

**MOTIVASI KERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE* DI KOH TIEN MING (KTM)  
RESORT BATAM KEPULAUAN RIAU**

**Oleh: Lestari Jungkar Sagala**

Email : [jungkarlestari@gmail.com](mailto:jungkarlestari@gmail.com)

Pembimbing : Firdaus Yusrizal, SST, MM. Par

Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Riau.

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRAK**

Penelitian ini tentang motivasi kerja karyawan *front office* yang ada di Hotel KTM Resort Batam. Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui faktor pendorong dari luar diri karyawan *front office* di Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau. (2) untuk mengetahui motivasi dari dalam diri karyawan *front office* di Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 6 orang dengan menggunakan teknik sensus sampling. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengelompokan data- data kemudian disusun dengan cara menggunakan frekuensi. Dan untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuisioner. Dengan menggunakan skala likert sebagai alat ukur.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada motivasi kerja karyawan *front office* di Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam adalah tinggi. Hal ini buktikan dengan perolehan total skor keseluruhan dari aktor intrinsik dan ekstrinsik yaitu 209 poin.

**Kata kunci: Motivasi, Faktor Intrinsik, Faktor Ekstrinsik.**

**EMPLOYEE MOTIVATION FRONT OFFICE IN KOH TIEN MING (KTM)  
RESORT BATAM RIAU ISLANDS**

**By : Lestari Jungkar Sagala**

Email : [jungkarlestari@gmail.com](mailto:jungkarlestari@gmail.com)

Conselor : Firdaus Yusrizal, SST, MM. Par

Department of Administrative Science Business Travel Study Program

Faculty of Social and Political Sciences

Riau University.

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*This research is about work motivation of front office employee in Hotel KTM Resort Batam. This study aims to (1) to know the driving factors from outside the front office employees' self in Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Riau Islands.(2) to know the motivation from inside the front office employees at Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau.*

*The sample in this study amounted to 6 people using the census sampling technique. This research uses quantitative descriptive method to categorize the data then compiled by using frequency. And for data collection techniques in this study using interviews and questionnaires. By using Likert scale as a measuring tool.*

*Based on the results of research obtained on work motivation of front office employees in Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam is high. This is proved by the total total score of intrinsic and extrinsic actors is 209 points.*

**Keywords: Motivation, Intrinsic Factor, Extrinsic Factor.**

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia saat ini semakin berkembang

Usaha perhotelan merupakan salah satu penunjang utama pariwisata di Indonesia. Jika dahulu hotel hanyalah

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan organisasi dapat memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai

Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak management bila mereka menginginkan setiap karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian. Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela mengarahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang

Untuk memotivasi karyawan, pimpinan perusahaan harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh karyawan. Satu hal yang harus dipahami bahwa orang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi atau non materi, kebutuhan fisik maupun rohaniah (**Nawawi dan Hadari, (1990:36)**).

Tanpa motivasi, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak di bidang pabrikaan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktifitas di

pesat dan cukup menggembirakan. Melalui pembangunan pariwisata, disamping meningkatnya penerimaan devisa Negara juga diharapkan bisa memperluas kesempatan kerja dan pemerataan pendapatan.

sebagai tempat untuk menginap, kini hotel juga menjadi tempat untuk refreking dan bisnis.

tujuannya, setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi yang diharapkan nantinya akan meningkatkan disiplin kerja yang tinggi.

tujuan perusahaan, karna dengan motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan (**Siagian,1995:45**).

standart atau bahkan melampaui standart

karna apa yang menjadi motiv dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi.

Sekalipun seorang karyawan memiliki kemampuan oprasional yang baik bila tidak

memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan (**Siagian, 1995:45**).

dalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga juga tergantung pada aspek sumber daya manusia

Dalam hal diatas, motivasi merupakan masalah utama yang sangat penting dalam perusahaan, karna dapat meningkatkan disiplin kerja karyawan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul :

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang telah penulis ungkapkan dimuka, untuk mempermudah pembahasan serta menghindari overlap dalam pembahasan, penulis menetapkan

### **1.3.Identifikasi Masalah**

Adapun Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana faktor pendorong dari luar diri karyawan *front office* di Hotel Koh

### **1.4.Batasan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada motivasi kerja karyawan *front office* Hotel KTM Resort Batam Kepulauan Riau. Pembatasan masalah ini dimaksudkan agar dalam **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui faktor pendorong dari luar diri karyawan *front office* di Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau.
- b. Untuk mengetahui motivasi dari dalam diri karyawan *front office* di Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau.

#### **1.5.2. Manfaat penelitian**

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

## **Tinjauan Pustaka**

### **2.1.Definisi kerja**

## **“Motivasi Kerja Karyawan *Front Office* Di Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau”.**

rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana Motivasi kerja karyawan *Front Office* Di Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau?

Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau.

2. Bagaimana motivasi dari dalam diri karyawan *front office* yang terdapat di Hotel Koh Tien Ming (KTM) Resort Batam Kepulauan Riau.

penguraian penelitian ini tidak menyimpang dari pokok permasalahan, sehingga pembatasan masalah dapat dilakukan lebih terperinci sesuai dengan data-data yang dikumpulkan.

- a) Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu wawasan di bidang perhotelan, khususnya pada *front office* department dan membandingkan antara teori yang telah di dapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang akan diterima ketika memasuki dunia kerja.
- b) Bagi pihak Hotel, diharapkan penelitian ini dapat sumbangan pemikiran untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan *front office* dalam menjalankan tugasnya menjaga, membersihkan, dan merawat semua kamar tamu, serta dapat memenuhi standart pelayanan yang akan diberikan kepada tamu.
- c) Bagi peneliti berikutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dengan topik yang sama.

Kerja merupakan sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi, sengaja dilakukan untuk mendapatkan penghasilan.

Kerja juga dapat diartikan sebagai pengeluaran energi untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mencaapai tujuan tertentu. Menurut

Selanjutnya, **Dr. May Smith** didalam **Anogara (2009:12)** mengatakan bahwa tujuan kerja adalah untuk hidup. Dengan demikian, mereka yang menukarkan kegiatan fisik atau kegiatan otak dengan sarana kebutuhan hidup, berarti bekerja. Kerja adalah aktifitas yang dinamis dan bernilai, tidak dapat dilepas dari faktor **Front Office Department**

Saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan. Kesiagaan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di *front office* department didalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah Kantor depan hotel (*front office*) secara oprasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobby, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya, oleh sebab itu bagian ini disebut dengan

### 2.3.Motivasi Kerja

Motivasi dapat dipandang sebagai satu ciri yang ada pada calon tenaga kerja ketika diterima masuk bekerja di perusahaan, tenaga kerja mengalami perubahan-perubahan sebagai hasil

Motivasi adalah daya pendorong yang mengikibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang

. Motivasi ini dimaksudkan untuk memberikan daya perangsang kepada karyawan yang bersangkutan agar

#### **Teori Motivasi**

#### a) **Teori Dua Faktor (*factor Ekstrinsik dan Intrinsik*)**

Teori dua faktor dari Hezberg berusaha mencari sebab-sebab adanya rasa puas dan rasa tidak puas dari seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

**Dr.Franz Von Magnis didalam Anogara (2009:11)** kerja adalah kegiatan yang direncanakan.

fisik, psikis, dan sosial. Nilai yang terkandung dalam kerja bagi individu yang satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Nilai tersebut dapat memperngaruhi sikap dan perilakunya dalam bekerja.

menemukan dalam memberikan kesan baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun sekedar berkunjung disuatu Hotel.

bagian *front office*. Kantor depan Hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel

interaksi antara kerja dengan lingkungan kerja. Setiap hari, secara sadar ataupun tidak sadar, kita dihadapi dan jalani dua macam situasi yaitu situasi masalah (*problem situation*) dan situasi pilihan (*choice situation*) yang juga dinamakan situasi konflik (**Siagian, 1995:10**).

menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan (**Siagian, 1995:12**). Istilah motivasi mengandung tiga hal yang amat penting.

karyawan tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya (**Manulang, 2002:55**).

Dengan diketahuinya sebab-sebab tersebut, maka akan diusahakan untuk dapat diciptakan kepuasan sehingga para pekerja dapat terdorong atau termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik. Teori ini memberikan gambaran bahwa kepuasan akan hasil pekerjaan seseorang dipengaruhi

oleh suatu factor yang disebut factor pemuas (*factor Intrinsik*).

Adapun factor pemuas (*factor Intrinsik*) terdiri dari:

1. Perasaan berprestas
2. Dihargai
3. Memperoleh kemajuan
4. Rasa tanggung jawab

Sedangkan yang menjadi *Factor Ekstrinsik* atau pendorong dari luar diri seseorang karyawan untuk bekerja terdiri atas:

1. Bonus
2. *Leadership* (kepemimpinan)
3. *Reward* (penghargaan)
4. Kondisi kerja
5. *Salary* (gaji)

## Metodologi Penelitian

### 3.1 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel KTM Resort Batam dari bulan april 2017 hingga saat ini, yang beralamatkan di Jl. Kolonel Soegiono, Tanjung Pinggir, Sekupang- Batam, Indonesia.

### 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer  
Yaitu data yang langsung diperoleh dari *front office department* Hotel KTM Resort Batam melalui penyebaran kuisioner sehubungan dengan motivasi kerja karyawan *front office*

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

- a) Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan pihak yang terlibat dengan proses tanya jawab dalam mencari data penelitian yang berlangsung lisan maupun tulisan yaitu seluruh karyawan *front office*

## Kerangka Pemikiran

Teori dua faktor dari Hersberg berusaha mencari sebab – sebab adanya rasa puas dan rasa tidak puas dari seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Dengan diketahuinya sebab- sebab tersebut, maka akan diusahakan untuk dapat menciptakan kepuasan sehingga para pekerja dapat terdorong atau termotivasi untuk bekerja dengan baik. Teori ini dapat memberikan gambaran bahwa kepuasan akan hasil pekerjaan seseorang dipengaruhi oleh suatu factor disebut factor pemuas (*factor Intrinsik* )

Populasi dalam objek penelitian ini adalah seluruh karyawan *front office* di Hotel KTM Resort Batam yang berjumlah 6 orang dan keseluruhan populasi dijadikan unit analisis. Oleh karna itu, sample dalam penelitian ini adalah 6 orang.

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan teknik sensus sampling. Oleh karna itu, sampel yang digunakan adalah keseluruhan populasi yang ada, yaitu 6 orang.

- b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari sumber- sumber tertentu ( perpustakaan) dari perusahaan, literature, majalah, dan artikel yang berhubungan dengan penelitian.

yang terkait dengan motivasi kerja karyawan *front office* Hotel KTM Resort Batam.

- b) Kuisioner, yaitu cara pengumpulan data dengan mengirimkan daftar pertanyaan untuk di isi sendiri. Angket sendiri mengacu kepada

pengumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden dan jawaban

yang diperoleh juga dalam bentuk tertulis.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan, dikelompokkan, kemudian di susun agar dapat di teliti berdasarkan teori yang relevan sehubungan dengan masalah yang di bahas untuk kemudian

di ambil kesimpulan untuk mendapatkan inti dari hasil penelitian dengan cara frekuensi. Frekuensi adalah pengelompokan data kedalam beberapa kategori yang menunjukkan banyaknya data dalam setiap kategori, dan setiap data tidak dapat dimasukan kedalam dua atau lebih kategori, **Suharyadi dan purwanto(2003:25)**

### Oprasional Variabel

**Table III.1**

Variable	Sub variabel	Indicator	Skala/ ukuran	Sumber data
Motivasi	Faktor Ekstrinsik	a. Bonus b. Kondisi kerja c. Leadership (kepemimpinan) d. Reward (penghargaan) e. Salary (gaji)	Ordinal	Kuisisioner dan wawancara
	Faktor Intrinsik	a. Perasaan berpretasi b. Dihargai. c. Memperoleh kemajuan d. Rasa tanggung jawab	Ordinal	Kuisisioner dan wawancara

### 3.6 Skala Pengukuran

Berdasarkan oprasional variable diatas, berikut penulis jabarkan teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal, oleh karna itu skala pengukuran variable yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang akan diukur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Rekapiulasi Tanggapan Responden

	Variabel	Indikator	Score	Hasil
Motivasi Kerja	Faktor Ekstrinsik	Bonus	23	Tinggi
		Kondisi Kerja	25	
		Leadership	23	
		Penghargaan	24	
		Salary	25	
		Total Skor	120	
	Faktor Intrinsik	Perasaan Berprestasi	20	Tinggi
		Dihargai	21	
		Memperoleh Kemajuan	24	
		Rasa Tanggung Jawab	24	
		Total Skor	89	
		Jumlah total skor	209	

Sumber : Penelitian lapangan, 2017



*Kepegawaian*). Jakarta : Penerbit Mandar Maju.

Nawawi, H. Hadari dan Martini Hadari, (1990). *Administrasi Personel Untuk*

*Peningkatan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit CV

Haji Masagung

Pujilistiyani, Angelina Yuri (2008). *Analisis Teori Kepuasan Kerja*. Yogyakarta :

Penerbit Andi.

Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta :

Penerbit Rineka Cipta.

Siagian, Sondang P. (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta :

Penerbit Rineka Cipta.

Siagian, Sondang P. (1989). *Faktor-Faktor Pendorong Motivasi Kerja*

*Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. (1999). *Managemen Penyelenggara Hotel*. Bandung :

Penerbit Alfabeta.

### Jurnal

Saputra, Yadi. Jurnal motivasi kerja karyawan *front office* di Hotel Resty Menara pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.

Edisi Revisi V. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta.

Bagyono. (2002) *Hotel Front office*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Dessler, Gary, (1997). *Managemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Indonesia.

Jakarta : Penenrbit PT. Prenhallindo.

Gellerman, Saul W, (1984). *Motivasi dan Produktivitas*. Seri Managemen No.91.

Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Gitosudarmo, Indriyono, (1986) *Prinsip Dasar Managemen*. Yogyakarta : Penerbit BPFE.

Kusmayadi, Endar Sugiarto. (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang*

*Kepariwisataaan*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka.

Moekijat, (2002). *Managemen Sumber Daya Manusia (Managemen*

