

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN HOTEL AMARIS PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

**WIDYA FEBRIANI
NIM: 15135096/2013**

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

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN HOTEL AMARIS PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

WIDYA FEBRIANI
NIM: 15135096/2013

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
HOTEL AMARIS PADANG

Nama : WIDYA FEBRIANI
NIM/BP : 15135096/2015
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 15 Agustus 2019

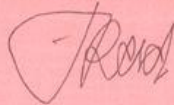
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Hidiriantomi Suvuthie S.In, MM
NIP. 197809032010121001

Diketahui Oleh:
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP
Fakultas Pariwisata & Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530198803 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 terhadap Kinerja Karyawan Hotel
Amaris Padang
NIM/BP : 15135096/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 15 Agustus 2019

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie S.Ip, MM

1.

2. Anggota : Waryono S.Pd, MM.Par

2.

3. Anggota : Lise Asnur S.Pd, M.Pd

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 : kkump.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Widya Febriani
NIM/TM : 15135096/2015
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 Hotel Amaris 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,



Widya Febriani
NIM. 15135096

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan 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 HOTEL AMARIS 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
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Youmil Abriam, SE, M.M selaku pembimbing akademik.
5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M selaku pembimbing skripsi yang telah memberi kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan penelitian ini.

6. Bapak Waryono , S.Pd, MM.Par dan Ibu Lise Asnur S.Pd, M.Pd selaku tim penguji .
7. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang.
8. Pihak Manajemen Hotel Amaris Padang yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis selama pembuatan penelitian 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, 12 Agustus 2019
Penulis

Widya Febriani
Nim. 15135096/2015

ABSTRAK

Widya Febriani, 2019: Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Amaris Padang.

Penelitian ini berawal dari hasil pengamatan ketika melaksanakan PLI 2 di Hotel Amaris Padang dan berdasarkan data dan penilaian kinerja karyawan, bahwa masih ada karyawan yang memiliki kinerja yang rendah, turunnnya kinerja karyawan terjadi karna terdapat penurunan motivasi kerja yang ditunjukkan dengan gejala-gejala yang terlihat seperti: masih ada karyawan yang datang terlambat, karyawan tidak mematuhi standar *grooming* Hotel Amaris Padang, karyawan sering bekerja tidak sesuai SOP, serta karyawan sering mengeluh atas kurangnya apresiasi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui motivasi kerja di Hotel Amaris Padang, 2) Mengetahui Kinerja Karyawan Hotel Amaris Padang, 3) Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang.

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang diambil menggunakan teknik pengambilan *probability sampling*. Data penelitian ini menggunakan data primer untuk variabel motivasi kerja dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan komunikasi secara tidak langsung melalui kuesioner (angket) dengan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Variabel kinerja karyawan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari HRD Hotel Amaris Padang. Teknik analisis data menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 20.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut : (1) Motivasi kerja berada pada kategori buruk (53%) (2) Kinerja karyawan setengah dibawah berada dibawah kategori baik 58% (3) Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan 41,9 % sedangkan 58,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F 20.157 dengan $\text{sig } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwasanya H_a diterima dan H_o ditolak dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	10
1. Kinerja Karyawan.....	10
2. Motivasi Kerja	14
B. Kerangka Konseptual	19
C. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Variabel Penelitian	21
D. Definisi Operasional.....	22
E. Populasi dan Sampel	22
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
G. Instrumen Penelitian.....	24
H. Uji Coba Instrumen	27

I. Teknik Analisis Data	29
J. Uji Persyaratan Analisis	30
K. Pengujian Hipotesis	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	33
1. Deskripsi Karakteristik Responden	33
2. Deskriptif Data	34
3. Analisis Data	46
4. Hasil Pengujian Hipotesis	47
B. Pembahasan	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Jumlah Karyawan Hotel Amaris Padang.....	4
2. Data Keterlambatan Karyawan Hotel Amaris Padang	6
3. Data Kinerja Karyawan Hotel Amaris Padang	7
4. Data Karyawan Hotel Amaris Padang.....	25
5. Pilihan Jawaban dengan Skala Likert Pada Variabel X dan Variabel Y	27
6. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
7. Hasil Uji Validitas	29
8. Hasil Uji Reliabilitas	30
9. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	35
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	36
11. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y	37
12. Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja	38
13. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja	39
14. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Fisik dan Biologis	40
15. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Fisik dan Biologis	41
16. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Rasa Aman dan Keselamatan	42
17. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Rasa Aman dan Keselamatan.....	43
18. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Sosial.....	44
19. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Sosial	45
20. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Penghargaan	46
21. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Penghargaan	46
22. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Aktualisasi Diri	47
23. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Aktualisasi Diri.....	47
24. Data Hasil Kinerja Karyawan Hotel Amaris Padang.....	48
25. Uji Normalitas Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	49
26. Uji Homogenitas Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	51
27. Uji Linieritas Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	51
28. Koefisien Determinasi R Square Variabel X terhadap Y	52

29. Uji F	53
30. Uji Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y	54

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Ulasan tamu tentang pelayanan staff	6
Gambar 2. Kerangka konseptual penelitian.....	22

DAFTAR TABEL

Halaman

31.....	J
umlah Karyawan Hotel Amaris Padang.....	4
32.....	D
ata Keterlambatan Karyawan Hotel Amaris Padang	6
33.....	Da
ta Kinerja Karyawan Hotel Amaris Padang.....	7
34.....	Da
ta Karyawan Hotel Amaris Padang.....	25
35.....	Pil
ihan Jawaban dengan Skala Likert Pada Variabel X dan Variabel Y	27
36.....	Ki
si-Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
37.....	Ha
sil Uji Validitas	29
38.....	Ha
sil Uji Reliabilitas	30
39. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	35
40. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	36
41. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y	37
42. Deskripsi Data Variabel Motivasi Kerja	38
43. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja	39
44. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Fisik dan Biologis	40
45. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Fisik dan Biologis	41
46. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Rasa Aman dan Keselamatan	42
47. Distribusi Frekuensi Indikator Kenutuhan Rasa Aman dan Keselamatan.....	43
48. Deskripsi DataIndikator Kebutuhan Sosial.....	44
49. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Sosial	45
50. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Penghargaan	46

51. Distribusi Frekuensi Indikator Kebutuhan Penghargaan	46
52. Deskripsi Data Indikator Kebutuhan Aktualisasi Diri	47
53. Distribusi Frekuensi Indikator Kebuthan Aktualisasi Diri.....	47
54. Data Hasil Kinerja Karyawan Hotel Amaris Padang.....	48
55. Uji Normalitas Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	49
56. Uji Homogenitas Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	51
57. Uji Linieritas Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	51
58. Koefisien Determinasi R Square Variabel X terhadap Y	52
59. Uji F.....	53
60. Uji Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Pariwisata berperan penting dalam pembangunan nasional yaitu berkaitan dengan pendapatan negara. Dengan demikian, pariwisata menjadi salah satu pengaruh perkembangan factor ekonomi suatu negara. Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.

Pariwisata juga merupakan aktivitas dan interaksi manusia dengan lingkungannya. Interaksi tersebut dilakukan melalui penghayatan, harapan-harapan dan keinginan-keinginan terhadap lingkungan tersebut sehingga dapat memberikan rasa kepuasan. Wisata tidak hanya untuk mencari hiburan atau bersantai-santai saja. Tetapi juga, untuk menikmati perjalanan, berekreasi, menyehatkan badan, mengunjungi peristiwa olah raga, berkenalan dengan kebudayaan orang lain, dan sebagainya. Sektor pariwisata masih dijadikan sektor dalam pembangunan Negara Indonesia. Pembangunan sektor pariwisata yang dilaksanakan selama ini ternyata telah mampu meningkatkan perekonomian serta meningkatkan kesejahteraan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Perusahaan yang berkaitan dengan kepariwisataan salah satunya adalah usaha perhotelan, di Indonesia banyak terdapat hotel baik itu hotel berbintang maupun hotel melati. Semua hotel tersebut bersaing dalam menarik pelanggannya

untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Menurut Sulastiyono (2011: 15) “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”.

Sebuah organisasi kegiatan, manajemen sangatlah penting. Manajemen merupakan suatu cara yang harus dilakukan agar organisasi tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Tujuan yang diharapkan tersebut dapat berhasil dengan baik apabila kemampuan manusia (SDM) yang terbatas, baik pengetahuan, teknologi, *skill*, maupun waktu yang dimiliki dapat dikembangkan dengan membagi tugas pekerjaan, wewenang, dan tanggung jawabnya kepada orang lain.

Dalam organisasi apapun, baik bisnis atau pemerintahan, sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting. Menurut Hartatik (2014: 12), “SDM mempunyai peran sebagai pengelola agar sistem tetap berjalan sesuai aturan, maka pengelolaanya harus memperhatikan aspek-aspek penting seperti pelatihan, pengembangan, dan motivasi”. Manajemen menjadikan SDM sebagai salah satu indikator penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Organisasi harus mempunyai karyawan yang mempunyai kinerja yang baik. Kelangsungan suatu organisasi ditentukan oleh kinerja karyawan.

Marwansyah (2012: 228) mengemukakan, “Kinerja merupakan pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan

kepadanya”. Kinerja dapat dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Selanjutnya menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008: 196) menjelaskan, “Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam ukuran tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya”. Ada beberapa indikator kinerja yang telah dikemukakan oleh Nawawi (2014) yaitu: 1) kuantitas, 2) kualitas, 3) ketepatan waktu, 4) kehadiran, 5) kemampuan bekerjasama. Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2009: 67) menyatakan bahwa: “Faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*)”. Faktor kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + Skil*).

Faktor motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja yaitu kondisi yang menggerakkan diri karyawan agar terarah untuk mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi menjadi salah satu hal yang paling penting dalam mewujudkan kinerja yang baik.

Menurut Mangkunegara (2009:61), “Motivasi kerja adalah suatu keadaan yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan agar terbentuk tingkat kemampuan kerja dan usaha kerja karyawan”. Hartatik (2014: 160) mengemukakan, “Motivasi kerja adalah dorongan yang ada dalam diri manusia yang dapat menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat serta antusias mencapai hasil yang optimal”.

Salah satu hotel di Kota Padang adalah Hotel Amaris yang beralamat di Jalan Sudirman No 19 Padang Sumatera Barat. Letaknya strategis yaitu dipusat kota dan berdekatan dengan pusat oleh-oleh membuat hotel ini mudah ditemui. Hotel ini memiliki 98 kamar dengan tipe yang berbeda, 5 *meeting room*, dan 1 *restaurant* yang bisa menampung lebih dari 100 orang. Mengingat maraknya persaingan bisnis perhotelan, maka Hotel Amaris Padang berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, untuk mendukung hal tersebut maka hotel ini melibatkan seluruh karyawan. Didalam pengelolaan dan organisasi sebuah hotel, terdapat beberapa departemen yang ada di Hotel Amaris Padang yaitu *Operation Department*, *Department Accounting*, *Department Human Resource (HRD)*, *Department Sale & Marketing*, *Department Engineering*. Pada setiap departemen memiliki karyawan dengan jumlah yang berbeda, jumlah karyawan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Hotel Amaris Padang.

NO	Departemen	Jumlah Karyawan
1.	Operation Staff	17 Orang
2.	<i>Engineering</i>	4 orang
3.	<i>Sales & Marketing</i>	5 orang
4.	<i>Accounting</i>	3 orang
5.	<i>Human Resource</i>	1 orang
	<i>Jumlah</i>	30 orang

Sumber : HRD Hotel Amaris Padang (2019)

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada saat melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) periode Bulan Agustus sampai Desember 2018, dan wawancara terhadap supervisor masing – masing *department* di Hotel Amaris Padang pada bulan Desember 2018, penulis menemui masalah di Hotel Amaris Padang, yaitu Peralatan / *safety* pelindung bagi *roomboy* saat bekerja masih

banyak yang kurang lengkap seperti, *hand glove* (sarung tangan) untuk proses *make up room* di bagian kamar mandi seharusnya sudah tersedia di dalam *carry caddy* gunanya yaitu untuk melindungi kontak langsung antara kulit tangan dengan zat kimia dari *chemical* yang digunakan. Namun pada saat bekerja *room attendant* tidak menggunakan *hand glove* pada saat *make up room*. Masalah selanjutnya yaitu adanya hubungan kerja karyawan *Front Office* yang kurang harmonis dan kompak dengan karyawan *Housekeeping* hal ini dapat terlihat adanya cekcok dan komunikasi yang tidak baik dengan bahasa dan intonasi suara yang kurang bagus saat berkomunikasi melalui HT (*Handy Talky*) yang membuat tamu yang berada disekitar mereka merasa tidak nyaman dan terganggu.

Masalah selanjutnya kurangnya pemberian penghargaan kepada karyawan dari pihak manajemen hotel sehingga membuat kinerja karyawan menurun. Dan masih terdapat *complaint* tamu tentang kamar mandi yang dibersihkan oleh *room attendant* yang masih licin. Selain itu selama penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri di Hotel Amaris, penulis melihat staff sulit mendapatkan izin dan mendapatkan cuti serta sering mengeluh akan hal itu.

Selain itu, *receptionist* yang tidak ramah dalam bekerja. Hal ini terbukti dengan adanya beberapa *guest complaint* yang terdapat di salah satu *Online Travel Agent* seperti Traveloka. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Good service and comfortable room. But, to front desk (woman) you must fix it your attitude to customers. Smile and friendly. Not fierce.

Sendy H.

Receptionist was unhelpful and grumpy. Toilet was dirty. Too many mysterious calls in the middle of night and the management couldn't help anything about it

Amanda C. F. R.

Gambar 1. Review Hotel Amaris Padang di Traveloka (2019)

Masalah selanjutnya adanya karyawan yang datang terlambat setiap bulannya. Dimana yang seharusnya shift pagi masuk pukul 06.00, shift siang pukul 15.00 dan shift malam pukul 23.00, namun masih terdapat karyawan yang datang ke hotel lewat dari jam tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya data keterlambatan karyawan Hotel Amaris Padang yang diambil dari absensi karyawan per bulan sebagai berikut:

Tabel 2. Data Keterlambatan Karyawan Hotel Amaris Padang

NO	DEPT	BULAN											
		Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
	OPR	5	7	9	7	6	9	4	6	5	9	4	3
2	ACCT	2	3	2	7	9	6	9	7	6	8	6	9
3	MKT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	HRD	3	2	1	3	2	1	1	1	2	3	2	2
5	ENG	2	1	2	3	2	3	4	3	3	5	2	1
	total terlambat	15	16	17	28	19	22	21	20	19	28	17	18

Sumber: HRD Hotel Amaris Padang 2018

Selain itu , Kinerja karyawan Hotel Amaris Padang pada Review Kinerja Karyawan tahun 2018 hampir setengah dibawah kategori baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.Kinerja Karyawan Berdasarkan Review Kinerja Karyawan Hotel Amaris Padang pada Bulan Desember 2017- Desember 2018.

Kategori	Skor	Jumlah Karyawan	Persentase
Sangat Baik	91-100	6	20%
Baik	81-90	7	23,3%
Cukup	71-80	8	26,7%
Kurang	61-70	5	16,7%
Sangat Kurang	20-60	4	13,3%

Sumber : HRD Hotel Amaris Padang

Selain itu *operation staff* pada saat breakfast sering kali berkumpul pada satu titik, mengobrol dan tidak memperhatikan persediaan makanan di *buffet*, sehingga ketika makanan habis muncul kembali complaint dari tamu. Kemudian pada saat tingkat hunian hotel rendah dan tidak *event staff kitchen* sering berkumpul dibelakang hotel, dan apabila tiba-tiba ada orderan dari tamu, membuat tamu menunggu lama dan menimbulkan *complaint* kembali.

Apabila tidak dilakukan penelitian ini, motivasi kerja karyawan Hotel Amaris Padang tidak akan mendapat perhatian dan dapat menyebabkan kinerja karyawan Hotel Amaris Padang menurun. Kinerja Karyawan yang rendah akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap. Berdasarkan urgensi tersebut penulis memiliki pemikiran untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Amaris Padang”**

B. Identifikasi Masalah

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

1. Masih adanya karyawan yang datang terlambat ke hotel .
2. Karyawan tidak mematuhi peraturan standar *grooming* Hotel Amaris Padang.
3. Karyawan sering bekerja tidak sesuai SOP seperti *roomboy* dalam *make up room* sering tidak sesuai dengan SOP
4. Pada saat *breakfast staff operation* sering berkumpul pada satu titik dan mengobrol pada saat *standby*.
5. *Staff kitchen* sering tidak ditempatkan sehingga terjadi kendala pada saat ada orderan.
6. Banyaknya karyawan yang mengeluh tentang kurangnya pemberian apresiasi terhadap hasil kerja karyawan.
7. Tidak harmonisnya komunikasi antar karyawan.
8. Karyawan sulit mendapat izin ketika mendadak sakit.

C. Pembatasan Masalah

Agar memudahkan pelaksanaan penelitian dan untuk memperjelas tujuan penelitian maka peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

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

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana motivasi kerja di Hotel Amaris Padang?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang?
3. Bagaimana Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

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

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui motivasi kerja karyawan di Hotel Amaris Padang.
- b. Mengetahui kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang.
- c. Mengetahui pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak hotel dalam mengevaluasi motivasi kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan di

Hotel Amaris Padang. Karna kinerja karyawan yang bagus dapat menciptakan kepuasan tamu dan citra Hotel yang bagus.

2. Bagi Karyawan Hotel

Sebagai wadah dalam menyalurkan dan menyampaikan aspirasi yang membangun untuk meningkatkan kinerja karyawan sendiri.

3. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Amaris Padang.

4. Bagi Peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar S.ST.

5. Bagi Penelitian lainnya

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 secara tidak langsung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Pengertian kinerja dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh ahli Sumber Daya Manusia adalah hasil kerja dan perilaku kerja. Jika kinerja berdasarkan hasil, maka yang dilihat adalah jumlah kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang.

Menurut Nasrudin (2010: 238), "Pengertian kinerja dapat diartikan sebagai hasil atau kemampuan yang dicapai atau diperlihatkan dalam pelaksanaan kerja, kewajiban, atau tugas. Selanjutnya Suwatno dan Priansa (2011: 196), menjelaskan "Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam ukuran tertentu, berkenaan dengan tindakannya. Adapun Levinson yang dikutip Murwansyah dan Mukaram dalam Nasrudin (2010: 239), "Pengertian kinerja sebagai pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya". Dari beberapa pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang pada waktu tertentu

dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan secara kualitas dan kuantitas yang ditugaskan dalam waktu tertentu.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2009: 67), “Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*)”. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge+skill*). Artinya, karyawan yang memiliki *IQ* rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

c. Indikator Kinerja Karyawan

“Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan”, (Abdullah, 2014: 145)

Menurut Nawawi (2014), indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

- 1) Kuantitas
Kuantitas adalah jumlah yang harus diselesaikan dicapai, berkenan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
- 2) Kualitas
Kualitas adalah menerangkan tetangga jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
- 3) Ketepatan Waktu
Ketepatan waktu merupakan sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.
- 4) Kehadiran
Kehadiran merupakan ada tidaknya karyawan didalam kantor ketika memasuki jam –jam kerja.
- 5) Kemampuan Bekerjasama
Kemampuan karyawan melakukan kegiatan bersama-sama dengan karyawan lain suatu kegiatan yang tidak dapat dikerjakan oleh perorangan.

Manajemen Hotel Amaris Padang memiliki indikator kinerja karyawan tersendiri yaitu :

- 1) Kualitas Kerja

Hasil kerja karyawan secara menyeluruh.

- 2) Kuantitas Kerja

Jumlah tugas karyawan yang diselesaikan, volume yang dihasilkan yang berhubungan dengan lingkungan dan kondisi kerja

- 3) Ketergantungan

Tindak-tanduk dimana karyawan bekerja, jika ia melakukan tugasnya tepat waktu, dan seberapa jumlah pengawasan yang diperlukan guna peroleh hasil baik.

4) Pertimbangan

Kebijaksanaan karyawan atas pengambilan keputusan dalam keadaan mendesak maupun instruksi yang ambigu.

5) Profesionalisme

Kompetensi karyawan dalam meningkatkan pekerjaannya dengan baik dan benar, serta komitmen untuk meningkatkan kinerja sebagai karyawan.

6) Tingkah laku

Tingkah laku karyawan terhadap pekerjaannya sendiri maupun terhadap rekan kerja.

7) Kerjasama

Sikap saling tolong menolong antar karyawan sehingga menimbulkan suasana harmonis dalam bekerja antar karyawan .

8) Multiskill

Karyawan memahami pekerjaan diluar bidangnya sendiri didalam perusahaan.

2. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi kerja dapat memberikan energi untuk menggerakkan semua potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur serta meningkatkan semangat dan kebersamaan dalam bekerja.

Sutrisno (2013:109) mengemukakan motivasi adalah “faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang”. Mangkunegara (2012:61) juga mengemukakan motivasi adalah “kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan”.

Menurut Hartatik (2014: 160), “berpendapat bahwa motivasi berasal dari bahasa latin, *movere* yang berarti “dorongan” atau “daya penggerak”. Motivasi mempersoalkan cara mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja sama secara produktif dalam mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan”. Motivasi ini merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat serta antusias mencapai hasil yang optimal.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dapat berupa dorongan dari dalam diri pribadi maupun keinginan dalam mendapatkan aktualisasi diri dalam sebuah perusahaan. Tanpa adanya motivasi kerja, karyawan tidak akan terdorong dalam meningkat kerja dan memberi keuntungan bagi perusahaan.

b. Tujuan Motivasi Kerja

Motivasi kerja memiliki beberapa tujuan seperti pendapat Hartatik (2014: 146), menyatakan bahwa:

“Tujuan motivasi kerja adalah untuk meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas karyawan, mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan, meningkatkan kedisiplinan karyawan, mengefektifkan pengadaan karyawan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan, meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan, serta meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat bantu”.

Berdasarkan uraian diatas, jelas bahwa terdapat sepuluh tujuan dalam memotivasi kerja karyawan, dimana masing-masing tujuan tersebut mengarah kepada peningkatan kinerja kerja karyawan, serta meningkatkan daya saing perusahaan . Hal ini membuktikan bahwa motivasi kerja menjadi bagian sangat penting untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

c. Indikator Motivasi Kerja

Terdapat beberapa indikator motivasi kerja. Maslow dalam teorinya yang dikutip oleh Hartatik (2014: 164) yaitu *Maslow's Needs Hierarchy Theory (A Theory of Human Motivation)* atau teori Motivasi Hierarki Kebutuhan Maslow. Memiliki 5 tingkatan kebutuhan yaitu: 1) Kebutuhan fisik dan biologis, 2) Kebutuhan keselamatan dan keamanan, 3) Kebutuhan sosial, 4) Kebutuhan akan penghargaan, 5) Kebutuhan aktualisasi diri .

1) Kebutuhan fisik dan biologis, ditunjukkan dengan : pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus, uang makan, uang transport,

fasilitas perumahan dan lain sebagainya. Menurut Maslow dalam Hartatik (2014):

“Kebutuhan untuk mempertahankan hidup ini disebut juga dengan kebutuhan psikologis (*physiological needs*), yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup dari kematian. Kebutuhan ini merupakan tingkat paling dasar. Kebutuhan paling dasar ini berupa kebutuhan akan makan, minum, pakaian, dan sebagainya yang harus dipenuhi oleh seseorang dalam upayanya untuk mempertahankan diri dari kelaparan, kehausan, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan tersebutlah yang mendorong orang untuk mengerjakan suatu pekerjaan, karena dengan bekerja itu ia mendapat imbalan (uang, materi) yang akan digunakan untuk pemenuhan kebutuhannya tadi”.

Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang seseorang berperilaku dan bekerja dengan giat. Seorang individu yang berada dalam kesusahan, mungkin akan selalu termotivasi oleh kebutuhan ini.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan manusia yang paling mendasar untuk mempertahankan hidupnya secara fisik.

- 2) Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukkan dengan: fasilitas keamanan dan keselamatan kerja diantaranya seperti adanya jaminan social tenaga kerja, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, dana pensiun dan perlengkapan keselamatan lainnya.

3) Setelah kebutuhan tingkat dasar terpenuhi, maka seseorang berusaha memenuhi kebutuhannya yang lebih tinggi yaitu kebutuhan rasa aman.

Maslow dalam Hartatik (2014):

“Kebutuhan ini akan dirasakan mendesak setelah kebutuhan pertama terpenuhi. Dari contoh diatas, setelah kebutuhan tingkat dasar terpenuhi, seseorang berusaha memenuhi kebutuhan tingkat lebih, yaitu keselamatan dan keamanan diri dan harta bendanya. Upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keamanan dapat melalui: -selalu memberikan informasi agar para karyawan dalam bekerja bersikap hati-hati, -menyediakan tempat kerja aman dari keruntuhan, kebakaran, dan sebagainya, -memberikan perlindungan asuransi jiwa, terutama yang bekerja pada rawan kecelakaan, dan -memberi jaminan kepastian kerja, bahwa selama mereka bekerja dengan baik, maka tidak akan di PHK-kan, dan adanya jaminan kepastian pembinaan karir”.

Orang-orang yang tidak merasa aman mempunyai tingkal laku yang berbeda. Mereka akan bertindak laku seperti orang yang memiliki ancaman besar. Orang yang merasa tidak aman otomatis akan mencari kestabilan dan akan berusaha keras menghindari hal-hal atau keadaan yang asing atau yang tidak diharapkan.

Seorang anak menyukai konsistensi dan kerutinan sampai batas-batas tertentu. Jika hal-hal itu tidak ditemukan maka ia akan menjadi cemas dan merasa tidak aman. Orang yang merasa tidak aman memiliki kebutuhan akan keteraturan dan stabilitas serta akan berusaha keras menghindari hal-hal yang bersifat asing dan tidak diharapkan. Kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan inilah yang mendorong manusia

mengembangkan kepercayaan, membuat sistem asuransi, pension, peraturan, undang-undang, dan sebagainya.

- 4) Kebutuhan Sosial, ditunjukkan dengan: melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya kebutuhan untuk diterima dalam kelompok unit kerja, berafiliasi, berinteraksi, serta rasa dicintai dan mencintai. Menurut Maslow dalam Hartatik (2014):

“Kebutuhan sosial yang sering disebut dengan sosial *needs*, atau *affiliation needs*. Kebutuhan ini hanya dapat terpenuhi bersama masyarakat, karena memang orang lainlah yang dapat memenuhinya, bukan diri sendiri. Misalnya: setiap orang normal butuh akan kasih sayang, dicintai, dihormati, diakui keberadannya oleh orang lain. dalam hidupnya ia ingin mempunyai teman, mempunyai kenalan, dan merasa tidak enak bila ia dikucilkan dari pergaulan ramai.”

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan sosial (*social needs*) juga merupakan kebutuhan yang sangat penting setelah kebutuhan fisik dan kebutuhan rasa aman terpenuhi. Kebutuhan sosial ini merupakan kebutuhan untuk hidup bersama dengan orang lain

- 5) Kebutuhan Penghargaan ditunjukkan dengan: kebutuhan untuk dihormati dan dihargai karyawan lain dan pimpinan atas prestasi kerjanya.

Menurut Maslow dalam Hartatik (2014):

“Setiap orang yang normal membutuhkan adanya penghargaan diri dan penghargaan prestise diri dari lingkungannya. Semakin tinggi status dan kedudukan seseorang dalam perusahaan, maka semakin tinggi pula kebutuhan akan prestise diri yang bersangkutan. Penerapan penghargaan diri ini biasanya terlihat dari kebiasaan orang untuk menciptakan simbol-simbol, yang dengan simbol itu kehidupannya dirasa lebih berharga. Dengan simbol-simbol itu ia merasa bahwa statusnya meningkat dan

dirinya sendiri disegani dan dihormati orang. Simbol-simbol tersebut berupa: bermain tenis, golf, merek sepatu, jam, mobil serta tempat belanja dan sebagainya. Namun sesuatu itu wajar, bila prestise itu dipadukan dengan memperlihatkan prestasi. Kalau menghendaki prestise tanpa prestasi tentu akan jadi bahan tertawaan orang saja”.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pada kebutuhan ini manusia lebih menjaga image karena merasa harga dirinya sudah meningkat dari sebelumnya. Prilakunya biasanya sudah berbeda dari sebelumnya baik bicara atau pun pergaulannya di organisasi atau perusahaan tersebut.

- 6) Kebutuhan Aktualisasi diri ditunjukan dengan: mengembangkan diri dan potensi, mengembangkan ide-ide, memberikan penilaian, kritik dan berprestasi. Menurut Maslow dalam Hartatik (2014):

“Kebutuhan aktualisasi diri merupakan tingkat kebutuhan yang paling tinggi. Untk memenuhi kebutuhan puncak ini biasanya seseorang bertindak bukan atas dorongan orang lain, tetapi karena kesadaran dan keinginan diri sendiri. Dalam kondisi ini seseorang ingin memperlihatkan kemampuan dirinya secara optimal ditempat masing-masing”.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan aktualisasi diri merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan yang lainnya. Pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh para pimpinan perusahaan yang menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

3. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini digunakan sebagai gambaran kerangka berpikir dan perbandingan sebagai acuan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Amanda Vania (2018) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Rocky Padang, perbedaan penelitian penulis dengan dengan penelitian Saudari Amanda Vania adalah dari tempat penelitian, populasi, sampel, dan besar pengaruh variabel x terhadap y.

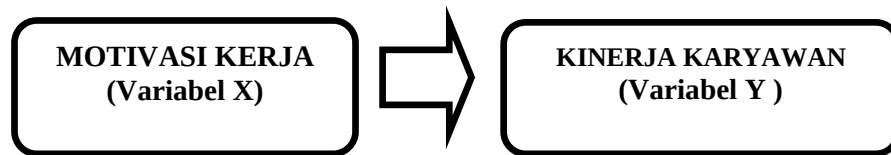
B. Kerangka Konseptual

Untuk mengarahkan dan membantu dalam melakukan penelitian ini, maka perlu dibuat suatu kerangka pemikiran yang mengacu kepada indikator kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang. Indikator tersebut dijabarkan berdasarkan indikator Hotel Amaris Padang, sehingga diperoleh indikator dari variabel Kinerja yaitu, 1) Kualitas kerja, 2) Kuantitas Kerja, 3) Ketergantungan, 4) Pertimbangan, 5) Profesionalisme, 6) Tingkah laku, 7) Kerjasama, 8) Multiskill.

Motivasi kerja merupakan sebuah dorongan atau penggerak yang menjadikan seseorang berusaha optimal dalam mencapai tujuan dalam pekerjaannya. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh pada saat mendatang. Jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan semangat kerjanya. Tetapi sebaliknya jika harapan itu tidak tercapai akibatnya seseorang cenderung menjadi malas. Indikator yang di gunakan dalam mengukur

motivasi kerja adalah : 1) Kebutuhan fisik dan biologis, 2) Kebutuhan rasa aman, 3) Kebutuhan sosial, 4) Kebutuhan akan penghargaan diri, dan 5) Kebutuhan aktualisasi diri.

Keterkaitan antara suatu variabel bebas (*independent*) yaitu Motivasi Kerja Karyawan terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Kinerja Karyawan di Hotel Amaris Padang, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Konseptual Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Amaris Padang

C. Hipotesis

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang positif signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Amaris Padang.

Kaedah pengujian:

Bila r hitung lebih besar dari pada r tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Bila r hitung lebih kecil dari r tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja di Hotel Amaris Padang dikategorikan buruk yang berada pada klasifikasi skor $34 - < 45$ dengan persentase sebanyak 53%
2. Kinerja karyawan Hotel Amaris Padang setengah berada dibawah kategori baik dengan persentase 58%
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Amaris Padang, hal ini ditunjukkan dengan diperoleh hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai $\text{sig } 0.000 < 0.05$ dan nilai R^2 sebesar 0,419 hal ini berarti variabel Motivasi Kerja berpengaruh sebesar 41,9% terhadap Kinerja Karyawan Hotel Amaris Padang dan 58,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

B. Saran

Hal-hal yang dapat disarankan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kepada Pihak Hotel

Bagi pihak hotel disarankan agar meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan cara memberikan reward kepada karyawan, mempererat rasa

kekeluargaan karyawan, mengenali kekurangan dan kelebihan karyawan dan memberikan training rutin ataupun berkala kepada karyawan.

2. Kepada Jurusan Pariwisata dan Perhotelan

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan juga bisa dijadikan tambahan materi bahan pembelajaran.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain disarankan untuk mencari factor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain motivasi kerja. Karena masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti faktor konflik kerja, stres kerja, lingkungan kerja, kompensasi, kepuasan kerja, kedisiplinan dan faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Nasrudin, Endin. 2010. *Psikologi Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Nawawi, Ismail. 2014. *Manajemen Perubahan : Teori dan Aplikasi pada Organisasi Publik dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Prabu, Anwar. 2009. *Teori Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hotel Amaris Padang. 2018. *Data Keterlambatan Karyawan Hotel Amaris Padang*. Padang: Hotel Amaris Padang
- Hotel Amaris Padang. 2018. *Data Karyawan Hotel Amaris Padang*. Padang: Hotel Amaris Padang
- Hotel Amaris Padang. 2018. *Review Kinerja Karyawan Hotel Amaris Padang*. Padang: Hotel Amaris Padang
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung : Alfabeta, CV
- Suwatno & Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Yuniarsih dan Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta