

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN
DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Sains Terapan*



Oleh :

**YUSRA AMRINI HASANA
NIM.1306385/2013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di
Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Nama : Yusra Amrini Hasana
NIM/ BP : 1306385/ 2013
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, 20 Agustus 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing I


Dr. Yulianna SP, M.Si
NIP: 19700727199703 2003

Pembimbing II


Feri Ferdian, S.ST. MM
NIDN: 0026029201

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP


Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Produktivitas
Kerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
Nama : Yusra Amrini Hasana
NIM/ BP : 1306385/ 2013
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

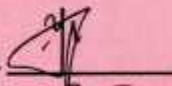
Padang, 7 Agustus 2018

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Yuliana, SP, M.Si
2. Sekretaris: Feri Ferdian, S.ST, MM
3. Anggota : Youmil Abrian, SE., MM
4. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM
5. Anggota : Arif Adrian, SE., M.SM

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 

SURAT PENYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yusra Amrini Hasana
NIM/ BP : 1306385/ 2013
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi saya dengan judul: "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik dari institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat Negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata-FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Yusra Amrini Hasana
NIM/BP: 1306385/ 2013

ABSTRAK

Yusra Amrini H. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Penelitian ini berawal dari hasil observasi pra penelitian terhadap karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi, peneliti menemukan adanya masalah diantaranya; 1) Masih belum tercapainya target kerja karyawan di bagian *Housekeeping* dan *Sales & Marketing Department*, 2) Kualitas kerja karyawan *Housekeeping* yang belum baik ditunjukkan dengan adanya complain tamu tentang kamar kotor, berdebu dan bau menyengat serta gorden yang kotor, 3) Kualitas kerja karyawan yang belum baik dengan masih adanya complain tamu tentang pelayanan staf dan kualitas makanan yang buruk, 4) *Account Receivable* tidak tepat waktu menyelesaikan *payment credit card* dan *city ledger* sehingga berdampak pada penerimaan *service* karyawan, 5) Promosi jabatan bagi karyawan yang belum berjalan secara efektif, 6) Adanya supervisor yang membedakan-bedakan bawahannya, 7) Adanya karyawan yang tidak saling bertegur sapa di hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 orang diambil menggunakan teknik pengambilan *proportionate random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung melalui kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis menggunakan bantuan program komputer SPSS 16.0 melalui uji regresi linear sederhana.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut : (1) Motivasi kerja berada pada kategori cukup baik (47,8 %), (2) Produktivitas kerja berada pada kategori baik (47,7 %) (3) Pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan sebesar 41,1 % sedangkan 58,9 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Produktivitas Kerja

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd selaku dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku ketua jurusan pariwisata dan penasehat akademik.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Feri Ferdian, S.ST, MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Youmil Abrian, SE, MM, Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M dan Bapak Arif Adrian, SE, M.SM selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
7. Pihak Manajemen Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang,
Penulis

Yusra Amrini Hasana
Nim. 1306385/2013

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Peneltian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	11
1. Motivasi Kerja.....	11
a. Pengertian Motivasi Kerja.....	11
b. Tujuan Motivasi Kerja.....	13
c. Indikator Motivasi Kerja	14
2. Produktivitas Kerja.....	20
a. Pengertian Produktivitas Kerja.....	20
b. Indikator Produktivitas Kerja	21
c. Manfaat Pengukuran Produktivitas Kerja	23
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja...	24

3. Kerangka Konseptual	27
4. Hipotesis Penelitian.....	28

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Definisi Operasional	30
E. Populasi dan Sampel	30
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	33
G. Instrumen Penelitian	36
H. Uji Coba Instrumen.....	35
I. Teknik Analisis Data.....	39
J. Uji Persyaratan Analisis.....	40
K. Pengujian Hipotesis	41

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden	43
B. Deskriptif Data	45
C. Uji Persyaratan Analisis	73
1. Uji Normalitas	73
2. Uji Normalitas	74
3. Uji Linearitas	75
D. Hasil Pengujian Hipotesis	76
E. Pembahasan	78

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi	4
2. Data Lama Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi	5
3. Sampel Penelitian	33
4. Pilihan Jawaban dengan Skala Likert Pada Variabel X dan Variabel Y	34
5. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	35
6. Hasil Uji Validitas	37
7. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach)	38
8. Reliabilitas Motivasi Kerja.....	38
9. Reliabilitas Produktivitas Kerja.....	38
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	44
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	44
13. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y	46
14. Data Hasil Perhitungan Statistik Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	47
15. Hasil Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja.....	48
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kebutuhan Fisik Variabel Motivasi Kerja	49
17. Hasil Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja dengan Indikator Kebutuhan Fisik.....	50

18. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kebutuhan Rasa Aman dan Keselamatan Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	51
19. Hasil Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja dengan Indikator Kebutuhan Rasa Aman dan Keselamatan	53
20. Data Hasil Perhitungan Statistik Kebutuhan Sosial Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	53
21. Hasil Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja dengan Indikator Kebutuhan Sosial	55
22. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kebutuhan Akan Penghargaan Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	55
23. Hasil Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja dengan Indikator Kebutuhan Akan Penghargaan.....	57
24. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kebutuhan Aktualisasi Diri Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	57
25. Hasil Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja dengan Indikator Kebutuhan Aktualisasi Diri.....	59
26. Data Hasil Perhitungan Statistik Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	59
27. Hasil Deskripsi Data Variabel Produktivitas Kerja.....	61
28. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Efektivitas Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	61
29. Hasil Deskripsi Data Variabel Produktivitas Kerja dengan Indikator Efektivitas.....	63

30. Data Hasil Perhitungan Statistik Sub Indikator Kualitas Kerja dalam Indikator Efektivitas Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	63
31. Hasil Deskripsi Data Variabel Produktivitas Kerja dengan Indikator Efektivitas (Sub Indikator Kualitas Kerja)	65
32. Data Hasil Perhitungan Statistik Sub Indikator Kuantitas Kerja dalam Indikator Efektivitas Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	65
33. Hasil Deskripsi Data Variabel Produktivitas Kerja dengan Indikator Efektivitas (Sub Indikator Kuantitas Kerja)	67
34. Data Hasil Perhitungan Statistik Sub Indikator Ketepatan Waktu dalam Indikator Efektivitas Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	68
35. Hasil Deskripsi Data Variabel Produktivitas Kerja dengan Indikator Efektivitas (Sub Indikator Ketepatan Waktu)	69
36. Data Hasil Perhitungan Statistik Sub Indikator Ketepatan Pengalokasian Sumber Daya dalam Indikator Efektivitas Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	70
37. Hasil Deskripsi Data Variabel Produktivitas Kerja dengan Indikator Efektivitas (Sub Indikator Ketepatan Pengalokasian Sumber Daya)	71
38. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Efisiensi Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	72

39. Hasil Deskripsi Data Variabel Produktivitas Kerja dengan Indikator Efisiensi	
.....	73
40. Hasil Uji Normalitas.....	74
41. Hasil Uji Homogenitas	75
42. Hasil Uji Linearitas	75
43. Hasil Uji R Square Variabel X Terhadap Y	76
44. Signifikansi.....	76
45. Koefisien Regresi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan tamu tentang kualitas kamar.....	6
Gambar 2. Ulasan tamu tentang pelayanan staff.....	6
Gambar 3. Ulasan tamu tentang kualitas kamar	7
Gambar 4. Histogram Kurva Normal Sebaran Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	48
Gambar 5. Histogram Kurva Normal Sebaran Kebutuhan Fisik dalam Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	50
Gambar 6. Histogram Kurva Normal Sebaran Kebutuhan Rasa Aman dan Keselamatan dalam Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	52
Gambar 7. Histogram Kurva Normal Sebaran Kebutuhan Sosial dalam Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	54
Gambar 8. Histogram Kurva Normal Sebaran Kebutuhan Akan Penghargaan dalam Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	56
Gambar 9. Histogram Kurva Normal Sebaran Kebutuhan Aktualisasi Diri dalam Variabel Motivasi Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	58
Gambar 10. Histogram Kurva Normal Sebaran Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	60
Gambar 11. Histogram Kurva Normal Sebaran Efektivitas dalam Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	62
Gambar 12. Histogram Kurva Normal Sebaran Kualitas Kerja Indikator Efektivitas dalam Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	64
Gambar 13. Histogram Kurva Normal Sebaran Kuantitas Kerja Indikator Efektivitas dalam Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	66

Gambar 14.Histogram Kurva Normal Sebaran Ketepatan Waktu Indikator Efektivitas dalam Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	69
Gambar 15.Histogram Kurva Normal Sebaran Ketepatan Pengalokasian Sumber Daya Indikator Efektivitas dalam Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	71
Gambar 16.Histogram Kurva Normal Sebaran Efisiensi dalam Variabel Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan industri yang semakin hari semakin berkembang di Indonesia. Melalui pembangunan di bidang perhotelan, di samping dapat meningkatkan pendapatan pajak bagi daerah juga diharapkan bisa memperluas kesempatan kerja dan pemerataan pendapatan bagi masyarakat. Hotel menurut Sulastiyono (2001:7) adalah “Suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penunjang lainnya dan dikelola secara komersial”.

Salah satu kota di Indonesia yang sektor industri perhotelannya berkembang adalah Bukittinggi. Bukittinggi merupakan salah satu *icon* pariwisata Sumatera Barat dan juga salah satu daerah tujuan wisata yang diminati wisatawan, karena terdapat beberapa objek wisata yang terkenal seperti, objek wisata Jam Gadang, Great Wall Koto Gadang, Benteng Fort De Kock, Ngarai Sianok dan lainnya. Hal tersebut juga diiringi dengan pembangunan industri perhotelan, salah satu hotel yang berdiri di kota Bukittinggi adalah Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah Hotel Bintang Empat (****) yang berlokasi di kota Bukittinggi, Sumatera Barat tepatnya di Jalan Yos Sudarso No. 29 Benteng Bukittinggi, dengan arsitektur bangunan yang moderen. Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki 144 kamar yang terdiri dari : 71 *Deluxe Room*, 69 *Grand DeluxeRoom*, 2 *Junior Suite Room*, 1 *Rocky Penthouse Room*

dan 1 *Royal Grand Rocky Room.Function*. Grand Rocky Hotel Bukittinggi terletak di lantai B1, B2, Lobby dan Lantai 3 serta *Restaurant and Lounge*.

Di sebuah hotel berbintang 4(****) seperti Grand Rocky Hotel Bukittinggi ini, tentu di perlukan sumber daya manusia yang berkompeten agar hotel bisa berkembang dan maju. Sumber Daya Manusia merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi bisnis atau sebuah perusahaan, karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja dan produktivitas yang optimal. Untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal, maka sumber daya manusia harus di kelola dan diatur dengan sebaik mungkin. Sumber Daya Manusia yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan itu akan meningkat kualitas dari hotel tersebut.

Menurut Sumarsono dalam Azwar (2011 : 5) “ Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi”. Tanpa orang-orang yang memiliki keahlian dan kompetensi maka mustahil bagi organisasi mencapai tujuannya. Sumber Daya Manusia yang berkualitas merupakan kekayaan (asset) yang tidak ternilai bagi suatu hotel. Industri perhotelan berusaha menerima karyawan baru yang kompeten di bidangnya sehingga akan terciptanya produktivitas kerja yang baik oleh individu tersebut.

Menurut Ravianto dalam Bayu (2012), “Produktivitas kerja karyawan adalah sebagai suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara out put (hasil kerja) dengan waktu yang di butuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja yang berkaitan dengan hasil kerja yang di peroleh, terhadap waktu yang di peroleh untuk menghasilkannya”.

Mali dalam Suwatno (2011:45), menyatakan bahwa :

Dalam mengukur produktivitas dilakukan dengan menggabungkan sisi efektivitas dan efisiensi. Dimensi efektivitas berkaitan dengan optimalisasi ketercapaian target kerja, baik dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian kerja dan ketetapan pengalokasian sumber daya organisasi. Sedangkan pada dimensi efisiensi, pengukuran produktivitas merujuk pada realisasi penggunaan sumber daya dan bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan, apakah terjadi pemborosan, penyalahgunaan atau pengalokasian sumber daya yang menimbulkan ketidaktercapaian target produk.

Teori yang mengungkap salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah motivasi kerja dikemukakan oleh Hasibuan (2010:92) dimana dikatakan bahwa motivasi kerja sangat penting karena dengan motivasi kerja diharapkan setiap individu pegawai dapat membangkitkan keinginan untuk bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.

Motivasi kerja merupakan suatu keadaan yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan agar terbentuk tingkat kemampuan kerja dan usaha kerja karyawan (Mangkunegara 2009:61).

Menurut Maslow yang dikutip dalam Hasibuan (2008 : 148) :

Teori Motivasi memiliki 5 tingkatan kebutuhan yaitu :

- 1) Kebutuhan fisik yang ditunjukkan dengan pemberian gaji yang layak, bonus, uang makan dan transport , fasilitas perumahan dan lainnya
- 2) Kebutuhan rasa aman berupa asuransi, tunjangan kesehatan dan tunjangan pensiun,
- 3) Kebutuhan sosial ditunjukkan menjalin hubungan kerja yang harmonis
- 4) Kebutuhan akan penghargaan ditunjukkan dengan dihormati dan dihargai oleh karyawan lain atau pimpinan atas prestasi kerja
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri yaitu menunjukkan kemampuan, kecakapan , keterampilan dan potensi dirinya.

. Untuk kelancaran operasional di Grand Rocky Hotel Bukittinggi tersebut harus ditunjang dengan sumber daya manusia yang berkompeten, serta dikelola dengan manajemen yang baik, sehingga dapat bersaing dan meningkatkan produktivitas kerja serta kinerja yang lebih handal dalam bidang tersebut.

Saat ini Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki 112 karyawan dengan status permanen (34 orang) dan kontrak (78 orang) , berikut rinciannya :

Tabel 1. Jumlah Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	<i>Front Office</i>	15 Orang
2	<i>Housekeeping</i>	20 Orang
3	<i>Laundry</i>	7 Orang
4	<i>Food and Beverage</i>	
	) <i>F & B Product</i>	16 Orang
	) <i>F & B Service</i>	17 Orang
5	<i>Engineering</i>	13 Orang
6	<i>Sales & Marketing</i>	5 Orang
7	<i>Accounting</i>	15 Orang
8	<i>Human Resources Departemen</i>	11 Orang
9	<i>BOD Secretary</i>	1 Orang
	Total Seluruh Karyawan	120 Orang

Sumber : HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi (2017)

Berdasarkan jumlah karyawan diatas, berikut rincian data lama kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi :

Tabel 2. Data Lama Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

No	Lama Bekerja	Jumlah Karyawan
1	± 5 Tahun	18 Orang
2	2- 5 Tahun	26 Orang
3	1-2 Tahun	32 Orang
4	≥ 1 Tahun	36 Orang
	Total	112 Orang

Sumber : HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi (2017)

Berdasarkan observasi pra penelitian yang dilakukan penulis dengan wawancara kepada pihak HRD di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, penulis menemukan belum tercapainya efektivitas kerja karyawan karena pada *Department Housekeeping* seharusnya kuantitas kerja karyawan membersihkan sebanyak 17 kamar dalam 1 hari, tetapi ada karyawan yang hanya bisa membersihkan 14-15 kamar dalam satu hari. Selain itu pada *Department Sales & Marketing*, seorang *Sales Executive* ditargetkan mendapatkan 20 *event* dalam 1 bulan, tetapi ada *Sales Executive* yang hanya mendapatkan 15 *event* dalam 1 bulan.

Kualitas kerja karyawan housekeeping yang belum baik karena masih adanya *complain* tamu tentang kamar yang sangat kotor, pada saat tamu memasuki kamar mereka melihat kamar yang masih kotor dan berdebu, bau kamar yang menyengat dan gordien yang kotor. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan tamu menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Berikut gambar ulasan tamu yang diambil dari *Trip Advisor*.



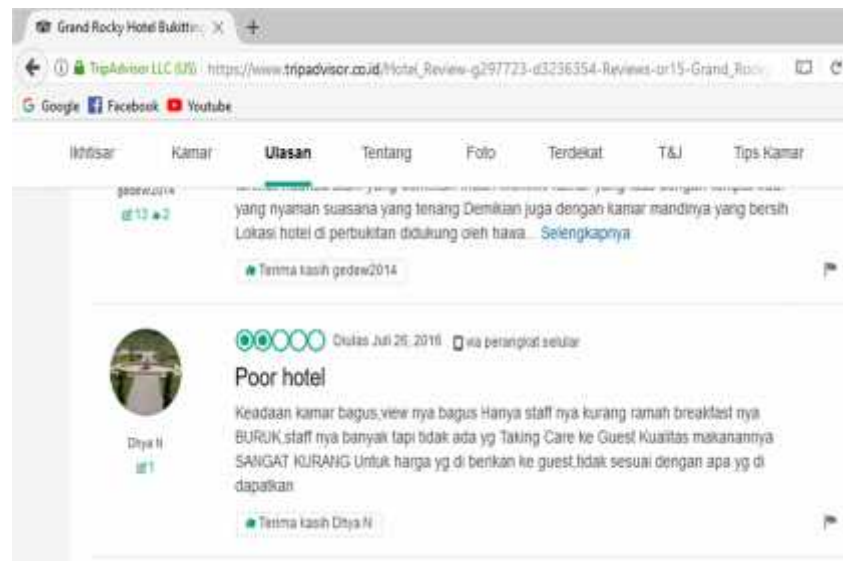
Gambar 1. Ulasan tamu tentang kualitas kamar
Sumber : *Trip Advisor*, 2017

Selanjutnya tamu juga mengeluh tentang pelayanan staff yang buruk, mulai dari pelayanan *receptionist* yang tidak ramah karena menyambut tamu tanpa memberikan senyuman, kemudian layanan *breakfast* yang buruk karena tamu merasa tidak di perhatikan saat memesan *omelet*. Berikut gambar ulasan tamu yang di ambil dari *Trip Advisor* .



Gambar 2. Ulasan tamu tentang pelayanan staff
Sumber : *Trip Advisor*, 2017

Selain itu tamu juga mengeluh tentang kualitas makanan pada saat breakfast, menurut tamu tersebut, kualitas makanannya tidak sebanding dengan harga yang di berikan. Berikut gambar ulasan tamu yang di ambil dari *Trip Advisor*.



Gambar 3. Ulasan Tamu tentang kualitas makanan
Sumber : Trip Advisor , 2017

Masalah lain yang penulis temukan yaitu *account receivable* tidak tepat waktu menyelesaikan *payment credit card* dan *city ledger*. Pada awal bulan *account receivable* melakukan *payment credit card* dan *city ledger*, dan di targetkan menyelesaikan hal tersebut sebelum penerimaan *service* karyawan. Tetapi nyatanya *account receivable* sering terlambat menyelesaikan *payment* dan berakibat terlambatnya penerimaan *service* karyawan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan, penulis menemukan sebanyak 5 karyawan mengeluh selama lebih dari 3 tahun bekerja belum adanya promosi jabatan bagi karyawan sehingga tidak jarang karyawan memutuskan resign dari hotel, dikarenakan jenjang karir di hotel ini tidak jelas. Selain itu sebanyak 4 orang karyawan mengeluhkan tentang perbedaan perlakuan dan sikap supervisor terhadap bawahan berdasarkan kedekatan emosional, sehingga membuat karyawan kurang termotivasi untuk bekerja,

sebagian dari mereka pun ada yang tidak bertegur sapa karena terlalu dibedakan ini membuat lingkungan kerja menjadi tidak harmonis.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah penulis paparkan diatas, penulis memiliki pemikiran untuk melakukan penelitian guna melihat apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”**

B. Identifikasi Masalah

1. Masih belum tercapainya target kerja karyawan di bagian *Housekeeping* dan *Sales & Marketing Department*.
2. Kualitas kerja karyawan *Housekeeping* yang belum baik ditunjukkan dengan adanya complain tamu tentang kamar kotor, berdebu dan bau menyengat serta gordena yang kotor.
3. Kualitas kerja karyawan yang belum baik dengan masih adanya complain tamu tentang pelayanan staf dan kualitas makanan yang buruk.
4. *Account Receivable* tidak tepat waktu menyelesaikan *payment credit card* dan *city ledger* sehingga berdampak pada penerimaan *service* karyawan.
5. Promosi jabatan bagi karyawan yang belum berjalan secara efektif.
6. Adanya supervisor yang membedakan bawahan
7. Adanya karyawan yang tidak saling bertegur sapa di hotel

C. Batasan Masalah

Agar lebih terfokus dan terarah penelitian ini maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Motivasi Kerja Karyawan
2. Produktivitas Kerja Karyawan
3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ?
2. Bagaimana produktivitas kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan motivasi kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
2. Untuk mendeskripsikan produktivitas kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Hotel (Grand Rocky Hotel Bukittinggi)

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah bahan pertimbangan dan saran serta informasi mengenai motivasi dan produktivitas kerja agar manajemen lebih memperhatikan dan berupaya memperbaiki motivasi dan produktivitas kerja menjadi lebih baik.

2. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini bagi karyawan diharapkan untuk mengetahui dan mengevaluasi motivasi dan produktivitas kerja karyawan agar dapat ditingkatkan dan dipertahankan.

3. Bagi Peneliti

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan, selain itu juga untuk mendapatkan pengalaman serta pengetahuan di dalam melaksanakan penelitian.

4. Bagi peneliti berikutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran dan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian dalam bidang Sumber Daya Manusia.