

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI KAWANA HOTEL PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

**AYU ANDHIRA
NIM. 15135107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

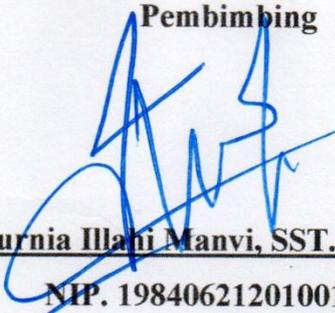
**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI KAWANA HOTEL PADANG**

Nama : Ayu Andhira
NIM/BP : 15135107/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 8 Agustus 2019

Disetujui Oleh :

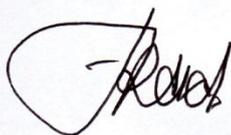
Pembimbing


Kurnia Illahi Manvi, SST.Par.M.Par

NIP. 198406212010011000

Mengetahui

**Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

NIP. 196205301988032001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**

**Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
di Kawana Hotel Padang**

Nama : Ayu Andhira
NIM/BP : 15135107/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 08 Agustus 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Kurnia Illahi Manvi, S.ST, Par, M.Par	1. 
Anggota	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	2. 
	Waryono, S.Pd., MM.Par	3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ayu Andhira
NIM/TM : 15135107/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang” 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 Jurusan Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,

Ayu Andhira
NIM. 15135107

ABSTRAK

Ayu Andhira, 2019: Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi karena masih adanya karyawan yang memiliki kinerja rendah. Peneliti menemukan adanya masalah salah satunya yaitu kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja terlihat dari perilaku karyawan yang berdampak turunnya kinerja karyawan. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu motivasi kerja (X) dan kinerja karyawan (Y). Variable X terdiri dari lima indikator yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan untuk merasa memiliki, kebutuhan akan harga diri, kebutuhan untuk mengaktualisasi. Sedangkan variabel Y terdiri dari lima indikator yaitu jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketetapan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Selanjutnya untuk uji persyaratan analisis dilakukan dengan uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas. Kemudian untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut : (1) Motivasi kerja berada pada kategori cukup (58%) (2) Kinerja karyawan berada pada kategori baik (82%) (3) Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan 3,5 % sedangkan 96,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F 1.739 dengan signifikan $0.019 < 0.05$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwasanya H_a diterima dan H_0 ditolak dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Kinerja Kerja, Hotel Kawana Padang.

KATA PENGANTAR

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

Dalam proses penyusunan 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, Ph.D selaku dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM selaku dosen penguji satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak Waryono., S.Pd., MM.Par, selaku dosen penguji dua yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.
6. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, Selaku Dosen Pemimbing Skripsi.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dari awal penulisan proposal hingga selesainya skripsi ini.

8. Pihak Manajemen Kawana Hotel Padang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan telah memberikan kerja sama yang baik kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, Amin ya Rabbal'alam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, 31 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	12
1. Kinerja Karyawan	12
a. Pengertian Kinerja Karyawan	12
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	12
c. Indikator Kinerja Karyawan.....	13
2. Motivasi Kerja.....	16
a. Pengertian Motivasi Kerja.....	16
b. Tujuan Motivasi	17
c. Indikator Motivasi.....	18
d. Prinsip-Prinsip dalam Motivasi Kerja.....	20
e. Jenis-jenis Motivasi.....	21
f. Tujuan Motivasi Kerja	21

B. Kerangka Konseptual	22
C. Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Definisi Operasional Penelitian.....	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian	25
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Instrumen Penelitian.....	27
H. Uji Coba Instrumen	30
I. Teknik Analisis Data.....	33
J. Uji Persyaratan Analisis.....	35
K. Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Karakteristik Responden	38
2. Deskriptif Data.....	41
3. Analisis Data.....	62
4. Pengujian Hipotesis	65
B. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan Kawana Padang Hotel Padang	2
2. Data Keterlambatan Karyawan Kawana Hotel Padang	6
3. Data Karyawan Kawana Hotel Padang	26
4. Pilihan Jawaban dengan Skala Likert Pada Variabel X dan Variabel.....	28
5. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	29
6. Hasil Analisis Validitas.....	31
7. Hasil Uji Reabilitas Motivasi Kerja	33
8. Hasil Uji Reliabilitas	33
9. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	39
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Departemen.....	39
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	40
12. Distribusi Frekuensi Lama Bekerja.....	41
13. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y	42
14. Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja	43
15. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja	44
16. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Fisiologis.....	45
17. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Fisiologis	45
18. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Rasa Aman	46
19. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Rasa Aman	47
20. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Merasa untuk memiliki	48
21. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Merasa Untuk Memiliki	49
22. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Akan Harga Diri	50
23. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Akan Harga Diri	50
24. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Mengaktualisasi.....	51
25. Distribusi Frekuensi Indikator Kebuthan Mengaktualisasi.....	52
26. Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan Kawana Hotel Padang	53
27. Data Hasil Kinerja Karyawan di Kawana Hotel Padang	53
28. Deskripsi Data Indikator Jumlah Pekerjaan	54

29. Distribusi Frekuensi Indikator Jumlah Pekerjaan Pekerjaan	55
30. Deskripsi Data Indikator Kualitas Pekerjaan	56
31. Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas Pekerjaan	57
32. Deskripsi Data Indikator Ketepatan Waktu	58
33. Distribusi Frekuensi Indikator Ketepatan Waktu.....	58
34. Deskripsi Data Indikator Kehadiran.....	59
35. Distribusi Frekuensi Indikator Kehadiran.....	60
36. Deskripsi Data Indikator Kerja Sama	61
37. Distribusi Frekuensi Indikator Kerja Sama.....	62
38. Uji Normalitas Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	63
39. Uji Homogenitas Variabel Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	64
40. Uji Linieritas Variabel Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	65
41. Nilai Signifikasi	66
42. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y.....	66
43. Koefisien Determinasi R Square Variabel X terhadap Y	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ulasan Tamu Tentang Pelayanan Staff	7
2. Ketidaksesuaian Seragam yang Dipakai Karyawan pada Jadwalnya	8
3. Kerangka Konseptual penelitian	23
4. Pengisian Kuesioner Karyawan Marketing.....	124
5. Pengisian Kuesioner Karyawan Housekeeping	124
6. Pengisian Kuesioner Karyawan Front Office.....	125
7. Pengisian Kuesioner Karyawan F&B Service.	125
8. Pengisian Kuesioner Karyawan Front Office.....	126
9. Pengisian Kuesioner Karyawan Sales Marketing	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Uji Coba Penelitian.....	75
2. Surat Balasan.....	76
3. Instrumen Uji Coba Penelitian	77
4. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian	83
5. Uji Validitas Instrumen Variabel Motivasi Kerja	84
6. Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja.....	88
7. Tabulasi Data Variabel Y Uji Coba Instrumen	89
8. Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Karyawan	90
9. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	94
10. Surat Izin Penelitian	95
11. Surat Balasan Izin Penelitian dari Kawana Hotel Padang	96
12. Kuesioner Penelitian	97
13. Tabulasi Data Variabel X Instrumen (Motivasi Kerja).....	103
14. Tabulasi Data Variabel Y Instrumen (Kinerja).....	105
15. Klasifikasi Skor.....	107
16. Uji Persyaratan Analisis	122
17. Dokumentasi Saat Responden Mengisi Kuesioner	124
18. Lembar Konsultasi	127

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki keindahan alam yang menarik untuk dijadikan sebuah daerah destinasi pariwisata. Keindahan alam yang menarik inilah yang menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke Sumatera Barat. Selain keindahan alamnya, Sumatera Barat juga memiliki keunikan budaya dan adat istiadat yang beragam serta kuliner yang dapat memanjakan pengunjung pada saat berkunjung ke Sumatera Barat. Salah satu daerah yang menyuguhkan keindahan alam, keunikan budaya dan adat istiadat, serta kuliner yang beraneka ragam adalah Kota Padang.

Bayaknya wisatawan yang berkunjung di provinsi Sumatera Barat menimbulkan pertimbangan sektor penunjang kegiatan pariwisata yang ada di Sumatera Barat. Salah satu sektor penunjang pariwisata yang sedang berkembang adalah industri perhotelan. Menurut Sulastiyono (2011: 5), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Hotel yang baik adalah hotel yang memberikan kenyamanan kepada para pelanggannya agar para pelanggan ataupun wisatawan yang berkunjung merasa senang dan betah menginap di hotel tersebut.

Salah satu hotel yang terdapat di kota padang adalah Hotel Kawana Padang. Hotel kawana adalah salah satu hotel berbintang tiga (***) yang berlokasi di Jl. Mh thamrin no. 71 Padang. Awalnya hotel ini dinamakan dengan Aliga Padang Hotel, dirubahnya nama hotel dikarenakan terjadi perubahan yang awalnya nama hotel tersebut Aliga Hotel Padang kemudian setelah berganti pemilikan atas hotel tersebut, nama Hotel Aligha di rubah menjadi Kawana Hotel Padang. Hotel memiliki 8 Departemen-departemen tersebut yaitu: *Front Office Departement, Food and Beverage Service Departement, Food and Beverage Product Departemen, Sales & Marketting Departement, Accounting Departement, Human Resources Departement, Engineering Departement,* dan *Housekeeping Departement*. Hotel Kawana mempunyai jumlah karyawan seperti tabel 1 berikut ini:

Tabe 1. Jumlah Karyawan Kawana Padang Hotel Padang

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	Front Office Departement	7
2	Food and Beverage service Departement	6
3	Food and Beverage Product Departemen	9
4	Sales & Marketting Departement	2
5	Accounting Departement	5
6	Human Resources Departement	6
7	Engineering Departement	5
8	Housekeeping Departement	9
9	IT	1
Jumlah		50

Sumber: HRD Kawana Hotel Padang, 2019

Sebuah hotel memiliki potensi sumber daya manusia yang pada dasarnya merupakan salah satu modal perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Hasibuan (2018: 10) “Manusia selalu berperan aktif dan

dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, perilaku dan penentu terwujudnya organisasi”. Potensi sumber daya manusia pembangunan dan teknologi, serta ilmu manajemen yang lebih berfokus kepada pengaturan peranan sumber daya manusia didalam suatu organisasi. Sekarang ini dalam teknologi dan peradaban dituntut SDM yang kompeten yang memiliki motivasi dan pengalaman kerja yang terampil dalam menjalankan peranannya baik untuk individual maupun tujuan organisasi.

Untuk meningkatkan kenyamanan kepada pelanggannya tentu saja pihak hotel harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki kesetiaan kepada perusahaannya. Peningkatan kerja sumber daya manusia perhotelan dapat dilakukan dengan “meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan kesejahteraan manusia. Peningkatan kualitas sumberdaya manusia perhotelan diarahkan untuk mewujudkan sumber daya manusia perhotelan yang profesional, berkompeten, dan sejahtera”. Hal tersebut mengindikasikan sangat pentingnya profesionalitas sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan tugas pelayanan terhadap tamu. Aspek atau bidang yang hendak dibangun dalam bisnis perhotelan adalah kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada tamu, disamping meningkatkan fasilitas-fasilitas pendukung dan harga yang sesuai dengan kebutuhan tamu serta aspek-aspek lainnya.

Dalam melakukan suatu pekerjaan dibutuhkan juga kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan dari perusahaan tersebut. Kinerja adalah suatu rentang dari praktik organisasi yang terikat dalam meningkatkan kinerja dari target orang atau kelompok dengan tujuan (Wibowo, 2017: 9). Sehingga kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, kinerja bukan hanya menyangkut karakteristik pribadi yang ditunjukkan oleh seseorang, melainkan hasil kinerja yang telah dan akan dilakukan seseorang. Menurut Simanjutak (2005: 91), “Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atau pelaksanaan atau pelaksanaan tugas tertentu. Simanjutak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atas tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu”.

Dapat disimpulkan kinerja adalah suatu catatan hasil kerja seseorang berdasarkan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya selama waktu tertentu dan mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan perusahaan. Adapun terdapat faktor-faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan diantaranya adalah menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungan dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam mencapai prestasi kerja yang baik. Untuk mencapai kinerja karyawan yang baik dan sesuai dengan tujuan yang telah

ditetapkan oleh perusahaan, maka dibutuhkan peranan seseorang pemimpin yang juga langsung berinteraksi dengan bawahan dalam mengarahkan pekerjaan. Dalam suatu pekerjaan dibutuhkan juga kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan dari perusahaan tersebut. Kinerja seseorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan berbeda-beda dalam melakukan pekerjaan.

Menurut Heller (2017: 322), “Motivasi adalah keinginan untuk bertindak agar motivasi harus diinjeksi dari luar, tetapi semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda”.

Menurut Bangun (2012: 316) yaitu:

“Teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow adalah teori motivasi yang membagi kebutuhan manusia kedalam lima tingkat kebutuhan: kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, harga diri, dan aktualisasi diri. Motivasi yang meningkat, disertai keterampilan yang tepat, dan sumber-sumber daya yang tepat, dapat memperbesar produktivitas dan sekaligus efektivitas produksi”

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Tinggi rendahnya motivasi kerja karyawan tergantung pada sejauh mana kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut.

Berdasarkan Pra Penelitian yang dilakukan pada tanggal 11 April 2019 yang dilakukan di Hotel Kawana Padang, peneliti menemukan beberapa masalah sebagai berikut: 1) Masih adanya karyawan yang datang terlambat ke hotel. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya data

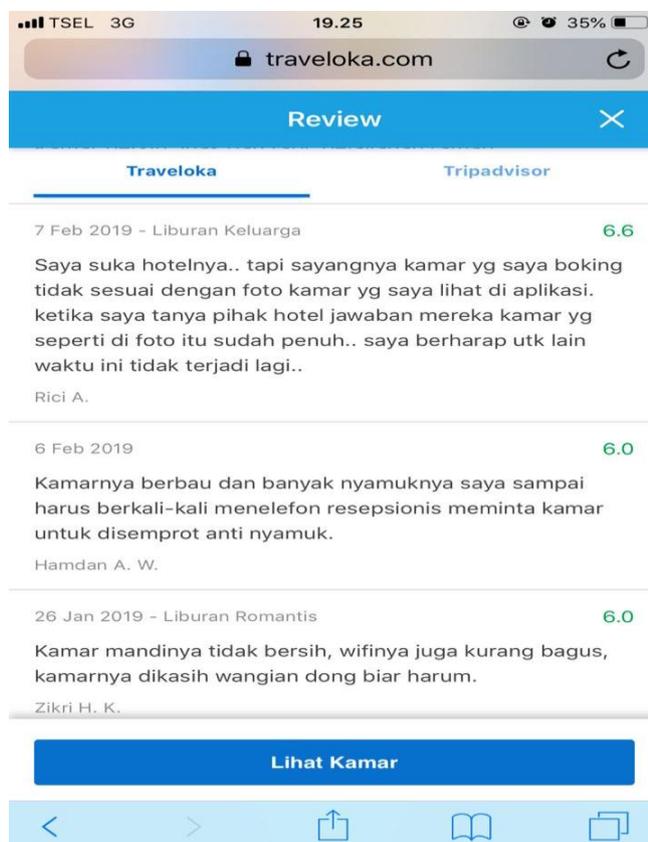
keterlambatan karyawan Kawanan Hotel Padang yang diambil dari absensi karyawan perbulan seperti tabel 2 berikut:

Tabel 2. Data keterlambatan karyawan di Kawana Hotel Padang

Bulan	Departement	Late	Persentase
Maret 2019	F&B Service	2 Orang	4%
Maret 2019	Accounting	3 Orang	6%
Maret 2019	Engineering	4 Orang	8%
Maret 2019	Front Office	2 Orang	4%

2) Karyawan tidak memenuhi peraturan standar *grooming* Hotel Kawana Padang, contohnya disaat hari rabu seharusnya karyawan di Kawana Hotel Padang diwajibkan untuk memakai seragam warna pink namun ada juga yang masih melanggar dengan tidak memakai seragam yang seharusnya atau tidak sesuai dengan jadwalnya. 3) Kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja terlihat dari perilaku karyawan yang berdampak turunya kinerja karyawan, contoh ketidak sesuaian uang *service* yang dikasih terhadap karyawan yang membuat karyawan protes atau ketidak senangan karyawan dengan membuat turunya kinerja karyawan terhadap perusahaan. 4) Kualitas kerja karyawan yang belum baik dengan masih adanya *complaint* tamu tentang pelayanan *staff* dan kualitas makanan yang buruk, sehingga menyebabkan adanya keluhan atau *complaint* dari tamu karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang mereka harapkan, atau dibagian housekeeping terdapat tamu yang *complaint*, contohnya kelalayan petugas dalam pembersihan kamar tidak sesuai dengan SOP yang diterapkan seharusnya. Contoh *complaint* nya yaitu kamar yang berbau dan banyaknya nyamuk. 5) Adanya karyawan senior yang bekerja hanya

untuk melepaskan tanggung jawabnya saja contohnya karyawan yang memberikan atau pekerjaan untuk melepaskan tanggung jawabnya saja kepada trainee. 6) Turunnya semangat kerja karyawan setelah karyawan tersebut diangkat sebagai *Staff*, contohnya sebelum karyawan tersebut diangkat sebagai staff semangat dalam mengerjakan pekerjaan dan ketika karyawan tersebut di angkat sebagai staff atau karyawan semangat kerjanya menurun.



Gambar 1. Ulasan Tamu Tentang Pelayanan Staff
Sumber: Traveloka.com



Gambar 2. Ketidaksesuaian Seragam yang Dipakai Karyawan pada Jadwalnya

Sumber: Dokumentasi, (2019)

Urgensi masalah yang ada di hotel pada penelitian ini adalah hasil kinerja karyawan yang rendah yang disebabkan kurangnya motivasi karyawan. Pentingnya penelitian ini penulis angkat untuk mengetahui motivasi dan kinerja karyawan di Hotel Kawana Padang. Karena kinerja karyawan rendah maka akan berpengaruh kepada operasional hotel dan akan berdampak pada pendapatan hotel tersebut. Mengacu pada masalah di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut apakah terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Kawana Padang dengan judul penelitian **“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KAWANA HOTEL PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih adanya karyawan yang datang terlambat ke hotel.
2. Karyawan tidak memenuhi peraturan standar *grooming*.
3. Kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja terlihat dari perilaku karyawan yang berdampak turunnya kinerja karyawan.
4. Kualitas kerja karyawan yang belum baik dengan masih adanya *complaint* tamu tentang pelayanan staff dan kualitas makanan yang buruk dan kualitas kerja karyawan dibagian housekeeping yang masih mendapatkan keluhan dari tamu.
5. Adanya karyawan senior yang bekerja hanya untuk melepaskan tanggung jawabnya saja.
6. Turunnya semangat kerja karyawan setelah karyawan tersebut diangkat sebagai *Staff*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi penilaian pada masalah:

1. Motivasi kerja Kawana Hotel Padang.
2. Kinerja karyawan Kawana Hotel Padang.
3. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Motivasi kerja di Kawana Hotel Padang?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Kawana Hotel Padang?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Kawana Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Kawana Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan motivasi kerja karyawan di Hotel Kawana Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan kinerja karyawan di Hotel Kawana Padang.
- c. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Kawana Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan atau Hotel Kawana Padang

Penelitian ini bermanfaat dalam rangka berbagi informasi dan sebagai sarana evaluasi mengenai motivasi serta sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga lebih baik.

2. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian ini di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Program Studi Manajemen Perhotelan tentang Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Lain

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman serta tidak langsung.

4. Bagi Penulis

Memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan.