

TINJAUAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan Universitas Negeri Padang



**JORDAN DIRGAHARI ZEGA
18135116/2018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

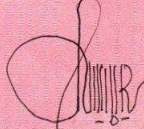
**TINJAUAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE
SERVICE DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM**

Nama : Jordan Dirgahari Zega
NIM/BP : 18135116/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 15 November 2022

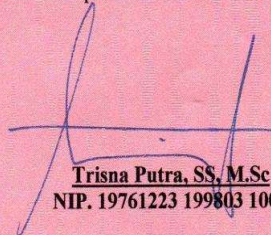
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, M.Pd
NIP. 196608221990102001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001


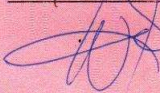
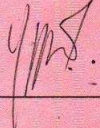
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Tinjauan Motivasi Kerja Karyawan Food And Beverage
Service Di Harris Resort Waterfront Batam
Nama : Jordan Dirgahari Zega
NIM/BP : 18135116/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 14 November 2022

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd.	1.	
2. Anggota : Waryono, S.Pd., MM.Par	2.	
3. Anggota : Youmil Abrian, SE, M.M	3.	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

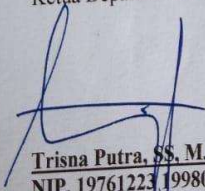
Nama : Jordan Dirgahari Zega
NIM/TM : 18135116/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tinjauan Motivasi Kerja Karyawan *Food And Beverage Service* Di Harris Resort Waterfront Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, S.S., M.Sc
NIP. 19761223199803 1001

Saya yang menyatakan,



Jordan Dirgahari Zega
NIM. 18135116

ABSTRAK

Jordan D Zega, 2022 “Tinjauan Motivasi Kerja Karyawan Food And Beverage Service Di Harris Resort Waterfront Batam”

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap kebutuhan motivasi kerja karyawan *food and beverage service* di Harris Resort Waterfront Batam permasalahan yang tampak antara lain : 1). Karyawan food and beverage service di Harris Resort Waterfront Batam tidak termotivasi dalam bekerja apabila fasilitas kerja seperti trolley dan cutleries tidak tercukupi. 2). Tidak meratanya kemampuan setiap karyawan pada saat bekerja menjadi penghalang motivasi kerja karyawan food and beverage service pada saat bekerja. 3). Karyawan food and beverage service di Harris Resort Waterfront Batam merasakan dengan jumlah karyawan tidak sebanding dengan banyaknya pekerjaan menjadi penghambat motivasi mereka pada saat bekerja dioperasional beserta komunikasi antar karyawan yang kurang bagus.. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau motivasi kerja karyawan *food and beverage service* di Harris Resort Waterfront Batam.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi yang melibatkan informan sebanyak 8 orang sebagai informan kunci. Teknik analisis data menggunakan empat metode analisis data kualitatif yaitu data *collection*, data reduksi, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan pada penelitian adalah membercheck bertujuan untuk kebenaran informasi yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Karyawan *food and beverage service* dapat termotivasi dalam bekerja apabila kebutuhan fisiknya bisa terpenuhi. 2)Kemampuan karyawan yang berbeda-beda tidak menjadi hambatan apabila karyawan dapat bekerja sesuai dengan kemampuannya masing-masing serta pemberian pelatihan/training kepada karyawan guna untuk menyamakan kemampuan seluruh karyawan dalam bekerja dioperasional. 3)Jumlah karyawan yang sedikit dan tidak sebanding dengan banyaknya pekerjaan dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan serta dapat menghambat karyawan pada saat bekerja dioperasional.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Karyawan, *Food and Beverage Service*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Tinjauan Motivasi Kerja Karyawan Food and Beverage Service di Harris Resort Waterfront Batam”** yang disusun sebagai syarat melanjutkan guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tak lepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra SS.M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP,M.M selaku Penasehat Akademik
4. Ibu Lise Asnur S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah memberikan arahan, kritik dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Waryono S.Pd., MM.Par dan Bapak Youmil Abrian, SE.,M.M selaku Dosen Penguji Skripsi saya yang telah menguji skripsi ini serta memberikan kritik dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Staff administrasi yang telah membantu Peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

7. Staff Food And Beverage Service Harris Resort Waterfront Batam yang telah membantu dan memberikan data yang dibutuhkan.
8. Orang tua beserta keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan baik berupa moril dan materi dalam skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan YME. Peneliti juga menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam membuat Skripsi ini, untuk itu mohon diberikan maaf atas sebesar-besarnya. Peneliti berharap Skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak. Akhir kata Peneleti ucapkan terimakasih.

Padang, 10 Oktober 2022

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Fokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Kerangka Konseptual	13
C. Pertanyaan Penelitian	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
A. Jenis Penelitian	15
B. Tempat dan Waktu Penelitian	16
C. Informan Penelitian	16
D. Instrumen Penelitian.....	17
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	18
F. Teknik Analisis Data	20
G. Teknik Keabsahan Data.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Hasil Temuan	22
B. Pembahasan	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Simpulan.....	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Harris Resort Waterfront Batam.....	2
2. Alat penunjang kerja karyawan <i>food and beverage service</i> Harris Resort Waterfront Batam.....	4
3. Kerangka Konseptual.....	14
4. Logo Harris Resort Waterfront Batam.....	24
5. Data Parstock Cutleries FBS Harris Resort Waterfront Batam.....	44
6. Jadwal Pelatihan/Training Karyawan di Harris Resort Waterfront Batam.....	47
7. Bentuk Pelatihan Internal Yang Diberikan Kepada Karyawan Beserta <i>Trainee</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Informan Penelitian.....	17
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Resort pada saat ini menjadi salah satu pilihan tempat untuk berlibur di Indonesia. Menurut Danang (2021 : 1217) bahwa resort adalah sebuah tempat akomodasi yang bersifat sementara waktu (temporary) dengan memanfaatkan potensi alam, kebudayaan, dan fisik bangunan yang menjadi ciri khas setempat. Resort pada saat ini sudah banyak dan tersebar luas di seluruh Indonesia. Dari banyaknya resort yang ada, Kepulauan Riau menjadi salah satu daerah yang memiliki banyak resort di Indonesia.

Resort yang ada di Kepulauan Riau sendiri tersebar di beberapa pulau, baik itu yang ada di Pulau Batam, Pulau Bintan, dan Pulau Karimun. Sebagai pulau yang dikelilingi oleh laut, resort menjadi salah satu primadona di Kepulauan Riau. Terdapat berbagai resort dengan bermacam-macam keindahan alam laut yang dapat dinikmati oleh wisatawan negeri ataupun mancanegara. Hal ini disebabkan, karena Kepulauan Riau merupakan salah satu kepulauan yang strategis berada di jalur pelayaran internasional. Sehingga karyawan resort yang ada di Kepulauan Riau haruslah memiliki motivasi kerja dalam melayani tamu baik itu lokal ataupun mancanegara.

Motivasi kerja sangatlah diperlukan untuk karyawan pada saat bekerja. Menurut Merihot dalam Marliani (2017 : 244) mengemukakan

bahwa motivasi merupakan faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras. Seseorang dalam melakukan tindakan untuk mencapai sesuatu hal memerlukan motivasi, maka motivasi kerja sendiri juga sangat diperlukan bagi karyawan resort dalam bekerja. Salah satu resort yang ada di Kepulauan Riau adalah Harris Resort Waterfront Batam.



Gambar 1. Harris Resort Waterfront Batam
Sumber : www.discoverasr.com (2022)

HARRIS Resort Waterfront berlokasi di Jl. KH Ahmad Dahlan No. 1, Marina City, Batam dan salah satu hotel *chain* di Indonesia dibawah *TAUZIA Hotels Management*. *Harris Resort Waterfront* Batam sendiri terdiri dari beberapa departemen, dan salah satunya yaitu *Food And Beverage Service Department*. Menurut Mertayasa (2016 : 2), menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan

minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel. Departemen *food and beverage service* di *Harris Resort Waterfront Batam* memiliki beberapa *outlet* yaitu *Harris Cafe, Harrisimo, Harris Backyard, H-Grill, Trendy Juice Bar, Monkey Bar, Room Service, Sunken Pool Bar*, dan *Banquet*. Dengan memiliki outlet yang banyak tentu membutuhkan motivasi kerja dan jumlah karyawan yang banyak juga baik itu *waiter* atau *waitress*.

Berdasarkan hasil pengamatan peneli selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri II yang dimulai pada bulan Juli 2021 sampai dengan bulan Januari 2022 di *Harris Resort Waterfront Batam*. Peneliti menemukan ada beberapa masalah terkait motivasi kerja karyawan *food and beverage service* di *Harris Resort Waterfront Batam*. Permasalahan yang pertama adalah jumlah fasilitas kerja yang tidak cukup seperti *trolley*, beserta *cutleries* yang merupakan salah satu alat penunjang kerja karyawan *food and beverage service*. Terlihat bahwa tidak memadai dan kurangnya jumlah *trolley* dan *cutleries* yang digunakan karyawan dalam bekerja, apabila dalam satu hari terdapat beberapa acara dalam waktu bersamaan, dan dengan tidak mencukupinya *trolley* dan *cutleries* yang dibutuhkan maka karyawan akan kelabakan dalam bekerja, sehingga dapat menghambat pekerjaan karyawan *food and beverage service* sendiri. Dan ini menjadi salah satu yang menghambat motivasi kerja karyawan *food and beverage service* *Harris Resort Waterfront Batam* dalam bekerja.

Berikut gambar 2 merupakan alat penunjang kerja karyawan yang ada di *food and beverage service Harris Resort Waterfont Batam* yang menja



Gambar 2. Alat penunjang kerja karyawan *food and beverage service Harris Resort Waterfront Batam*

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2021)

Permasalahan yang kedua yaitu kemampuan karyawan yang tidak sama serta karyawan harus *handle* beberapa pekerjaan, menyebabkan kurangnya kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada tamu. Seperti contoh seorang karyawan yang bertugas dalam satu *shift* dapat melakukan beberapa pekerjaan, seperti kasir merangkap sebagai *server*, *runner*, *bartender* dalam waktu bersamaan. Dimana kemampuan setiap karyawan yang tidak sama ataupun tidak merata dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan serta menghambat pekerjaan seseorang dalam bekerja.

Permasalahan ketiga adalah bahwa jumlah *manning* atau karyawan sangatlah sedikit, serta kurang bagusnya komunikasi antar karyawan dalam bekerja. Seperti terjadinya *miscommunication* saat pergantian *shift* terhadap *overhandle* pekerjaan dari *shift* sebelumnya ke *shift* berikutnya.

Dengan jumlah karyawan 11 orang, *Harris Resort Waterfront* Batam sendiri menerima anak magang untuk *on job training* atau magang untuk belajar dan ikut mengambil bagian dalam *schedule* pelayanan di *food and beverage service*. Selain itu jumlah karyawan dengan banyaknya pekerjaan tidak sebanding, contoh apabila *event* banyak, maka karyawan yang sedang *dayoff* atau libur bisa saja disuruh masuk kerja agar dapat membantu pekerjaan pada hari itu. Ini menjadi salah satu yang menghambat motivasi kerja karyawan *food and beverage service* karena sedikitnya jumlah karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah disampaikan, maka ada beberapa masalah yang berkaitan dengan motivasi kerja. Karena masalah motivasi kerja yang peneliti amati selama pengalaman lapangan industri II melihat bahwa motivasi kerja akan mempengaruhi karyawan dalam bekerja. Apabila motivasi kerja tidak sesuai dengan harapan karyawan, maka kualitas kerja seseorang dapat menurun. Jika motivasi bekerja seseorang karyawan *food and beverage service* terhambat, maka akan terjadi beberapa kekurangan dan kesalahan dalam mereka bekerja, dan akan berdampak buruk bagi hotel. Maka daripada itu untuk mengatasi masalah tersebut, dilakukan penelitian dengan harapan dapat menjadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan motivasi bekerja yang efektif bagi karyawan *food and beverage service Harris Resort Waterfront* Batam.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang **“Tinjauan Motivasi Kerja**

Karyawan *Food And Beverage Service* Harris Resort Waterfront Batam”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Karyawan *food and beverage service* di Harris Resort Waterfront Batam tidak termotivasi dalam bekerja apabila fasilitas kerja seperti trolley dan *cutleries* tidak tercukupi.
2. Tidak meratanya kemampuan setiap karyawan pada saat bekerja menjadi penghalang motivasi kerja karyawan *food and beverage service* pada saat bekerja.
3. Karyawan *food and beverage service* di Harris Resort Waterfront Batam merasakan dengan jumlah karyawan tidak sebanding dengan banyaknya pekerjaan menjadi penghambat motivasi mereka pada saat bekerja dioperasional beserta komunikasi antar karyawan yang kurang bagus.

C. Fokus Penelitian

Bahasan penelitian mengenai masalah di atas tentunya dapat melebar karena dipengaruhi oleh banyak hal. Karenanya, penelitian ini akan berfokus pada pembahasan mengenai Motivasi Kerja karyawan *Food and Beverage Service* di *Harris Resort Waterfront* Batam, yang ditinjau dari: kebutuhan fisik, kebutuhan aktualisasi diri, kebutuhan akan afiliasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah serta fokus penelitian maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana motivasi kerja karyawan *food and beverage service* di Harris Resort Waterfront Batam ditinjau dari kebutuhan fisik, kebutuhan aktualisasi diri, dan kebutuhan akan afiliasi?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis motivasi kerja karyawan *food and beverage service* di Harris Resort Waterfront Batam berdasarkan kebutuhan fisik, kebutuhan aktualisasi diri, dan kebutuhan akan afiliasi.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan motivasi kerja berdasarkan kebutuhan fisik.
- b. Mendeskripsikan motivasi kerja berdasarkan kebutuhan aktualisasi diri.
- c. Mendeskripsikan motivasi kerja berdasarkan kebutuhan akan afiliasi.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Harris Resort Waterfront Batam

- a. Hasil penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan masukan bagi pihak *Food and Beverage Service Harris Resort Waterfront*

Batam untuk menjadi bahan pertimbangan untuk menambahkan jumlah *trolley* dan *cutleries*.

- b. Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan bagi pihak *Food and Beverage Service Harris Resort Waterfront* Batam untuk menjadi bahan pertimbangan untuk menambah jumlah karyawan.
 - c. Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan bagi pihak *Food and Beverage Service Harris Resort Waterfront* Batam untuk menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kemampuan karyawannya.
2. Bagi Departemen Pariwisata
 - a. Memperkaya penelitian pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Departemen Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.
 3. Bagi Peneliti
 - a. Menambah wawasan tentang motivasi kerja karyawan sehingga dapat memberikan sumbangan pikiran bagi prodi Manajemen Perhotelan.
 - b. Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.
 4. Bagi Peneliti Lain
 - a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran dan sebagai bahan referensi serta sebagai

penelitian yang relevan dalam melakukan penelitian terkait motivasi kerja karyawan.