab, Australia, Selandia Baru, Bulgaria, Georgia, Jerman, Italia, dan Tanzania. Dianugerahi penghargaan *Leading Global Hotel Chain* di Indonesia selama 8 tahun, Swiss-Bel Hotel International adalah salah satu grup perhotelan internasional dan manajemen perhotelan yang paling cepat berkembang di dunia. Grup ini menyediakan layanan pengembangan dan manajemen yang komprehensif dan sangat profesional di semua aspek hotel, resor, dan layanan menginap. Kantor berlokasi di Hongkong, Selandia baru, Australia, Cina, Eropa, Indonesia, Uni Emirat Arab, dan Vietnam.

Didirikan pada tahun 1987 dan berkantor pusat di Hongkong, Swiss Belhotel International diakui sebagai salah satu grup manajemen hotel dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Swiss-Bel Hotel International menyediakan keahlian profesional dan layanan manajemen untuk hotel, resor, dan layanan inap. Menduduki peringkat di antara 100 perusahaan manajemen hotel internasional top dunia, Swiss-Bel Hotel internasional telah dianugerahi enam kali sebagai *leading Global Hotel chain* di Indonesia dan hotel Bintang empat favorit.

Faktor Internal

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa motivasi memiliki faktor internal yaitu diantaranya kebutuhan, keinginan, dan harapan pribadi. Dalam hal ini indikator tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kebutuhan

Di Swiss-Bel Hotel Batam ditemukan hal yang dapat memotivasi karyawan, salah satunya adalah untuk memenuhi kebutuhan karyawan *room attendant*, yaitu kebutuhan sandang, pangan, papan dimana semua itu harus di cukupi sampai kapan pun sebagai makhluk hidup. Tujuan utama manusia bekerja untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Selain kebutuhan primer seperti sandang, pangan, dan papan adapun kebutuhan manusia lainnya yang diurutkan menjadi lima kategori sesuai dengan hierarki kebutuhan

Maslow yang terdiri dari fisiologis, keamanan yaitu kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional, sosial antara lain kasih sayang, rasa saling memiliki, diterima baik, persahabatan, penghargaan antara lain mencakup faktor penghormatan diri seperti harga diri, otonomi dan prestasi serta faktor penghormatan diri luar seperti misalnya status, pengakuan dan perhatian. Dan aktualisasi diri merupakan dorongan untuk menjadi seseorang atau sesuai ambisinya yang mencakup pertumbuhan, penciptaan potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Keinginan

Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa karyawan memiliki keinginan di luar kebutuhan yang ingin dicapai untuk memuaskan diri sendiri ataupun keluarga, salah satu contoh keinginan yang ingin dicapai ialah memiliki rumah ataupun kendaraan pribadi dan keinginan lainnya sehingga sebagai karyawan memiliki suatu keinginan yang akan didapatkan harus melalui usaha dan kerja keras. Dengan begitu karyawan *room attendant* di Swiss-Bel Hotel Batam semuanya memiliki keinginan yang masing-masing dari mereka ingin capai, beberapa dari karyawan *room attendant* mereka memiliki keinginan yang lebih dari apa yang mereka miliki, contohnya seperti *upgrade* kendaraan, rumah, ingin memiliki bisnis, memiliki pekerjaan tambahan. Menikah, dan berlibur ke tempat yang diimpikan, semua itu di luar dari kebutuhan primer yang harus dicukupi.

Harapan Pribadi

Dari hasil ini ditemukan bahwa karyawan memiliki harapan pribadi dalam menjalankan tugas contohnya harapan untuk mendapatkan promosi jabatan atau kenaikan jabatan yang diberikan oleh pihak hotel. Harapan ini membuat karyawan memiliki tekad yang keras dalam bekerja. Promosi jabatan dan kenaikan jabatan yang mereka harapkan yaitu ketika kinerja mereka bagus dan masa kerja mereka telah lebih dari 3 tahun. Selain harapan pribadi untuk dapat memiliki jenjang karier yang lebih bagus. Adapun di balik daripada hal itu, hotel tidak mampu memberikan apa yang menjadi harapan pribadi karyawan *room attendant* terhadap hotel. Hal ini dikarenakan tingkat selektif hotel yang terlalu ekstrem dalam menentukan karyawan *room attendant* mana saja yang layak untuk mendapatkan promosi yang selanjutnya diangkat menjadi jajaran para pejabat manajerial hotel.

Menurut hasil wawancara dengan karyawan *room attendant*, dapat dikemukakan bahwa karyawan yang sering kali layak mendapatkan promosi adalah karyawan *room attendant* yang memiliki jaringan atau hubungan dekat dengan rekan kerjanya yang termasuk ke dalam jajaran manajerial. Beberapa kasus sering kali terjadi, karyawan *room attendant* yang mendapatkan kesempatan untuk promosi dan naik jabatan umumnya memiliki ikatan kekerabatan yang kuat dengan jajaran manajerial, di lain sisi karyawan *room attendant* yang memiliki kinerja yang bagus dan

telah memiliki masa kerja selama lebih dari 3 tahun belum mendapat kesempatan promosi. Namun menurut sudut pandang dari tim manajerial, hal ini terjadi karena tingkat kompetensi karyawan berbeda-beda, hanya karyawan yang benar-benar siap dan memiliki kemampuan yang mumpuni yang akan mendapatkan kesempatan promosi jabatan.

Faktor Eksternal

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa motivasi memiliki faktor eksternal yaitu diantaranya lingkungan kerja, gaji, dan kondisi kerja. Dalam hal ini indikator tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Lingkungan kerja

Suatu kondisi lingkungan kerja akan lebih baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Dari hasil observasi, karyawan merasa lebih bersemangat dalam bekerja apabila lingkungan kerja karyawan positif. Hal ini dapat dibuktikan dengan karyawan yang lebih bersemangat dalam bekerja apabila terdapat rekan kerjanya yang lebih rajin dan produktif sehingga memotivasi rekan lainnya untuk lebih produktif. Dan jika lingkungan kerja di kelilingi oleh orang yang membawa dampak positif maka para karyawan akan lebih semangat dalam bekerja dan menggapai apa yang mereka harapkan, dikarenakan lingkungan kerja merupakan salah satu faktor eksternal dari motivasi yang juga penting dalam menciptakan kinerja karyawan yang lebih baik lagi. Maka di dalam sebuah hotel, lingkungan kerja yang positif adalah hal yang sangat diperlukan sehingga karyawan ataupun SDM yang berada didalamnya memiliki kinerja yang berkualitas. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan kinerja karyawan. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan.

Gaji

Karyawan termotivasi dengan adanya tunjangan, tips, dan gaji yang diberikan oleh hotel sehingga karyawan dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan yang mereka kerjakan maka kinerja juga akan mengalami peningkatan. Jika apa yang telah mereka kerjakan hasilnya tidak sebanding dengan gaji yang mereka dapatkan maka permasalahan akan timbul diantaranya kurang adanya semangat dalam bekerja, bahkan suatu pekerjaan bisa dilakukan dengan tidak maksimal. Akan tetapi jika karyawan diberikan tunjangan, dan tips para karyawan merasakan motivasi untuk bekerja lebih besar dan kinerja pun meningkat. Karena bagi seorang karyawan *room attendant* gaji mempunyai arti yang mendalam, yakni sesuatu yang dapat mempengaruhi tingkat kehidupan karyawan yang bersangkutan bersama keluarganya.

Kondisi kerja

Hasil atau observasi menunjukkan bahwa kondisi kerja di Swiss-Bel Hotel kurang membuat karyawan nyaman dalam bekerja sehingga tingkat *turnover* karyawan menjadi tinggi. Adapun kondisi yang dimaksud adalah tekanan dari para atasan kepada karyawan saat bekerja. Contohnya karyawan harus mengikuti perintah atasan untuk menyelesaikan banyak kamar dalam sehari, hal ini membuat karyawan merasa sangat tertekan dikarenakan jumlah kamar yang banyak tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang sedikit. Hal ini memang tidak terjadi setiap saat karena *occupancy* tidak selalu penuh tetapi pada *weekend* ada terdapat banyak kamar *checkout* yang harus di selesaikan. Perbandingan jumlah kamar yang harus dibersihkan dengan jumlah karyawan yang sedikit tentunya sangat tidak wajar dan membuat karyawan merasakan ketidaknyamanan dalam bekerja dan tidak memiliki semangat dalam melakukan pekerjaan. Permasalahan inilah yang sering terjadi di Swiss-Bel Hotel Batam sehingga menyebabkan tingkat *turnover* yang tinggi.

SIMPULAN

Penelitian Dampak Motivasi Kerja Dalam Melihat Karyawan *room attendant* di Swiss-Bel Hotel Batam ini dapat diambil kesimpulan yaitu faktor internal motivasi yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah dimensi kebutuhan. Dari hasil observasi membuktikan para karyawan memiliki motivasi kerja dikarenakan adanya kebutuhan yang harus dipenuhi untuk bertahan hidup. Mengingat kebutuhan primer seperti sandang, pangan, dan papan semua itu harus di cukupi sampai kapanpun sebagai makhluk hidup.

Sedangkan faktor external yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah dimensi gaji, dari hasil observasi membuktikan bahwasannya karyawan termotivasi dengan adanya tunjangan, tips, dan gaji yang diberikan oleh hotel sehingga karyawan dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan yang mereka kerjakan maka kinerja juga akan mengalami peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, A, Maharani 2018. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Lingkungan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Cv Marthani. Jurnal Magisma*(6)1, 1-22.
- Dharma, Surya. 2012. *Manajemen Kinerja: Falsafah, teori, dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eliyanto. 2018. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru*

- Sma Muhammadiyah di Kabupaten Kebumen.*
Jurnal pendidikan Madrasah(3)1, 169-181.
- Hamid N. 2012. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Makassar.* Jurnal Analisis, 1(1): 87-93.
- Hanafi, B.D., Yohana.C. 2017. *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Variable Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Bni Lifeinsurance.* Jurnal Ekonomi dan Bisnis(5)1, 73-89.
- Hariati. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Coffe Shop Hotel Pangeran Pekanbaru.* Universitas Riau.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi).* Bumi Aksara. Jakarta.
- Kiruja, E. K. (2013). *Effect of Motivation on Employee Performance In Public Middle Level Technical Training Institutions In Kenya.* International Journal of Advances in Management and Economics, 2, 73-82.
- Laisila, Maya. (2020). *Faktor Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai.* Equilibrium. 1 (2), 64 -73.
- Larasati, S., Gilang. A. 2014. *Dampak Motivasi Kerja Dalam Melihat Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara(Witel Bekasi).* Jurnal Manajemen dan Organisasi(5)3, 201-213.
- Linda, Tina 2018. *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Department Housekeeping Pada Swiss-Bell Hotel Batam.* Jurnal ilmiah skylandsea(2)2,79-82.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Megantara, Ilma., Suliyanto, Purnomo, Ratno. 2019. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Rotasi Pekerjaan Terhadap Motivasi Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai.* Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA). 21 (01), 1 - 20
- Muslih, B. 2012. *Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di Pt Sang Hyang Seri Persero Regional III Malang.* Jurnal aplikasi manajemen(10)4, 799-810.
- Permansari,R. 2013. *Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pt Augrah Raharjo Semarang.* Jurnal unnes(2)2, 1-9.
- Priansa, Donni Juni. (2012). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi.* Jakarta Selatan:Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P, (2011). *Perilaku Organisasi, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.*