

**PENGARUH MOTIVASI DAN FASILITAS KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI INNSIDE BY MELIA HOTEL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)
Universitas Negeri Padang*



**DISUSUN OLEH :
LISA OKTAVIA
NIM 18135027/ 2018**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

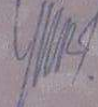
PENGARUH MOTIVASI DAN FASILITAS KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI INNSIDE BY MELIA HOTEL
YOGYAKARTA

Nama : Lisa Oktavia
NIM/BP : 18135027/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022


Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, S.E., M.M
NIP. 198210022008121002

Ketua Departemen Pariwisata FPP UMP



Frisna 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 : Pengaruh Motivasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Innside By Meji Hotel Yogyakarta
Nama : Lisa Oktavia
NIM/BP : 18135027/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmid Abrian, SE, M.M

1. 

2. Anggota : Nidia Wulansari, M.M

2. 

3. Anggota : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D

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@unp-adp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

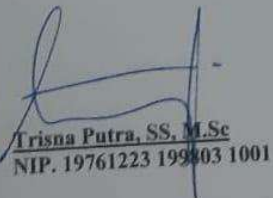
Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lisa Oktavia
NIM/TM : 18135027/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,
"Pengaruh Motivasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di
Innside By Melia Hotel Yogyakarta" 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, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Lisa Oktavia
NIM. 18135027

ABSTRAK

Lisa Oktavia. 2022, “Pengaruh Motivasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Ininside By Melia Hotel Yogyakarta. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang”.

Penelitian ini tentang hubungan motivasi dan fasilitas kerja dengan kepuasan kerja disebabkan adanya temuan keluhan karyawan berdasarkan motivasi dan fasilitas kerja di Ininside By Melia Hotel Yogyakarta. Metode pengumpulan data digunakan dengan penyebaran angket berskala likert 5, Sangat Setuju (5), Setuju (4), Kurang Setuju (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1). Untuk menentukan sampel yaitu seluruh populasi yang bersedia digunakan sebagai sampel dikenal dengan non-probability sampling dengan metode jenis sampling jenuh. Sampel penelitian ini melibatkan 47 karyawan yang aktif bekerja di Ininside By Melia Hotel Yogyakarta, dengan karakteristik responden minimal 17 Tahun ketas, Jenis Kelamin, Departemen dan Jabatan, Rentang Umur, hingga Rentang Waktu Lama Bekerja.

Terlebih dahulu kuesioner diperiksa validitas dan realibilitas dengan *software* SPSS 26.00. Uji persyaratan analisis yang digunakan yaitu menggunakan uji normalitas, heterosekdastisitas dan multikolinearitas. Uji Regresi Linear Berganda digunakan sebagai uji hipotesis dengan hasil : Motivasi kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, Fasilitas kerja berengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, Motivasi dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja di Ininside By Melia Hotel Yogyakarta.

Tujuan penelitian ini untuk mendiskripsikan bagaimana Motivasi Kerja, Fasilitas Kerja, kepuasan kerja, pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja, serta pengaruh motivasi dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di ininside by melia hotel Yogyakarta. Hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan: 1. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh motivasi kerja sebesar 0,044 yang artinya 44%. 2. Fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 0,513 yang artinya 51,3%, dan 3. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh motivasi dan fasilitas kerja secara bersamaan sebesar 0,314 yang artinya 31,4 %..

Kata Kunci: Motivasi, Fasilitas Kerja dan Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Inside By Melia Yogyakarta”** tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Prodi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini banyak penulis temui, tapi berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui skripsi ini penulis 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 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.
4. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Keluarga yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritikan dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca khususnya.

Padang, 08 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
1. Tujuan umum.....	13
2. Tujuan khusus.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
1. Bagi Innside By Melia Hotel Yogyakarta.....	14
2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.....	14
3. Bagi Peneliti.....	14
4. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	14
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kepuasan Kerja Karyawan.....	14
1. Definisi Kepuasan Kerja Karyawan.....	14
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan.....	14
3. Indikator Kepuasan Karyawan.....	19
4. Dampak Kepuasan Karyawan.....	19
B. Motivasi Kerja.....	21
1. Definisi Motivasi Kerja.....	21

2.	Indikator Motivasi Kerja	21
3.	Tujuan Motivasi Kerja.....	23
C.	Fasilitas Kerja	24
1.	Definisi Fasilitas Kerja	24
2.	Macam-macam Fasilitas Kerja	25
3.	Fungsi Fasilitas Kerja	26
4.	Indikator Fasilitas Kerja	27
D.	Hubungan Penelitian Relevan	28
E.	Kerangka Konseptual	30
F.	Hipotesis	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
A.	Jenis Penelitian	31
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	31
C.	Variabel Penelitian	31
D.	Definisi Operasional Variabel	32
1.	Motivasi Kerja	32
2.	Fasilitas Kerja	32
3.	Kepuasan kerja karyawan.....	33
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	33
1.	Populasi Penelitian	33
2.	Sampel Penelitian	33
F.	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.	Jenis Data.....	34
2.	Teknik Pengumpulan Data	34
G.	Instrumen Penelitian.....	35
H.	Uji Coba Instrumen	38
1.	Uji Validitas.....	38
2.	Uji Reliabilitas	40
I.	Teknik Analisa Data	41
1.	Mentabulasi Data	42

2.	Deskripsi Data	42
J.	Uji Persyaratan Analisis	45
1.	Uji Normalitas	45
2.	Uji Heteroskedastisitas	45
3.	Uji Multikolinearitas	46
K.	Uji Hipotesis	46
1.	Uji Regresi Linear Berganda	46
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A.	Hasil Penelitian.....	45
1.	Deskripsi Karakteristik Responden	45
2.	Deskripsi Data Variabel Penelitian	48
B.	Uji Persyaratan Analisis	57
1.	Uji Normalitas	57
2.	Uji Multikoleniaritas	58
3.	Uji Heteroskedastisitas	60
C.	Pengujian Hipotesis	61
D.	Pembahasan.....	63
BAB V	73
PENUTUP	73
A.	Kesimpulan.....	73
B.	Saran	75
1.	Pihak Manajemen Ininside By Melia Hotel Yogyakarta	75
2.	Jurusan Pariwisata	75
3.	Pembaca.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Data Karyawan Desember 2021	3
Tabel 2 : Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X dan Y	36
Tabel 3 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4 : Uji Validitas	40
Tabel 5 : Uji Reliabilitas	41
Tabel 6 : Batas Interval dan Kategori Pilihan	44
Tabel 7 : Tingkat Capaian Responden (TCR)	45
Tabel 8. : Karakteristik Responden Diatas 17 Tahun.....	46
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel 11 : Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kerja	47
Tabel 12 : Deskripsi Variabel Motivasi Kerja	48
Tabel 13 : Klasifikasi Skor Variabel Motivasi Kerja	49
Tabel 14 : Deskripsi Variabel Fasilitas Kerja	52
Tabel 15 : Distribusi Variabel Fasilitas Kerja	52
Tabel 16 : Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	55
Tabel 17 : Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Kerja	55
Tabel 18 : Uji Normalitas	58
Tabel 19 : Uji Multikoleniaritas	59
Tabel 20 : Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 21 : Uji Linear Berganda	62
Tabel 22 : Koefisien Determinasi Regresi	62
Tabel 23 : <i>Adjust R Square</i>	63

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 : Hotel Ininside By Melia Yogyakarta.....</i>	<i>2</i>
<i>Gambar 2 : Overtimed-out.....</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 3 : Office HRD.....</i>	<i>8</i>
<i>Gambar 4 : Tumpukan dan kondisi di Office HRD.....</i>	<i>9</i>
<i>Gambar 5 : Komputer Tiba-Tiba Mati dan Hidup Kembali</i>	<i>10</i>
<i>Gambar 6 : Kerangka Konseptual.....</i>	<i>30</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia Negara kaya memiliki sumber daya alam yang terdiri dari lautan, matahari, dan daratan yang dikelola dengan benar dapat memberikan keuntungan besar bagi Negara. Salah satu pendaayagunaannya adalah dengan menciptakan daerah tersebut menjadi tempat wisata. Salah satu daerah wisata yang dikenal di Indonesia adalah kota Yogyakarta. Yogyakarta memiliki daya tarik yang sangat beraneka ragam mulai dari wisata kuliner, wisata budaya, wisata sejarah, hingga wisata alam yang menawarkan pemandangan eksotis. Kota ini juga merupakan “rumah” para seniman tanah air. Mengunjungi berbagai galeri seni di Jogja, bisa jadi salah satu inspirasi untuk tujuan wisata. Pada awal tahun 2021 Yogyakarta destinasi paling dicari di Indonesia menempati peringkat ke-2 dengan rata-rata persentase pencarian mencapai 37% (pressrelease.kontan.co.id. 2021).

Sebagai daerah wisata kota Yogyakarta harus mampu menyediakann layanan jasa dan fasilitas yang dibutuhkan oleh para wisatawan. Salah satu bentuk produk atau layanan jasa yang tampak jelas adalah akomodasi, yaitu hotel. Menurut Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017), “Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun pelayanan fasilitas jasa lainnya”.



Gambar 1 : Hotel InSide By Melia Yogyakarta

Salah satu hotel berbintang yang terkenal di Yogyakarta adalah InSide By Melia. InSide By Melia Hotel Yogyakarta merupakan salah satu jenis hotel yang menggunakan seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan. Hotel ini lokasinya sangat strategis, tepatnya di JL. Ring Road Utara, Depok, Sleman, Yogyakarta. Hotel ini berdekatan dengan pusat perbelanjaan Lotte *Mart* dan Grosir, membutuhkan 8 menit ke Bandara International Adisucipto, 9 menit ke Taman Bajak Laut *JogjaBay*, 18 menit ke Candi Prambanan, 19 menit ke Taman hiburan anak, dan 20 menit ke Candi Ratu Boko dan ke Malioboro. InSide By Melia Hotel Yogyakarta adalah hotel bintang 4 dengan total kamar 425 kamar. Hotel inSide memiliki kurang lebih 55 karyawan aktif dalam melakukan operasional hotel. Berikut adalah tabel jumlah karyawan di InSide By Melia Yogyakarta *updated* terakhir di bulan Desember 2021.

Tabel 1 : Jumlah Data Karyawan Desember 2021

Department	Employee	Daily Worker	Trainee
Executive Office	2	0	0
Finance	5	0	2
Sales and Marketing	7	0	2
Front Office	9	4	1
Housekeeping	6	14	0
FB Service	7	2	5
FB Product	8	2	11
Human Resource	4	3	1
Engineering	7	0	0
Total	55	25	22
		102	

Sumber : Admin Human Resources Ininside, (30 Maret 2022)

Sebuah hotel tidak akan beroperasi tanpa ada karyawan. Mereka merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu hotel. Maka dari itu, hotel memiliki struktur organisasi yang mana hotel menghimpun banyak orang-orang yang menjalankan produktifitas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam buku Rernawan, Erni. (2011), dikutip pengertian organisasi dari Mathis dan Jackson mengatakan bahwa, “Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, sebagai suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan”.

Untuk mencapai tujuan sebuah hotel diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh hotel. Setiap hotel selalu berusaha untuk memenuhi dan meningkatkan kesejahteraan karyawannya agar terciptanya kinerja karyawan yang lebih baik. Dengan demikian hotel harus memperhatikan kepuasan karyawan dalam bekerja.

Kepuasan karyawan dalam bekerja memiliki pengaruh besar pada kemajuan sebuah perusahaan tak terkecuali bersama pemberian imbalan yang sesuai dengan harapan karyawan. Menurut Kartika, U.D (2017) menyatakan bahwa semakin diperhatikan kepuasan karyawan dalam bekerja maka produktifitas sebuah hotel secara keseluruhan akan meningkat sehingga sebuah hotel tetap dapat bertahan dalam persaingan global. Menurut Sudaryo, Yoyo. Ariwibowo, A dan Sofiati, Nunung Ayu. (2018), “Kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi”

Kartika, U.D (2017) menambahkan bahwa menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam organisasi adalah sangat penting. Apabila karyawan tidak mencapai kepuasannya maka akan timbul sikap negatif dalam pekerjaan seperti kurangnya rasa ketertarikan pada diri karyawan terhadap pekerjaannya yang sekarang, keinginan mencari pekerjaan yang menawarkan imbalan lebih atau mencari pekerjaan sambil ditempat lain sehingga mutu pekerjaannya yang sekarang tidak diperhatikan, mogok kerja dan keluhan-keluhan lainnya. Kepuasan karyawan dapat dicapai dengan memberi dorongan motivasi serta menyediakan fasilitas kerja yang memberi kemudahan dan kenyamanan dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2015), “Motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan”. Menurut Chen dkk (2012)

menyatakan bahwa motivasi adalah baik yang ada dalam diri karyawan maupun dari lingkungan, akan membantu meningkatkan kinerja. Dalam hal ini, seorang atasan perlu mengarahkan motivasi sehingga karyawan merasa terdorong untuk bekerja lebih keras untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi. Setiap karyawan di pekerjaan pasti memiliki harapan atau kebutuhan, termasuk kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan, termasuk faktor internal seperti harga diri, prestasi, serta faktor eksternal seperti pengakuan dan perhatian. Keberhasilan seseorang dalam bidang pekerjaan ditentukan oleh tingkat kompetensi dan profesionalisme dibidang yang ditekuni, tetapi jika keberhasilan kinerja tanpa kehadiran atau kurangnya perhatian dan pengakuan akan mempengaruhi motivasi yang menurun, efeknya pada kepuasan kerja menurun.

Menurut Monde, dkk (2022) menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan kerja bukan hanya dengan memperhatikan motivasi saja, tetapi bisa dengan hal lain seperti dengan memperhatikan fasilitas kerja yang memadai, sehingga terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan efektif. Menurut A.S, Moenir (2010), "Fasilitas adalah segala bentuk peralatan dan perlengkapan kerja dan pelayanan yang memiliki fungsi sebagai alat untuk membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya". Fasilitas kerja di sini berperan untuk menjembatani sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, sehingga bisa mencapai kinerja seperti yang diinginkan.

Fasilitas kerja pada sebuah kantor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena berfungsi sebagai sarana mempermudah suatu pekerjaan.

Fasilitas kerja yang digunakan oleh setiap perusahaan berbeda-beda bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktifitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas kerja dan sarana pendukung dalam proses kegiatan bekerja untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam hal ini berkaitan dengan masalah yang penulis temui selama kurang lebih 6 bulan melakukan Pengalaman Lapangan Industri ke 2 (PLI2), yang mana dilaksanakan pada tanggal 02 Agustus 2021- 01 Februari 2022 khususnya di bagian *Human Resources Department*. Adapun keluhan ini bersangkutan dengan motivasi kerja, fasilitas kerja dan kepuasan karyawan selama bekerja di hotel. Berikut keluhan yang penulis hadapi selama PLI 2 seperti yang dijelaskan di bawah ini.

Kurangnya apresiasi terhadap karyawan yang sering *overtimed-out*. Maksudnya ada 20-25 dari 55 karyawan yang datang 15 menit dari waktu masuk sesuai dengan *shift* kerja, namun pada saat jam pulang kerja itu melebihi dari jam *shift* kerja yang ditetapkan oleh hotel seperti jam kerja di operasional (8 jam kerja) yang mana seharusnya masuk jam 07.00-15.00, namun realitanya pulang jam 16.00 atau lebih. Kalau di *Back office* (9 jam) yang mana seharusnya masuk jam 08.00-17.00, namun realitanya pulang jam 18.00 atau bahkan lebih. Ini berkelanjutan secara terus menerus, sehingga melenceng dari kontrak yang ditetapkan.

DATE	DEPT.	SHIFT	IN TIME	SIGN	OUT TIME	SIGN	SECTION
05-09-2021	HR	N	06:40	A	18:00	A	
07-15-2021	HR	N	06:40	A	07:15	A	
07-19-2021	HR	N	06:40	A	07:10	A	
08-10-2021	HR	N	06:40	A	18:10	A	Lupa masuk out
07-08-2021	HR	N	N.A.L	A	07:08	A	

Gambar 2 : Overtimed-out

Pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan posisi yang ditempatkan. Karyawan di Innside By Melia khususnya di bagian *Back Office* sering *handle* pekerjaan yang tidak sesuai dengan posisinya, seperti : *Human Resource Officer* menjadi *room attendant* pada saat *weekend*, namun pada pekerjaan tanggung jawab *human resources officer* sendiri belum terselesaikan dan tidak ada umpan balik juga dari pihak yang dibantu. Selanjutnya yaitu karyawan *back office* menjadi sebagai *security* pada satu hari dalam jam kerja 5 hari perminggu, namun umpan balik yang diterima setara dengan karyawan operasional yang tidak pernah *incharge* di *security*.

Ruang kerja yang kurang *privacy*, pencahayaan yang kurang dan belum tertata rapi. Ada beberapa *office* di hotel ini memiliki ruang kerja yang kurang *privacy*. Seperti :

- a. *Office Human Resource Department, Purchasing dan House Keeping dan Store Keeper* masalahnya adalah ruangan kerja yang kurang *Private*, ruangan yang berdekatan dengan tempat parkir Tamu di *bassement*, yang mana tamu dapat melihat langsung kegiatan karyawan di *office* tersebut dan di *office* ada pembatas antara *bassement* dengan koridor *office* tapi setinggi sepinggang orang dewasa, sehingga tumpukan-tumpukan barang atau linen yang berada

di *office* dapat terlihat jelas oleh tamu. Tidak hanya itu, ada juga beberapa tamu yang nyasar ke *office* yang dikiranya tamu bisa nyambung ke *Lobby* atas. Banyak arsipan dokumen di tahun yang lalu tertumpuk di lantai karena beberapa ruangan belum dilengkapi dengan penyimpanan yang layak / lemari arsipan sehingga tidak bisa menampung arsipan semua dokumen. *Office* HRD juga belum dilengkapi dengan *printer* warna, jadi harus menumpang *printing* warna ke *department* lain seperti ke *Office House Keeping* atau *Office Sales Marketing* sehingga mengganggu karyawan di *department* tersebut pada saat melakukan pekerjaannya. Tidak hanya itu di *Human Resource Department* dan *House Keeping* AC nya tidak nyala sehingga karyawan setiap meja kerja membutuhkan kipas angin agar tidak gerah saat bekerja. *Office Human Resource Department* ini berada dalam satu ruangan dengan *Finance & Accounting*, namun dibatasi dengan toilet diantara 2 ruangan ini. Sedangkan *Housekeeping, purchasing, store keeper* dan *cost controller* berada pada di ruangan yang koridornya terbuka dan berdekatan langsung dengan parkir tamu di *bassement*.



Gambar 3 : Office Human Resources Department

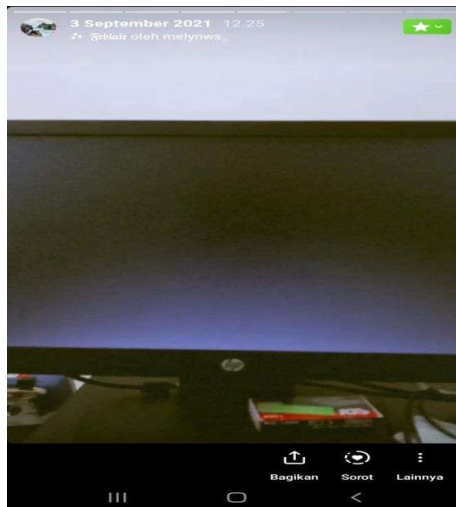


Gambar 4 : Tumpukan dan kondisi di beberapa *Office*

- b. *Office Engineering*. Adapun fasilitas yang kurang di *office* ini adalah pencahayaan ruangan yang kurang serta peralatan dan perlengkapan yang tidak tertata rapi. Sehingga pada saat kerja, bisa mengakibatkan kejadian yang tidak diinginkan. *Office* ini berada dekat dengan pintu masuk *bassement*, tapi masih berdinding triplek dan keliatan seperti gudang yang tidak terawat.
- c. *Office Finance & Accounting* . Ruangan ini tidak ada *printer* warna sehingga harus pergi ke *department* lain untuk *printing* warna dan itu mengganggu *department* lain yang sedang melakukan pekerjaannya, arsip-arsipan dokumen yang masih menumpuk di lantai karena kurangnya rak/lemari untuk dokumen sehingga mengganggu kegiatan pekerjaan. Namun di ruangan ini AC nya sudah dihidupkan dan pencahayaan yang cukup. *Office Finance & Accounting* ini berada pada ujung dari *department* yang ada di *bassement*, *office* ini bersebelahan dengan tangga penghubung *bassement* dengan *lobby*.

Sering tamu hotel salah masuk ke *office finance & accounting*, karena kurang jelasnya petunjuk untuk menuju *lobby dari bassement*.

Komputer yang *overload* data. Ada beberapa komputer yang *overload* sehingga sering eror pada saat digunakan sehingga memperlambat kinerja. Khususnya di *Humance Resource Department* dan *Housekeeping* semua data masih tersimpan dalam 1 komputer, pada saat digunakan sering *not-responding*, muncul layar gelap atau muncul peringatan aplikasi tidak bisa dijalankan. Ini juga membutuhkan waktu untuk menunggu komputer pulih atau dipaksakan dimatikan kemudian di hidupkan kembali.



Gambar 5 : Komputer Tiba-Tiba Mati dan Hidup Kembali

Parstock linen dan *laundry* yang tidak ada. Masalah ini ditemui oleh department *House Keeping* yang mana kadang telat melakukan kegiatan *make-up room* karena harus menunggu *linen* yang sedang *dilaundrykan* sehingga harus menunggu *laundry* dari luar dan itu sering mengalami keterlambatan dan menimbulkan keluhan dari tamu karena telat kedatangan *laundrynya*

Timbulnya masalah-masalah tersebut dapat mengakibatkan kepuasan karyawan menurun, karena tidak ada dorongan motivasi untuk menggerakkan karyawan bekerja lebih optimal dan belum tersedianya fasilitas kerja yang mampu mempercepat proses kerja sesuai target yang ditetapkan hotel. Hal demikian dapat berefek buruk terhadap produktivitas di hotel.

Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa motivasi dan fasilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Dengan adanya dorongan motivasi dan fasilitas kerja yang diperhatikan oleh hotel dapat berefek terhadap kepuasan karyawan yang bekerja, sehingga produktivitas lebih baik dan hotel mampu memberikan pelayanan serta produk yang terbaik untuk konsumennya. Dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Motivasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Inhouse By Melia Hotel Yogyakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya keluhan karyawan mengenai ruang kerja yang tidak *private*, belum tertata, pencahayaan yang kurang dan AC tidak nyala di beberapa *Office*
2. Adanya keluhan karyawan mengenai jam kerja yang tidak sesuai dengan kontrak yang telah disetujui (*overtime out*)

3. Adanya keluhan karyawan mengenai fasilitas kerja yang kurang lengkap yaitu printer warna belum ada di *Office* seperti di *Human Resource Department* dan *Finance & Accounting*
4. Adanya keluhan karyawan mengenai belum tersedianya *parstock linen* dan *Laundry* di hotel sehingga kurang memenuhi kebutuhan tamu selama menginap di hotel
5. Adanya keluhan karyawan mengenai komputer kerja sering *not-responding* / eror karena *overload* data
6. Adanya keluhan karyawan mengenai kurangnya apresiasi yang diberikan oleh pihak hotel terhadap karyawan yang sering *overtimed-out*
7. Adanya keluhan karyawan mengenai tugas dan tanggung jawab yang tidak sesuai dengan posisi yang ditempati

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka batasan masalah dalam penelitian ini memfokuskan pada :

1. Motivasi Kerja
2. Fasilitas Kerja
3. Kepuasan karyawan

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan karyawan dalam bekerja ?
2. Bagaimana motivasi karyawan dalam bekerja ?
3. Bagaimana fasilitas kerja ?

4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dengan kepuasan karyawan?
5. Bagaimana pengaruh fasilitas kerja dengan kepuasan karyawan?
6. Bagaimana pengaruh motivasi dan fasilitas kerja dengan kepuasan karyawan ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan umum

- a. Mengukur pengaruh motivasi dan fasilitas kerja terhadap kepuasan karyawan di Innside By Melia Hotel Yogyakarta

2. Tujuan khusus

- a. Mendiskripsikan bagaimana motivasi kerja di Innisde By Melia Hotel Yogyakarta.
- b. Mendiskripsikan bagaimana fasilitas kerja Innisde By Melia Hotel Yogyakarta.
- c. Mendiskripsikan bagaimana kepuasan kerja karyawan di Innisde By Melia Hotel Yogyakarta
- d. Mendiskripsikan pengaruh motivasi kerja dengan kepuasan kerja karyawan di Innside By Melia Hotel Yogyakarta
- e. Mendiskripsikan pengaruh fasilitas kerja dengan kepuasan kerja karyawan di Innside By Melia Hotel Yogyakarta
- f. Menganalisis pengaruh motivasi dan fasilitas kerja terhadap kepuasan karyawan di Innside By Melia Hotel Yogyakarta

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Innside By Melia Hotel Yogyakarta

- a. Untuk mengevaluasi kepuasan karyawan yang dipengaruhi oleh motivasi dan fasilitas kerja karyawan.
- b. Menjadi masukan kepada pihak Innside By Melia Hotel Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan karyawan dengan memperhatikan motivasi dan fasilitas kerja karyawan

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

- a. Untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang Pengaruh Motivasi Dan Fasilitas Kerja di objek yang berbeda.

3. Bagi Peneliti

- a. Mengetahui secara langsung masalah yang dihadapi oleh Innside By Melia Hotel Yogyakarta mengenai motivasi dan fasilitas kerja terhadap kepuasan karyawan
- b. Untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan di Fakultas Pariwisata Perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang berkepentingan mengkaji lebih lanjut permasalahan sejenis.