

MOTIVASI KERJA KARYAWAN

DAIMA HOTEL PADANG

SKRIPSI

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



Oleh:

MELATI RABECCA PUTRI

2010 / 16503

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2014

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

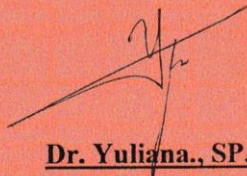
**MOTIVASI KERJA KARYAWAN
DAIMA HOTEL PADANG**

NAMA : MELATI RABECCA PUTRI
NIM/BP : 16503 / 2010
PRODI : MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN : KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS : TEKNIK

Padang, Mei 2014

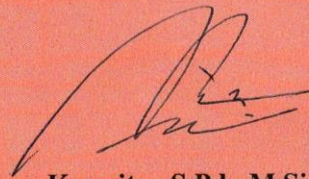
Disetujui Oleh

Pembimbing I,



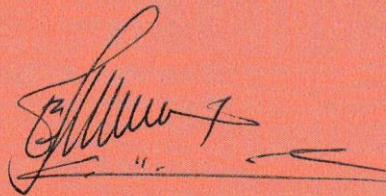
Dr. Yuliana., SP., M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Pembimbing II,



Kasmita., S.Pd., M.Si
NIP. 19700924 200312 2001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang



Dra. Ernawati, M.Pd
NIP. 19610618 198903 2002

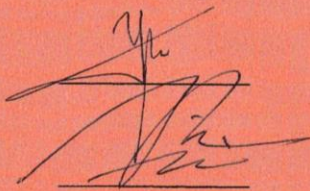
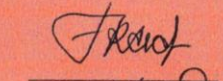
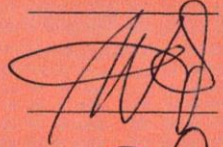
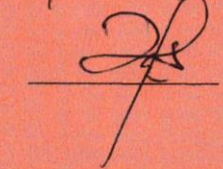
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul : Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang
Nama : Melati Rabecca Putri
NIM / BP : 16503 / 2010
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, Mei 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Yuliana., SP., M.Si	
Sekretaris	: Kasmita., S.Pd., M.Si	
Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair., M.Pd	
	Waryono., S.Pd., MM.Par	
	Hijriyantomi Suyuthie., SIP., MM	

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
Maka apabila kamu sudah selesai (Dengan satu urusan)
Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain
Ini hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap
(Qs : Alam Nasrah : 1-8)

Ya Allah berikanlah aku ilmu untuk tetap mensyukuri nikmatmu
Yang telah engkau anugerahkan kepadaku
Dan kepada kedua ibu bapakku
Dan untuk mengerjakan amal shaleh yang engkau ridho
Dan masukkanlah aku dengan rahmatmu ke dalam
Golongan hamba-hamba-Mu yang shaleh
(Qs : An-Nahl : 19)

Allah memberikan ilmu yang berguna kepada siapa saja yang dikehendakinya
Barang siapa yang mendapatkan ilmu yang berguna itu
Sesungguhnya telah mendapatkan kebajikan yang banyak
Dan tiadalah yang menerima peringatan melainkan orang-orang yang berakal
(Qs: Al-Baqarah : 269)

Dan Allah sekali-sekali tidak akan menyesatkan suatu kaum
Sesudah Allah memberi petunjuk kepada mereka
Hingga ditetapkan pada mereka
Apa yang harus mereka jauhi
Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu
(Qs At-Taubah : 115)
Ya Allah.....
Atas ridhoMu ya Allah
Satu langkah telah kulewati

*Hari ini langkahku terhenti sejenak
Ketika sebuah harapan kugapai sudah
Namun kusadar.....*

*Ini bukan akhir dari segalanya
Tetapi awal untuk melakukan perjalanan yang lebih panjang
Bimbinglah aku dan terangkanlah jiwaiku ya Allah
Amin.....*

Alhamdulillah...

*Hari ini... ditengah kebimbangan dan kegamangan
Setitik asa dan cita telah kugenggam... Sepenggal kebahagiaan telah kuraih
Namun... mungkinkah dihari esok akan dapat kugapai harapan lain
Ditengah perjalanan yang panjang, dan diantara rintangan yang tak
pernah usai.*

*Seiring rasa syukurku kepada-Mu Ya Allah
Dari lubuk hati yang paling dalam
Kupersembahkan setetes keberhasilan ini
Kepada ayahanda
Kepada ibunda*

*Yang telah memberikan semangat dan kasih sayang kepadaku
Yang telah melahirkan, membesarkan serta mendidik dan membimbingku
Yang telah memanjatkan doa untukku sepanjang sujudnya*

Hingga aku menjadi orang yang berguna

Dalam curahan kasih sayangmu

Telah kuraih sepenggal cita

Dan berjuta asa yang pernah ada

*Ya Allah rangkullah Ia dalam rahmat dan karunia-Mu
Dan tempatkanlah Ia ditempat yang baik disisi-Mu kelak
Amin..... ya rabba alamin.*

Terimakasih Kepada:

Papa dan Mama tersayang yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan dan doa yang tak pernah putus kepadaku untuk bisa menjadi manusia berilmu, santun dan beramal shaleh. Jasa kalian kan selalu ada di sanubariku, kasih sayang kalian kan selalu ada dihatiku. Inilah salah satu persembahanku untuk membahagiakan kalian. Kepada semua saudara saudaraku terima kasih atas jasa-jasanya selama ini yang tidak bisa di lupakan, serta dukungannya baik yang bersifat moril, spirituil dan materilnya.

Terima kasih banyak yang tak terlupakan kepada Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si dan Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si sebagai dosen pembimbing dan Ibu Ira Meirina Chair, M.Pd, Bapak Hijriyanti Suyuthie, SIP, MM, Bapak Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, sebagai dosen penguji. Semoga Allah membalas segala bantuan dan bimbingan dengan pahala yang setimpal. Tak lupa kepada seluruh para dosen, staf, dan teknisi Jurusan Kesejahteraan Keluarga khususnya Prodi Manajemen Perhotelan.

Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Manajemen Perhotelan. Widya yang selalu nemenin kemana-mana (ujian lai wid, buliah tibo ayank yuda, hahaha), Feni, Dita, Sithy, Nando yang sangat membantu dalam manyalasaan skripsi ini. Buat Cika, Amay, Dongan(junkie), double Via, Opie, fany, Ika, Ocy, Kak Uke, Zia juga semua rekan-rekan MPh 2010 serta senior juga junior MPh yang gak bisa disebutkan satu persatu. Tetap Semangat yaa, target qta tahun ini. Buat Ratna, basandiang juo wak buk, hahahahaha.

Terima kasih untuk Manajemen Daima Hotel, Buk Mira, Pak At, Kak Yoshi, dan Semua Staf yang membantu melati dalam penelitian. Buat ilmu dan arahan yang diberikan selama melati PLI di Daima.

Istimewa untuk Mate My WRH (Windi Rahmad Hamdani), atas segala doa, motifasi, semangat dan bimbingan yang di berikan serta semua waktu juga pengorbananmu dalam mengisi hari-hari dihidupku. Semoga hubungan kita takkan ada habisnya. Semoga Doa dan Harapan qta bisa terwujud. Amin.....

*Ini adalah langkah awalku menuju jalan yang lebih tinggi
karena menuntut ilmu itu tiada akhirnya. Ya Allah, tuntunlah aku menuju jalan
lurus, yakni jalan yang Engkau ridhoi, bukan jalan orang-orang yang sesat
Amin.....*

ABSTRAK

Melati Rabecca Putri, 2014: Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti kepada karyawan Daima Hotel Padang yang mengeluhkan pekerjaan saat peneliti melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi kerja karyawan Daima Hotel Padang yang meliputi 5 indikator motivasi kerja yaitu: ketekunan, kegairahan kerja, semangat kerja, disiplin kerja dan tanggungjawab.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan Daima Hotel Padang berjumlah 75 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* (50 orang). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum motivasi kerja karyawan Daima Hotel Padang tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 108,58 yang berada pada rentangan 105,6 – 117,4. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: 1) ketekunan tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 20,28 berada pada rentang skor 18,1 – 20,9, 2) kegairahan kerja tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 20,28 berada pada rentang skor 18,1 – 20,9, 3) semangat kerja tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 25,16 berada pada rentang skor 23,8 – 27,3, 4) disiplin kerja tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 22,38 berada pada rentang skor 20,0 – 22,7, 5) tanggungjawab tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 20,48 berada pada rentang skor 19,8 – 22,2.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Karyawan

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 “**Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Dalam 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 terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan, Penasehat Akademik dan selaku dosen penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini
4. Ibu Dr. Yuliana, S.P., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Kasmita, S.Pd., M.Si selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Waryono., S.Pd., MM.Par dan Bapak Hijriyantomi Suyuthie SIP.,MM, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
8. Manajemen Daima Hotel Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
9. Papa, Mama, serta Adik-adik tercinta, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2014
Penulis

Melati Rabecca Putri
Nim. 16503/2010

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	11
1. Hotel	11
2. Pengertian Motivasi Kerja	12
3. Indikator Motivasi Kerja	14
4. Jenis-jenis Motivasi	21
B. Kerangka Konseptual	23
C. Pertanyaan Penelitian	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Variabel Penelitian	25
C. Definisi Operasional Variabel	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian	27
1. Populasi Penelitian	27

2. Sampel	28
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Jenis Data.....	28
2. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Uji Coba Instrumen	32
1. Uji Validitas Butir	32
2. Uji Reliabilitas.....	33
H. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif Data Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang	36
B. Analisis Deskriptif Data Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau Dari Masing-masing Indikator	39
1. Indikator Ketekunan.....	39
2. Indikator Kegairahan Kerja.....	41
3. Indikator Semangat Kerja	44
4. Indikator Disiplin Kerja	47
5. Indikator Tanggungjawab	50
C. Pembahasan	53
1. Indikator Ketekunan.....	54
2. Indikator Kegairahan Kerja.....	55
3. Indikator Semangat Kerja	56
4. Indikator Disiplin Kerja	57
5. Indikator Tanggungjawab	58
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan Hasil Penelitian	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Hotel Berdasarkan Klasifikasi Di Sumatera Barat Tahun 2010-2013	1
2. <i>Guest Complaint</i> Daima Hotel Padang Tahun 2014.....	4
3. Jumlah Karyawan Tetap Daima Hotel Padang	29
4. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	30
5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
6. Hasil Analisis Validitas.....	33
7. Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>)	36
8. Data Hasil Perhitungan Statistik Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang.....	35
9. Klasifikasi Skor Variabel Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang	39
10. Data Hasil Perhitungan Statistik Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Ketekunan.....	40
11. Klasifikasi Skor Variabel Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Ketekunan	39
12. Data Hasil Perhitungan Statistik Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Kegairahan Kerja.....	42
13. Klasifikasi Skor Variabel Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Kegairahan Kerja	43
14. Data Hasil Perhitungan Statistik Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Semangat Kerja	45
15. Klasifikasi Skor Variabel Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Semangat Kerja	46
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Disiplin Kerja	47
17. Klasifikasi Skor Variabel Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Disiplin Kerja.....	49
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Tanggungjawab	50

19. Klasifikasi Skor Variabel Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Tanggungjawab	52
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	24
2. Histogram Kurva Normal Motivasi Kerja Daima Hotel Padang	37
3. Histogram Pengkategorian Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang	38
4. Histogram Kurva Normal Motivasi Kerja Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Ketekunan.....	40
5. Histogram Pengkategorian Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Ketekunan	41
6. Histogram Kurva Normal Motivasi Kerja Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Kegairahan Kerja.....	42
7. Histogram Pengkategorian Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Kegairahan Kerja	44
8. Histogram Kurva Normal Motivasi Kerja Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Semangat Kerja	45
9. Histogram Pengkategorian Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Semangat Kerja	47
10. Histogram Kurva Normal Motivasi Kerja Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Disiplin Kerja	48
11. Histogram Pengkategorian Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Disipin Kerja	50
12. Histogram Kurva Normal Motivasi Kerja Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Tanggungjawab	51
13. Histogram Pengkategorian Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang Ditinjau dari Indikator Disipin Kerja	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian.....	65
2. Data Uji Coba Instrumen Penelitian	69
3. Rangkuman Analisis Validitas	70
4. Rangkuman Analisis Reliabilitas	73
5. Rangkuman Analisis Data Deskriptif.....	74
6. Kuesioner Penelitian	75
7. Data Penelitian	79
8. Hasil Pengolahan Data	80
9. Surat Izin Penelitian dari Fakultas	85
10. Surat Izin Penelitian dari Daima Hotel Padang.....	86
11. Kartu Konsultasi	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini industri perhotelan sangat berkembang pesat. Industri ini berkembang di setiap wilayah yang ada di Indonesia termasuk Sumatera Barat. Industri perhotelan merupakan industri yang menawarkan perpaduan antara produk dan jasa. Banyak para pengusaha berlomba-lomba mendirikan hotel di daerah yang memiliki prospek yang baik dalam mendirikan hotel untuk ke depannya. Jenis hotel yang didirikan pun berbeda-beda sesuai dengan pangsa pasar dan kemampuan modal dari pengusaha itu sendiri.

Pendirian hotel di Sumatera Barat terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Jumlah Hotel Berdasarkan Klasifikasi Di Sumatera Barat Tahun 2010-2013

Klasifikasi Hotel	Jumlah Usaha Hotel			
	2010	2011	2012	2013
Bintang 5/ 5 <i>Star</i>	0	0	1	1
Bintang 4/ 4 <i>Star</i>	3	3	8	9
Bintang 3/ 3 <i>Star</i>	5	6	8	9
Bintang 2/ 2 <i>Star</i>	7	10	10	12
Bintang 1/ 1 <i>Star</i>	14	17	18	19
Melati/ <i>Jasmine</i>	151	162	163	170
Jumlah	180	198	208	220

Sumber : Badan Pusat Statistik Sumatera Barat (2014)

Banyaknya minat para pengusaha menimbulkan persaingan yang sangat ketat pada industri perhotelan khususnya pada wilayah Sumatera Barat. Peningkatan jumlah industri hotel menuntut para pengusaha harus lebih kreatif

dalam memilih konsep hotel. Para pengusaha harus mengetahui selera dari konsumen. Banyak hal yang biasanya menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih hotel saat hendak menginap baik itu dari produk maupun jasa yang ditawarkan oleh setiap hotel.

Adanya pertimbangan konsumen dalam memilih hotel, maka pihak hotel juga harus menawarkan hal-hal yang menarik konsumen untuk menginap seperti fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik. Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan serta harapan tamu dapat terpenuhi, bahkan mungkin bisa melampaui harapan dari tamu.

Guna menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, sumber daya manusia (SDM) hotel harus diperhatikan. SDM merupakan objek yang penting dalam sebuah operasional. Operasional hotel akan berjalan dengan sangat baik apabila memiliki SDM yang berkualitas dibidangnya dan SDM tersebut dapat bekerja dengan efektif dan memiliki motivasi kerja yang baik.

Menurut Anoraga (1992: 77) motivasi kerja adalah “Kemauan kerja karyawan yang timbul karena adanya dorongan dari dalam pribadi karyawan yang bersangkutan sebagai hasil integrasi keseluruhan dari kebutuhan pribadi, pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial dimana kekuatannya tergantung dari proses perintegrasian tersebut”.

Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja SDM atau karyawan dalam bekerja. Menurut Wibowo (2012: 378) “Meningkatnya motivasi pekerja akan meningkatkan kinerja individu, kelompok, maupun organisasi”.

Motivasi kerja yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya motivasi yang buruk memiliki kemungkinan yang lebih besar akan menghasilkan kinerja yang buruk.

Menurut Schein dalam Nasution (2011: 41) ciri-ciri karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi adalah

“Bersaing dalam berprestasi, ingin segera mengetahui hasil konkrit dari usaha, tingkat aspirasinya menengah, berorientasi ke masa akan datang, tidak suka buang-buang waktu, mempunyai rasa tanggung jawab, percaya diri, dan ulet dalam menjalankan tugas. Sebaliknya, ciri-ciri karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah adalah kemampuan bersaing dalam berprestasi rendah, cenderung tidak peduli dengan hasil pekerjaan yang dilakukan, tingkat aspirasi rendah, berorientasi pada saat ini, suka buang-buang waktu, tidak bertanggung jawab, tidak percaya diri, dan tidak ulet dalam bekerja”.

Motivasi yang buruk dapat menimbulkan *complaint* dari tamu yang berdampak pada menurunnya citra hotel dimata tamu, atau bahkan bisa saja tamu yang *complaint* tersebut bercerita pada rekan-rekannya yang mengakibatkan rekan-rekan dari tamu tersebut tidak akan mengunjungi hotel karena persepsi buruk dari rekannya. Menghindari hal tersebut motivasi kerja karyawan perlu diperhatikan pihak hotel guna meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik menurut Rivai (2004: 311) adalah “Karyawan yang mampu melaksanakan pekerjaan secara baik, efisien, efektif, dan produktif sesuai dengan tujuan perusahaan”.

Tinggi rendahnya motivasi kerja karyawan dapat dilihat dari berbagai macam aspek. Wahjosoemidjo dalam Silmilian (2013: 6) mengemukakan bahwa, “Tinggi rendahnya motivasi kerja seseorang dapat dilihat dari

ketekunan, kegairahan kerja, semangat kerja, disiplin kerja dan tanggungjawab”.

Daima Hotel Padang adalah salah satu hotel yang ada di Kota Padang. Daima Hotel Padang memiliki 75 orang karyawan, dengan 63 orang karyawan tetap dan 12 orang *daily worker* (Sumber : HRD Daima Hotel Padang). Masing-masing karyawan pada Daima Hotel Padang memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda, ada yang sudah baik tetapi ada juga yang masih buruk. Motivasi kerja karyawan yang buruk dapat menimbulkan *complaint* tamu yang dapat di lihat pada Tabel 2.

Tabel 2
Guest Complaint Daima Hotel Padang Tahun 2014

Bulan	Banyaknya <i>Guest Complaint</i>
Januari	27
Februari	35
Maret	24

Sumber : *Housekeeping Department* Daima Hotel Padang (2014)

Berdasarkan observasi penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Daima Hotel Padang penulis melihat keterlambatan *order taker housekeeping* dalam menyelesaikan laporan bulanan *housekeeping*. Laporan bulanan *housekeeping* yang seharusnya telah selesai pada tanggal 30 atau 31 sehingga bisa diperiksa oleh *executive housekeeper* dan diserahkan kepada *cost control* tetapi pada kenyataannya laporan tersebut seringkali tidak selesai tepat waktu. Hal ini termasuk pada kurangnya ketekunan karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan

berdampak pada keterlambatan *closing* bulanan oleh *cost control* serta keterlambatan *chief accounting* dalam mengevaluasi hasil kerja *cost control* sehingga produktivitas *cost control* dianggap menurun oleh *chief accounting*.

Di Daima Hotel Padang juga ditemukan beberapa karyawan mengeluhkan kondisi kerjanya. Karyawan tersebut tidak menyukai salah satu rekan kerja yang ada di *department* yang sama sehingga dalam bekerja selalu mengeluhkan situasi kerjanya dan tidak ingin bekerjasama dengan rekan kerja yang tidak disukainya juga di jadwalkan satu *shift* dengan rekan kerja tersebut. Selain itu terlihat karyawan yang mengeluhkan sikap dan tidak menyukai sikap atasannya, karyawan tersebut beranggapan atasannya terlalu keras dan tidak mau menerima apapun pendapat karyawan bawahannya sekalipun pendapat tersebut benar. Hal tersebut termasuk pada kurangnya semangat kerja karyawan dengan mengeluhkan kondisi kerja serta tidak mau bekerjasama dan berdampak pada hasil kerja karyawan yang seharusnya pekerjaan cepat selesai apabila bekerjasama menjadi lambat karena karyawan tidak ingin bekerjasama sehingga hasil kerja tersebut tidak sesuai harapan perusahaan.

Pada Daima Hotel Padang terdapat karyawan yang mengeluhkan pekerjaannya. Karyawan tersebut mengeluhkan pekerjaannya karena minat dan dasar kemampuannya bukan pada pekerjaan tersebut. Sebelumnya karyawan tersebut seorang *receptionis* tetapi dipindahkan ke bagian *income audit*. Hal ini termasuk pada kurangnya gairah kerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan melakukan pekerjaan yang tidak sesuai minat

serta kemampuannya dan berdampak pada penyelesaian pekerjaan yang membutuhkan waktu lama karena karyawan tersebut terlebih dahulu memahami pekerjaannya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Dilihat dari disiplin kerja, penulis melihat pada *laundry section* terdapat karyawan yang bekerja sambil menelfon sedangkan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya belum selesai, hal tersebut berdampak pada kurangnya linen pada *housekeeping department* sehingga menyulitkan *roomboy* dalam bekerja dan kamar yang seharusnya sudah *ready* untuk dijual menjadi tidak dapat dijual karena kekurangan linen. Selain itu beberapa karyawan Daima Hotel Padang juga terlihat tidak selalu datang tepat waktu.

Dilihat dari tanggung jawab, di Daima Hotel Padang juga terlihat karyawan yang kurang bertanggung jawab. Seperti pada bagian *receiving*, penulis melihat *store requisition* dari *department* lain yang seharusnya dicatat ke dalam *bin card* tetapi tidak dicatat. Hal tersebut berdampak pada saat akan melakukan *inventory* di akhir bulan. Seharusnya *inventory* lebih mudah dan cepat hanya dengan melihat stok barang dari *bin card* menjadi sulit dan lama karena harus menghitung semua stok barang kembali satu per satu. Selain itu pada *minibar section* banyak terdapat minuman atau *soft drink* yang kadaluarsa karena keteledoran *minibar attendant* yang tidak rutin memeriksa minuman atau *soft drink* tersebut, hal itu berdampak pada operasional dan nama baik hotel karena beberapa kali minuman tersebut ditemukan oleh tamu sudah kadaluarsa.

Pada Daima Hotel Padang juga ditemukan karyawan yang cenderung tidak peduli pada lingkungan sekitar kerjanya dan pada teman sekerjanya. Misalnya saja pada *housekeeping department*, seharusnya setelah menyelesaikan pekerjaannya seorang *roomboy* membersihkan *pantry* tempatnya bekerja yang menjadi tanggung jawab *roomboy* tersebut, tetapi beberapa karyawan tidak membersihkan *pantry* setelah selesai bekerja dan langsung pulang dengan membiarkan karyawan *order taker* yang membersihkan *pantry*. Hal ini juga termasuk kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Motivasi Kerja Karyawan Daima Hotel Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah terkait motivasi kerja karyawan sebagai berikut:

1. Adanya Keluhan Konsumen terlihat dari banyaknya *guest complaint*
2. Sebagian karyawan kurang tekun dalam menyelesaikan pekerjaan terlihat dari keterlambatan *order taker housekeeping* menyelesaikan laporan bulanan.
3. Sebagian karyawan sering mengeluhkan kondisi kerjanya.
4. Adanya karyawan yang kurang bergairah dalam bekerja terlihat dari karyawan yang mengeluhkan pekerjaannya karena tidak sesuai minat dan kemampuannya.

5. Adanya karyawan kurang disiplin dalam mengerjakan pekerjaannya terlihat dari karyawan yang menelepon saat bekerja.
6. Adanya karyawan yang datang tidak tepat waktu.
7. Sebagian karyawan kurang bertanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaannya terlihat dari pekerjaan karyawan tersebut tidak dikerjakan sebagaimana mestinya.
8. Sebagian karyawan cenderung tidak peduli dengan lingkungan sekitar yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah di atas maka peneliti membatasi masalah pada motivasi kerja karyawan di Daima Hotel Padang ditinjau dari ketekunan, kegairahan kerja, semangat kerja, disiplin kerja dan tanggung jawab.

D. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana motivasi kerja karyawan di Daima Hotel Padang ditinjau dari ketekunan, kegairahan kerja, semangat kerja, disiplin kerja dan tanggung jawab?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi kerja karyawan di Daima Hotel Padang ditinjau dari :

1. Ketekunan.
2. Kegairahan Kerja.
3. Semangat Kerja.
4. Disiplin Kerja.
5. Tanggungjawab.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi informasi terhadap pihak hotel yang berkaitan dengan motivasi kerja karyawan.

2. Bagi Karyawan Hotel

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada karyawan hotel untuk bisa memiliki motivasi kerja yang tinggi agar kinerja yang dihasilkan baik dan kepuasan juga harapan-harapan tamu terpenuhi.

3. Bagi Jurusan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Padang

Diharapkan menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Kesejahteraan Keluarga Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan dapat memberikan informasi, gambaran, dan sebagai referensi untuk melakukan penelitian dalam bidang tertentu.

5. Bagi Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai motivasi kerja karyawan. Selain itu sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hotel

Menurut Rumekso (2002: 2), “Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (*profit*)”. Sejalan dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 10/ IPW 301/PHB 77, tanggal 12 Desember 1977 dalam Soekresno dan Pendit (1998: 4) hotel adalah “Suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan beserta makan dan minum dan hal lain sebagai penunjang ”. Sedangkan menurut Agus dalam Kadir (2012: 11), “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha jasa yang menyediakan jasa penginapan dengan didukung fasilitas lainnya seperti restoran. Dalam hal ini fasilitas yang tersedia berada didalam lingkungan hotel dan dikelola oleh pihak hotel itu sendiri.

Daima Hotel Padang merupakan salah satu usaha jasa yang berdiri di Kota Padang. Daima Hotel terdiri dari 5 lantai dengan jumlah kamar sebanyak 93 kamar dari jenis kamar yang berbeda. Daima Hotel Padang menyediakan jasa penginapan dengan didukung fasilitas lainnya seperti *meeting room*, *lobby lounge*, restoran dan spa. Daima Hotel Padang memiliki 75 orang karyawan dengan 63 orang karyawan tetap dan 12 orang *daily worker*.

2. Pengertian Motivasi Kerja

Secara harfiah motivasi berarti pemberian motif. Setiap orang melakukan sesuatu dengan sengaja pasti memiliki motif yang mendorongnya melakukan hal tersebut. Hasibuan (2012: 141) menyatakan, “ Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja dengan giat dan antusias mencapai hasil yang maksimal ”.

Motivasi menurut Rivai (2004: 455) adalah, “Sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu”. Menurut Winardi (2001: 6) motivasi adalah, “Suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri, atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya.

Menurut Wibowo (2012: 379), “Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan”.

Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dan Mary Counter dalam Suwanto dan Priansa (2012: 171), “Motivasi kerja adalah kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu”.

Menurut Monsanto dalam Suwanto dan Priansa (2012: 171) motivasi kerja adalah, “*Motivation to work describes the forces within an individual that account for the level, direction and persistence of effort expended adequately*” (motivasi kerja menggambarkan kekuatan dalam individu yang menjelaskan tingkat, arah dan ketekunan usaha yang dikeluarkan secara memadai). Sedangkan motivasi kerja menurut Anoraga (1992: 77) adalah, “Kemauan kerja karyawan yang timbul karena adanya dorongan dari dalam pribadi karyawan yang bersangkutan sebagai hasil integrasi keseluruhan dari kebutuhan pribadi, pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial dimana kekuatannya tergantung dari proses perintegrasian tersebut”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan motivasi kerja adalah sesuatu hal yang mendorong seseorang melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu baik itu tujuan pribadi dari seseorang tersebut ataupun tujuan organisasi ataupun perusahaan. Seseorang akan melakukan hal apapun untuk memenuhi seluruh kebutuhan-kebutuhan hidupnya, baik itu kebutuhan pribadi maupun kebutuhan lingkungannya.

3. Indikator Motivasi Kerja

Wahjosoemidjo dalam Silmilian (2013: 6) mengemukakan bahwa tinggi rendahnya motivasi kerja seseorang dapat dilihat dari indikator-indikator di bawah ini:

a. Ketekunan

Sama halnya dengan kesungguhan dalam bekerja bahwa setiap individu dalam bekerja hendaknya dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik. Menurut Subandi (1998: 25) ketekunan adalah, “Perilaku individu dalam mengerjakan sesuatu dengan sungguh - sungguh, gigih dan ulet untuk berhasil. Ketekunan terutama bergantung pada sifat emosional, antusias serta kegiatan menghadapi tantangan”. Menurut Mukzam dan Priambada (2011: 46), “Ketekunan merupakan ukuran tentang berapa lama seseorang dapat mempertahankan usahanya. Ketekunan mencakup frekuensi kegiatan, durasi kegiatan, ketabahan, keuletan dan kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan”.

Robbins dan Coulter (2010: 109) mengungkapkan, “Motivasi mencakup ketekunan, para manajer menginginkan karyawannya untuk tekun dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi”. Sedangkan Nawawi dalam Yuniarsih dan Suwatno (2009: 163) mengungkapkan, “Semakin baik ketrampilan, keahlian, disiplin, ketekunan, ketepatan menggunakan metode serta alat-alat dalam bekerja maka semakin tinggi produktivitas karyawan”. Yuniarsih dan Suwatno (2009: 164)

juga mengungkapkan, “Meningkatnya produktivitas pegawai dapat meningkatkan daya saing organisasi”

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan ketekunan merupakan perilaku seorang karyawan terhadap suatu pekerjaan serta kemampuan dalam menghadapi rintangan dan kesulitan dalam mempertahankan pekerjaannya. Perilaku tersebut meliputi kesungguhan, kegigihan dan keuletan seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dikerjakannya. Ketekunan seorang karyawan merupakan hal yang diinginkan para manajer karena ketekunan karyawan dalam melakukan pekerjaannya akan meningkatkan produktivitas karyawan dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

b. Kegairahan kerja

Kegairahan kerja merupakan kemauan dan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan. Kegairahan kerja dapat dirasakan apabila didukung oleh kondisi-kondisi kerja yang menyenangkan.

Nitisemito (1983: 160) mengungkapkan, “kegairahan kerja adalah kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan”. Kegairahan kerja menurut Danim (2004: 48) adalah kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan. Sedangkan Anoraga (2009: 85) mengungkapkan, “untuk mendapatkan kegairahan kerja bagi seorang karyawan adalah bahwa tugas dan jabatan yang dipegangnya itu sesuai dengan kemampuan dan minatnya.

Masdani dalam Anoraga (2009: 85) mengatakan kegairahan bekerja seorang karyawan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- 1) Faktor kepribadian dan kehidupan emosional sendiri
- 2) Faktor luar, yang terdiri dari faktor lingkungan rumah dan kehidupan kekeluargaannya, dan lebih-lebih lagi faktor lingkungan kerjanya.

Kegairahan kerja yang menurut Danim (2004: 52-53) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa faktor yang dimaksudkan tersebut adalah:

- 1) Kesadaran akan tujuan organisasi, manusia yang sadar akan tujuan organisasinya biasanya memiliki tanggung jawab dan terdorong mencapai target kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- 2) Hubungan antar manusia dalam organisasi berjalan harmonis, keharmonisan itu melahirkan suasana atau iklim interaktif yang menyenangkan. Suasana yang menyenangkan itu gairah kerja seseorang secara otomatis akan terangsang.
- 3) Kepemimpinan yang menyenangkan, gaya kepemimpinan yang demokratis, jujur, dan adil akan membangkitkan gairah kerja karyawan, karena mereka merasakan adanya pengakuan dan penghargaan.
- 4) Tingkatan organisasi, makin tinggi posisi manusia organisasional, pekerjaan yang dilakukannya makin konseptual. sebaliknya semakin rendah posisi manusia organisasional, pekerjaan yang dilakukannya semakin teknis. dengan demikian, faktor-faktor yang mempengaruhi gairah kerjanya akan berbeda pula.
- 5) Upah dan gaji, secara umum makin tinggi upah dan gaji makin tinggi pula gairah kerja karyawan. Hal ini tidaklah mutlak, karena pada unit kerja yang menawarkan upah dan gaji yang tinggi, biasanya tuntutan kerjanya tinggi.
- 6) Kesempatan untuk meningkat atau promosi, manusia organisasional akan terdorong gairah kerjanya apabila ada keyakinan bahwa dengan tampilan semacam itu terbuka akses baginya untuk meningkatkan karir atau promosi.
- 7) Pembagian tugas dan tanggung jawab, kejelasan tugas dan tanggung jawab utama membuat manusia organisasional dapat bekerja dalam suasana kepastian. Manusia organisasional yang berada dalam suasana kebingungan kerja akan lebih banyak berpikir tidak produktif dari pada bertindak riil.
- 8) Kemampuan individu, manusia organisasional berbeda potensi, minat, intelegensi, kekuatan fisik, dan sebagainya.

- 9) Perasaan diterima dalam kelompok, rasa diterima oleh anggota kelompok merupakan prasyarat bagi seseorang untuk dapat bekerja dengan derajat gairah kerja tertentu.
- 10) Dinamika lingkungan, faktor lingkungan akan menentukan apakah seseorang terdorong untuk tampil dengan gairah kerja yang tinggi atau sebaliknya.
- 11) Kepribadian, manusia dengan kepribadian terbuka, umumnya gairah kerjanya dirangsang.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan kegairahan kerja merupakan kemauan dan kesenangan karyawan terhadap suatu pekerjaan dimana pekerjaan tersebut sesuai dengan kemampuan dan minatnya. Kegairahan kerja dapat didukung oleh suasana kerja yang menyenangkan baik itu dari hubungan kerja maupun lingkungan sekitar kerjanya.

c. Semangat kerja

Semangat kerja merupakan sikap individu dan kelompok terhadap situasi pekerjaan dan kerelaan bekerjasama. Semangat kerja menurut Nitisemito (1983: 160) adalah, “Melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik”. Rivai (2004: 462) mengungkapkan, “Karyawan, dengan semangat yang lebih baik akan meningkatkan produktivitasnya dalam jangka panjang”.

Semangat kerja yang menurun disebabkan karena ketidakpuasan karyawan. dengan ketidakpuasan yang dirasakan tersebut maka hal ini akan menimbulkan ketidakbahagiaan bagi mereka yang mana dapat menimbulkan semangat kerja menurun (Nitisemito, 1983: 168).

Indikasi-indikasi turunnya semangat kerja menurut Nitisemito (1983: 161) antara lain:

- 1) Turun/ rendahnya produktivitas kerja
Produktivitas kerja yang turun ini dapat terjadi karena kemalasan, penundaan pekerjaan dan sebagainya.
- 2) Tingkat absensi yang naik/ tinggi
Pada umumnya bila semangat kerja turun, maka karyawan akan malas untuk setiap hari datang bekerja.
- 3) *Labour turnover* (tingkat perpindahan buruh) yang tinggi
Keluar masuknya karyawan yang meningkat disebabkan karena ketidaksenangan karyawan bekerja pada perusahaan, sehingga mereka berusaha mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih sesuai.
- 4) Tingkat kerusakan yang naik/ tinggi
Naiknya tingkat kerusakan baik terhadap bahan baku, peralatan maupun barang jadi menunjukkan bahwa perhatian pekerja dalam pekerjaan berkurang, terjadi kecerobohan dalam pekerjaan dan sebagainya.
- 5) Kegelisahan dimana-mana
Kegelisahan dapat terwujud dalam bentuk ketidaktenangan, keluh kesah dan hal yang lainnya.
- 6) Tuntutan yang seringkali terjadi
Tuntutan sebetulnya merupakan perwujudan dari ketidakpuasan, dimana pada tahap tertentu akan menimbulkan keberanian untuk mengajukan tuntutan.
- 7) Pemogokan
Pemogokan merupakan dari ketidakpuasan, kegelisahan, dan lain sebagainya. Bilamana hal ini telah memuncak dan tidak tertahankan lagi, maka hal ini akan menimbulkan tuntutan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semangat kerja merupakan sikap individu dan kelompok terhadap situasi pekerjaan dan kerelaan bekerjasama untuk menghasilkan pekerjaan sesuai yang diharapkan perusahaan dengan lebih cepat dan lebih baik. Penurunan semangat kerja dapat dilihat dari turun/ rendahnya produktivitas kerja, tingkat absensi yang naik/ tinggi, labour turnover (tingkat perpindahan buruh) yang tinggi, tingkat kerusakan yang naik/ tinggi, kegelisahan dimana-mana, tuntutan yang seringkali terjadi, pemogokan.

d. Disiplin kerja

Disiplin Kerja merupakan suatu kepatuhan terhadap aturan-aturan, norma-norma, hukum, tata tertib, dan lainnya. Disiplin kerja menurut Rivai (2004: 444) adalah, “Suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Nitisemito (1983: 199) mengungkapkan, “Kedisiplinan lebih tepat diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik yang tertulis maupun tidak”. Fathoni (2006: 172) mengemukakan, “Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Sedangkan disiplin menurut Rivai (2004: 497) adalah, “Kegiatan manajemen yang mendorong ketaatan terhadap standar kerja perusahaan”.

Dengan adanya kedisiplinan diharapkan pekerjaan akan dilakukan seefektif dan seefisien mungkin. Rivai (2004: 444) menyatakan terdapat empat perspektif disiplin yang menyangkut disiplin kerja yaitu,

- 1) Disiplin retributif, yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.
- 2) Disiplin korektif, yaitu berusaha membantu karyawan mengoreksi perilakunya yang tidak tepat.

- 3) Perspektif hak-hak individu, yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.
- 4) Perspektif utilitarian, yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

Disiplin kerja karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau mengubah perilakunya. Sehingga seorang karyawan yang dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi yang bersangkutan dengan konsekuen, konsisten, taat asas, bertanggung jawab atas tugas yang diamanahkan kepadanya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap atau perilaku karyawan terhadap norma-norma, hukum dan tata tertib perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi apabila karyawan tersebut konsisten, konsekuen, taat peraturan dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.

e. Tanggungjawab

Tanggungjawab merupakan kesanggupan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu. Menurut Matutina, dkk (1993: 143), “Tanggungjawab pegawai (*operative*) yaitu kewajiban seorang pegawai untuk melaksanakan tugas-tugasnya dan pekerjaannya dengan baik, dan tanggungjawab ini tidak meliputi tanggung jawab pribadi untuk memimpin dan mengawasi tugas-tugas

orang lain”. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia tanggungjawab adalah “keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dsb)”.

Tanggungjawab pada hakekatnya timbul karena adanya hubungan kerja antara pimpinan dan bawahannya, dimana para karyawan diberikan tugas tertentu untuk dilaksanakan. Matutina, dkk (1993: 142) menyebutkan, "Agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik maka antara tugas dan tanggung jawab harus berimbang, disamping itu harus disesuaikan dengan kemampuan dan kesediaan diri si penerima tanggung jawab tersebut”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan tanggungjawab merupakan kewajiban seorang karyawan untuk menanggung segala pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Selain itu karyawan tersebut juga harus menjalankan tugasnya dengan baik dan tepat waktu. Dalam hal ini tugas tersebut sesuai dengan kemampuan dan kesediaan karyawan tersebut.

4. Jenis-jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2012:150) ada dua jenis motivasi, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif.

a. Motivasi Positif

Motivasi positif maksudnya memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Sedangkan menurut McGregor dalam teorinya

theory X and theory Y dalam Rivai (2006: 460) ada dua pandangan berbeda tentang manusia, negatif dengan tanda label X dan positif dengan tanda label Y. Teori Y (positif) memiliki asumsi,

- 1) Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar, lumrah dan alamiah baik tempat bermain atau beristirahat, dalam antrian berdiskusi atau sekedar teman bicara.
- 2) Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif.
- 3) Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif adalah tersebar secara meluas di berbagai kalangan tidak hanya melulu dari kalangan *top management* atau dewan direksi.

b. Motivasi Negatif

Hasibuan (2012: 150) mengatakan motivasi negatif maksudnya memotivasi dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat kerja karyawan dalam jangka pendek akan meningkat karena mereka takut di hukum, tetapi dalam waktu panjang dapat berakibat kurang baik. Sedangkan menurut McGregor teori X (negatif) memiliki asumsi,

- 1) Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau suka bermalas-malasan dalam bekerja.
- 2) Semenjak karyawan tidak suka atau menyukai pekerjaannya, mereka harus diatur atau dikontrol bahkan mungkin ditakuti untuk

menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.

- 3) Karyawan akan menghindari tanggung jawabnya dan mencari tujuan formal sebisa mungkin.
- 4) Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan di atas faktor lainnya yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan akan mengganggukannya dengan sedikit ambisi.

Mendasarkan teori McGregor dalam Notoadmodjo (2009: 118) menjelaskan bahwa perusahaan atau organisasi mempunyai keyakinan bahwa mereka dapat mengarahkan para karyawannya untuk mencapai produktivitas atau tujuan-tujuan organisasi mereka. oleh sebab itu, peran pimpinan dipermudah dalam memotivasi bawahan untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

B. Kerangka Konseptual

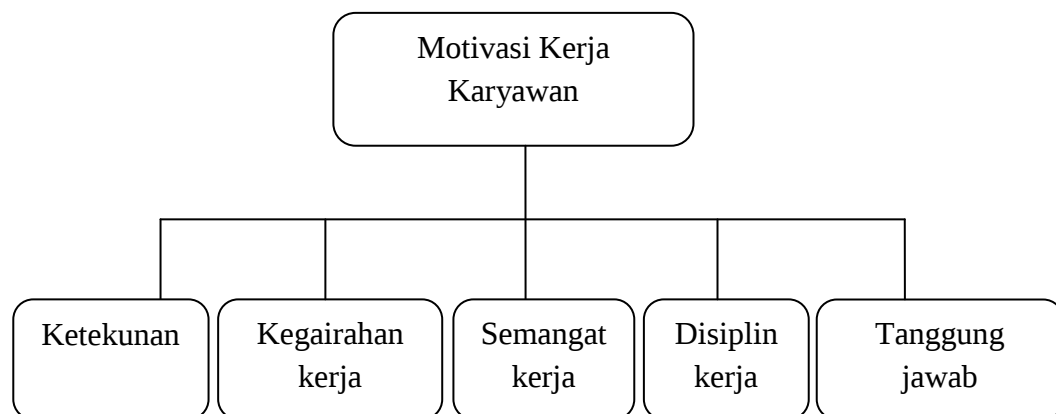
Industri perhotelan merupakan industri yang menawarkan perpaduan antara produk dan jasa. Dalam industri perhotelan sumber daya manusia atau karyawan merupakan elemen penting. Operasional pada suatu hotel akan berjalan dengan sangat baik apabila memiliki karyawan yang berkualitas dibidangnya dan karyawan tersebut dapat bekerja dengan efektif dan memiliki motivasi kerja yang baik.

Motivasi kerja adalah sesuatu hal yang mendorong seseorang melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu baik itu tujuan pribadi dari seseorang tersebut ataupun tujuan organisasi ataupun perusahaan.

Seseorang akan melakukan hal apapun untuk memenuhi seluruh kebutuhan-kebutuhan hidupnya, baik itu kebutuhan pribadi maupun kebutuhan lingkungannya.

Motivasi kerja merupakan hal yang penting diperhatikan oleh pihak perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi yang baik dalam bekerja akan memberikan hasil kerja yang juga baik. Tinggi rendahnya motivasi kerja dapat dilihat dari ketekunan, kegairahan kerja, semangat kerja, disiplin kerja dan tanggung jawab.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan sistematika kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Konseptual Penelitian

C. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah bagaimana motivasi kerja karyawan di Daima Hotel Padang ditinjau dari ketekunan, kegairahan kerja, semangat kerja, disiplin kerja, tanggung jawab?

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan Hasil Penelitian

Secara keseluruhan motivasi kerja karyawan Daima Hotel Padang tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 108,58. Sedangkan berdasarkan indikator dapat dilihat berikut ini

1. Ketekunan karyawan Daima Hotel Padang tergolong pada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 20,28.
2. Kegairahan kerja karyawan Daima Hotel Padang tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 20,28.
3. Semangat kerja karyawan Daima Hotel Padang tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 25,16.
4. Disiplin kerja karyawan Daima Hotel Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 22,38.
5. Tanggungjawab karyawan Daima Hotel Padang tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 20,48.

B. Saran

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

1. Kepada Karyawan Daima Hotel Padang

Karyawan disarankan agar dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja seperti lebih meningkatkan kesungguhan dalam bekerja, meningkatkan kemampuan untuk menghadapi tantangan kerja, berusaha

untuk mendekatkan diri dengan orang disekitarnya, mencoba menyukai lingkungan dan situasi kerja, memperbaiki hubungan antar individu, menerima kebijakan perusahaan, lebih mematuhi peraturan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan agar tujuan perusahaan tercapai secara maksimal dan meningkatkan daya saing perusahaan.

2. Kepada Manajemen Daima Hotel Padang

Kepada manajemen Daima Hotel Padang disarankan agar lebih memperhatikan karyawan khususnya motivasi kerja karyawan dan disarankan untuk membuat program-program yang akan meningkatkan motivasi kerja karyawan seperti melakukan *outing* (jalan-jalan) bersama untuk lebih mengakrabkan setiap karyawan dari seluruh *department*, mengumpulkan karyawan secara berkala untuk mendengar keluhan kesah karyawan dan memberikan pelatihan pada karyawan yang baru menduduki satu posisi.

3. Kepada Jurusan Kesejahteraan Keluarga

Disarankan agar penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk lebih mengarahkan mahasiswa agar memiliki disiplin yang baik dan mampu bertanggungjawab terhadap apa yang menjadi tanggungjawabnya. Selain itu mengingat lulusan Manajemen Perhotelan diharapkan berada pada level *supervisor* atau manajer perlu lebih diperdalam pembelajaran pada mata kuliah mengenai manajemen yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

4. Kepada Peneliti lainnya

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih jauh dalam bidang motivasi kerja karyawan, sebaiknya diungkapkan aspek-aspek lain yang relevan pada penelitian ini terkait dengan hasil penelitian seperti faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, gaya kepemimpinan, dampak motivasi kerja terhadap operasional dan hubungan kerja pada Daima Hotel Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. (1992). *Psikologi Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik. (2014). *Jumlah Hotel Berdasarkan Klasifikasi: Sumatera Barat*
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi, Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hasibuan, Malayu S.P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rev.ed. Jakarta: Bumi Aksara
- Human Resources Department Daima Hotel Padang. (2014). *Jumlah Karyawan Daima Hotel Padang*: Daima Hotel Padang
- Housekeepng Department Daima Hotel Padang. (2014). *Guest Complaint Daima Hotel Padang Tahun 2014*: Daima Hotel Padang
- Kadir, Poppy Arnold. (2012). *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Arion Swiss-Belhotel Bandung*. Tesis. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2014). <http://kbbi.co.id> diakses tanggal 12-02-2014
- Matutina, Doni C., dkk. (1993). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mukzam, Judi M. & Priambada, Swasta. (2011). *Motivasi, Pengelolaan Individu dan Kelompok Dalam Organisasi Bisnis*. <http://swastapriambada.lecture.ub.ac.id/files/2013/03/Modul-7-Motivasi-Pengelolaan-Indivdual-Kelompok.pdf> diakses pada tanggal 12-02-2014