

# MOTIVASI KERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL ZAIRA PEKANBARU

Oleh :

Asman

[asman070790@gmail.com](mailto:asman070790@gmail.com)

**Pembimbing : Dr. Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Pariwisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28294

Telp/Fax : 0761-63277

## **ABSTRACT**

*This research was conducted at Hotel Zaira Pekanbaru. This study aims to determine working motivation of housekeeping at Zaira Hotel. This study aims a). To analyze the factors that influence the working activity of Housekeeping at Zaira Pekanbaru Hotel. b). To know what efforts were made by the company in increasing working motivation of Housekeeping at Zaira Pekanbaru Hotel.*

*The sample used in this study were 9 respondents (people). This research used descriptive analysis method that is a technique to describes or depicts something, either in the form of drawings or photographs obtained from field data or researcher describes research results with pictures and can also mean to explain with words in thereport for complementarity*

*Boundary problem in this study, the author discusses only working motivation of Housekeeping at Zaira Pekanbaru Hotel and any attempts by the company to improve working motivation of Housekeeping at Zaira Pekanbaru Hotel. Apart from these aspects of the author will not be discussed.*

*The identification of this research to determine how is the working motivation of Housekeeping at Zaira Pekanbaru Hotel? and What attempts did implement by the company to improve it?*

*Keywords: Physical needs, Security needs, Social needs, Esteem needs, self actualization needs.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan Industri Perhotelan di kota Pekanbaru mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Peningkatan tersebut tidak lepas dari sektor-sektor Pariwisata, terutama wisata MICE (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*). Hal ini tidak terlepas dari pengaruh perkembangan perekonomian Pekanbaru yang terus meningkat yang ditunjang oleh beberapa perusahaan seperti perusahaan minyak, perusahaan kertas dan perkebunan sawit yang sangat luas. Selain itu, banyaknya pabrik pengolahannya yang ada di sekitar kota pekanbaru.

Pariwisata merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisata dari negara asalnya dan dengan kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti; transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain. Oleh karena itu, industri pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan suatu Negara (Subadra 2006:45).

Dalam menjalankan perannya, industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam mengembangkan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat lokal.

Ada beberapa faktor yang menjadi sebagai penunjang berkembangnya suatu pariwisata, seperti akomodasi, transportasi, akses jalan dan yang paling utama adalah objek wisatanya sendiri. Dengan adanya komponen-komponen diatas tentu akan membuat objek wisata tersebut menjadi tujuan wisata. Akomodasi atau hotel merupakan tempat bagi pengunjung untuk

beristirahat guna melepaskan penat atau lelah. Hotel tidak hanya sebagai tempat menginap saja tetapi juga bisa sebagai tempat melakukan aktivitas ataupun bisnis. Seperti produk jasa lainnya, hotel juga merupakan salah satu jasa yang menjualkan produk yang tidak real atau tidak nyata tetapi bisa dirasakan, salah satunya yaitu memberikan pelayanan memuaskan yang bisa dirasakan oleh konsumen. Menurut, Sulastiyono (1999: 19), Sebuah Hotel yang baik adalah yang mampu mendapatkan keuntungan dengan memberikan kepuasan bagi para tamunya. Didalam industri perhotelan kita harus memberikan motivasi kepada karyawan untuk memahami tentang pentingnya memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada tamu, perlu juga kita untuk meniti beratkan dari sudut pandang para tamu. Apa yang menjadi kesukaan tamu? Daya tarik apa yang membuat tamu menginap? Dan apa saja yang menjadi kegemaran para tamu yang akan menginap?

Tujuan dari setiap usaha perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas atau menjual pelayanan kepada para tamunya. Terciptanya kualitas layanan tentu akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan pihak hotel.

Dengan pengertian Hotel diatas maka usaha perhotelan harus dikelola secara profesional, antara lain mengenai tata kerja seperti organisasi, prosedur, administrasi, pegawai serta operasional secara keseluruhan. dalam hubungan dengan

organisasi hotel dibagi dalam beberapa department: *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Marketing Department, Engineering Department, dan Human Recourses Department.*

Hotel merupakan salah satu penghasil pendapatan daerah di Pekanbaru, salah satunya adalah Hotel Zaira. Hotel Zaira yang dulunya bernama Hotel Azizah yang bernaung dalam Group Horison yang berusaha menjawab kebutuhan kota Pekanbaru dalam industri perhotelan. Hotel Zaira yang berlokasi di jantung kota Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang (\*\*\*) yang memiliki 76 kamar yaitu 24 kamar Superior, 50 kamar Deluxe dan 2 kamar Executive. Menurut predikatnya, hotel Zaira tergolong dalam “Hotel Sedang” sedangkan jenis tamunya yang menginap termasuk dalam “Hotel Bisnis”. Ditinjau dari lokasinya Hotel Zaira tergolong dalam “City Hotel” (berlokasi ditengah kota/ area perniagaan).

Produk jasa yang ditawarkan pada Hotel Zaira adalah Pelayanan karyawan yang bersifat kekeluargaan, cekatan, bersih dan tepat waktu. Pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang disediakan oleh Hotel Zaira, yaitu dengan memberikan pelayanan yang lebih kepada pengunjung yang datang ke Hotel Zaira. Untuk memberikan pelayanan yang prima tentu memerlukan penanganan yang baik pula, pihak hotel telah memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya karyawan *Department Housekeeping*. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan kepada pengunjung tepat sasaran tanpa ada kesalahan. Di Hotel Zaira *Housekeeping* merupakan salah satu *department* yang penting, karena *department housekeeping* merupakan *department* yang mengatur atau yang menata peralatan, menjaga kebersihan kamar dan memberikan dekorasi dengan

tujuan agar hotel tampak rapi, bersih dan menarik.

Sebagai karyawan yang bertugas menjaga kebersihan dan kenyamanan Hotel Zaira, ada beberapa hal yang harus dilaksanakan oleh karyawan *Housekeeping* Hotel Zaira yaitu selalu memperhatikan kebersihan kamar, mengganti sperai tempat tidur, tepat waktu dan selalu mendengar keluhan pengunjung dengan keadaan kamar, hal ini dilakukan agar pengunjung merasa nyaman didalam kamar hotel Zaira. Dalam hal ini, *Room Attendant (Roomboy)* berperan penting untuk meningkatkan pendapatan dan citra hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan atau citra hotel Zaira, apabila terjadi keluhan tentang kamar tentu akan memperburuk citra hotel Zaira. oleh karena itu setiap karyawan di hotel Zaira ditugaskan untuk menjaga nama baik hotel Zaira itu sendiri. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel baik atau tidak, dapat dilihat dari tingkat *occupancy* kamar pada setiap tahunnya. Karena jika pelayanan yang diberikan memuaskan, maka tamu akan lebih sering berkunjung kehotel. Dengan kata lain tingkat *occupancy* kamar akan semakin meningkat. Adapun tingkat *occupancy* kamar yang terjual selama tiga tahun terakhir pada Hotel Zaira Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.1**  
**Rata-rata Tingkat Hunian Hotel Zaira Pekanbaru 2010-2013**

Tahun	Tingkat Hunian
2010	60%
2011	70%
2012	75%
2013	69%

Sumber: Pihak Manajemen HRD Hotel Zaira Pekanbaru, 2013

Dari tabel di atas rata-rata tingkat hunian Hotel Zaira Pekanbaru dari tahun 2010-2013. Pada tahun 2010 tingkat hunian kamar hanya berkisar pada angka 60 %, sedangkan pada tahun 2011 tingkat hunian kamar naik menjadi 10%, ini dikarenakan oleh persiapan kota Pekanbaru sebagai kota penyelenggara Pekan Olahraga Nasional (PON). Terselenggarakannya event Pekan Olahraga Nasional mengakibatkan tingkat hunian kamar di Hotel Zaira Pekanbaru naik menjadi berkisar 5%. Namun pada tahun 2013 tingkat hunian kamar mengalami penurunan yaitu berjumlah 6% hal ini tentu menjadi perhatian bagi pihak hotel dalam menanggapi permasalahan yang terjadi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Perhotelan

Pengertian Hotel menurut *Hotel Proprietors Act, 1956* dalam buku Agus Sulastiyono (2011:5) mengatakan “ 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 ”.

Sedangkan pengertian hotel yang dimuat oleh *Grolier Electronic Publishing Inc, 1995* dalam buku Agus Sulastiyono (2011:6) menyebutkan bahwa :

“Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap , makanan, dan pelayanan – pelayanan lain untuk umum ”.

Selanjutnya pengertian hotel di Indonesia yang mengacu pada peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.300/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal 1, Ayat (b) dalam SK ( Surat Keputusan ) tersebut menyebutkan bahwa :

“ Hotel adalah suatu jenis Akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial ”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa, hotel seharusnya adalah:

1. Suatu jenis akomodasi
2. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada
3. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya
4. Disediakan bagi umum
5. Dikelola secara komersial, yang dimaksud dengan dikelola secara komersial adalah, dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.

### 2. Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa Inggris sering disamakan dengan *motivation* yang berarti pemberian motif, atau hal yang menimbulkan dorongan.

### 3. Pengertian Motivasi Kerja

Di bawah ini beberapa pengertian dari motivasi kerja menurut beberapa ahli, diantaranya;

- a. Robbin dan Judge (2007) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan.
- b. Samsudin (2005) memberikan pengertian motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi juga

dapat diartikan sebagai dorongan (*driving force*) dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan mempertahankan kehidupan

- c. Mangkunegara (2005:61) menyatakan : “ Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi merupakan kondisi atau energy yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”

#### **4. Teori Motivasi Kerja**

Ada beberapa teori motivasi yang dikemukakan oleh para ahli dalam buku Sondang Siagian (2004), diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan Fisik : makanan, minuman, tempat tinggal, kepuasan seksual, dan kebutuhan fisik lain.
2. Kebutuhan keamanan: keamanan dan perlindungan dari gangguan fisik dan emosi, dan juga kepastian bahwa kebutuhan fisik akan terus terpenuhi
3. Kebutuhan Sosial: kasih sayang, menjadi bagian dari kelompoknya, diterima oleh teman-teman, dan persahabatan.
4. Kebutuhan Harga Diri: faktor harga diri internal seperti penghargaan diri, otonomi, dan pencapaian prestasi dan faktor harga diri eksternal seperti harga diri status, pengakuan (diorangkan), dan perhatian
5. Kebutuhan Aktualisasi diri: pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang, dan pemenuhan diri sendiri, dorongan untuk menjadi apa yang ia mampu capai.

Dalam istilah motivasi Maslow berpendapat bahwa tiap tingkat dalam hirarki itu harus secara substansial terpuaskan sebelum hirarki berikutnya

menjadi aktif dan setelah kebutuhan tersebut secara substansial terpenuhi, kebutuhan tersebut tidak lagi bisa memotivasi perilaku. Jika kita ingin memotivasi seseorang, menurut Maslow, kita perlu memahami di tingkat mana keberadaan orang itu dalam hirarki dan perlu berfokus pada pemusatan kebutuhan pada atau di atas tingkat itu. Sehingga kebutuhan orang.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti di hotel berbintang tiga, yaitu Hotel Zaira pekanbaru. Tepatnya Hotel ini berada di JL.Tuanku tambusai no.9. Komp. Lancang Kuning Square No.9 A Telp. (0761) 40960-5 Fax (0761) 40966-67. Penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Mei 2014

### **2. Populasi dan Sampel**

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady dalam buku Metodologi Penelitian Sosial (2011:42), mengatakan populasi adalah semua nilai baik hasil penghitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini seluruh karyawan yang bekerja di Hotel Zaira Pekanbaru sebanyak 48 orang. Sedangkan sample penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja di department *housekeeping* sebanyak 9 orang.

#### **a. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

##### **a) Data Primer**

Yaitu data yang langsung diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh sampel sebanyak 9 orang (karyawan *department housekeeping*) di Hotel Zaira Pekanbaru.

b) Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari pihak manajemen Hotel Zaira Pekanbaru, observasi langsung, literatur dan artikel yang berhubungan dengan penelitian ini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Sejarah Singkat Hotel Zaira Pekanbaru**

Hotel Zaira dulunya dikenal dengan nama Hotel Azizah terletak di jantung kota pekabau dengan konsep mudah kesalah satu tempat perbelanjaan terbesar di pekabau. Haya 10 menit dari bandara Sultan Syarif Qasim 11 dan 1 menit dari pasar tradisional yakni pasar cikpuan. Azizah dikelola oleh PT. Mertropolitan Golden Management yakni operator dari Hotel Horison Group. Hotel azizah didirikan pada tahun 2008 dan dibuka pada tanggal 12 mei 2010 dengan konsep syariah dimana seluruh karyawannya baik muslim maupun non muslim wajib mengenakan busana muslim. Hotel azizah merupaka hotel bintang 3 (\*\*\*) yang memiliki 76 kamar yaitu 24 kamar superior, 50 kamar deluxe dan 2 kamar executive. Konsep arsitektur bangunan dan design interiornya bernuansa modern minimalis. Market segmen adalah dari government, company, group/rombongan dan segment MICE. Dan hotel ini memiliki 6 buah ruang meeting yang memiliki kapasitas 15 pax sampai 250 pax.

Pada tanggal 20 november 2013 hotel azizah pekanbau resmi keluar dai PT. Metropolitan. Golden Management dan sekarang dikelola oleh PT. Accord Syariah. yang mana pemilik hotel azizah yaitu bapak Bachrizal mengganti nama hotel azizah menjadi hotel zairah pekanbaru.

**2. Identitas Responden**

**a. Kelompok berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
----	---------------	--------------	----------------

1	Laki-laki	7	77.78%
2	Perempuan	2	22.22%
Jumlah		9	100%

*Sumber: Penelitian Lapangan, 2014*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada responden yang berjenis kelamin perempuan. Yang mana responden laki-laki yaitu sebanyak 7 orang atau 77.78% sedangkan responden perempuan sebanyak 2 orang atau 22.22%.

**b. Kelompok berdasarkan usia**

No	Rentang Umur	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	15 – 20	2	22.22%
2	21 – 25	6	66.67%
3	>26	1	11.11%
Jumlah		9	100%

*Sumber: Penelitian Lapangan, 2014*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa umur yang lebih mendominasi adalah umur 21 – 25 tahun sebanyak 6 orang atau 66.67%. dan haya 2 orang atau 22.22% responden yang berumur 15 – 20 tahun. Sedangkan hanya 1 orang atau 11.11% responden yang berumur >26 tahun.

**c. Kelompok berdasarkan latar belakang pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	SMA	8	88.89%
2	D3	1	11.11%
3	D4	0	0
4	Sarjana	0	0
Jumlah		9	100%

*Sumber: Penelitian Lapangan, 2014*

Dari tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan staf di hotel Zaira Pekanbaru dominan berlatar belakang pendidikan tamatan SMA sangatlah besar. Yaitu sebanyak 8 orang atau 88.89%. dan responden yag berlatar belakang pendidikan D3 yaitu sebanyak 1 orang atau 11.11%. maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan tidak mengutamakan latar

belakang pendidikan tinggi sebagai prioritas utama agar bisa bekerja di hotel Zaira Pekanbaru. Yang penting mereka bisa bekerja dengan baik dan memiliki skill yang tinggi serta mengutamakan kepentingan tamu.

Dari hasil rekapitulasi diatas, kelima komponen Sub Variabel Motivasi Kerja *Housekeeping* Karyawan di Hotel Zaira Pekanbaru meliputi:

1. Kebutuhan fisik yang meliputi kepuasan atas gaji yang diberikan, bekerja disebabkan tuntutan ekonomi, pemberian gaji sesuai dengan ketentuan atasan dan pemberian gaji secara adil sesuai dengan prestasi kerja. Komponen ini memperoleh nilai akumulatif sebesar 165 dan berada pada rentang nilai 152 – 180 dengan kriteria Sangat Setuju (SS). Maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan fisik karyawan Hotel Zaira Pekanbaru dapat terpenuhi dengan baik.
2. Rasa aman yang meliputi adanya prosedur kerja yang jelas untuk melaksanakan pekerjaan, jaminan sosial, dan keamanan dalam jabatan kerja. Komponen ini memperoleh nilai akumulatif 108 dan berada pada rentang nilai 93 – 114 dengan kriteria Setuju (S). Maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan rasa aman pada karyawan Hotel Zaira Pekanbaru dapat terpenuhi dengan baik.
3. Kebutuhan sosial yang meliputi kondisi lingkungan tempat kerja yang aman, terjalinnya hubungan yang harmonis antara karyawan dengan atasan, dan terjalinnya hubungan yang harmonis antara sesama karyawan. Komponen ini memperoleh nilai akumulatif 115 dan berada pada rentang nilai 115 – 136 dengan kriteria Sangat Setuju

(SS). Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara karyawan dengan sesama karyawan dan karyawan dengan atasan sudah berjalan dengan sangat baik. Dengan terpenuhinya kebutuhan sosial maka akan membuat setiap karyawan merasa senang dan betah untuk bekerja dan ini akan berdampak baik pada produktivitas perusahaan.

4. Kebutuhan harga diri yang meliputi penghargaan terhadap prestasi, penambahan insentif, status kepegawaian tetap, kenaikan jabatan, dan pemberian insentif untuk memotivasi bekerja lebih baik. Komponen ini memperoleh nilai akumulatif 184 dan berada pada rentang nilai 156 – 192. Dengan kriteria Setuju (S). Dengan terpenuhinya harga diri karyawan, maka akan membuat setiap staf merasa dihargai dan ditetapkan sebagai karyawan tetap dan ini akan berdampak baik pada produktivitas perusahaan.
5. Aktualisasi diri yang meliputi bekerja untuk mendapatkan hasil yang terbaik dan keahlian dalam menyelesaikan tugas menggunakan peralatan yang disediakan. Komponen ini memperoleh nilai akumulatif 57 dan berada pada rentang nilai 48 – 62. Dengan kriteria Ragu-Ragu (RR). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa staf masih merasa jika kemampuan aktualisasi diri yang mereka peroleh belum maksimal, sehingga menghambat dalam produktivitas kinerja mereka.
  - a. Usaha-usaha yang dapat dilakukan oleh Pihak Hotel Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja karyawan *Housekeeping*.
  - b. Adapun usaha-usaha yang dilakukan oleh pihak hotel dalam

meningkatkan motivasi kerja karyawan *Housekeeping* ialah, Dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan yang diwakili oleh HRD Hotel. diketahui bahwa hotel tersebut mengalami beberapa kendala dalam usaha meningkatkan motivasi kerja karyawan *Housekeeping*. Berikut adalah kutipan hasil wawancara dengan HRD Hotel Zaira Pekanbaru.

- c. ...”Sebenarnya secara umum motivasi yang diberikan kepada karyawan sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi pada *Department Housekeeping* kami masih menemui beberapa kendala dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. hal tersebut dapat dilihat dari tanggapan karyawan terhadap hal-hal yang mendorong mereka untuk bekerja lebih baik dirasakan masih kurang. Supaya tanggapan ini berkurang, tentunya perlu dilakukan beberapa usaha untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan agar lebih baik lagi. Adapun usaha-usaha yang dilakukan hotel Zaira untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan yaitu seperti mengadakan pelatihan kepada karyawan, melengkapi peralatan kerja agar mendapatkan hasil yang maksimal, penggunaan SDM agar bisa diposisikan dengan baik dan penempatan peralatan kerja untuk menunjang operasional dalam bekerja. Akan tetapi hal tersebut masih sulit untuk dilakukan karena terdapat beberapa kendala yang menghalanginya. Seperti: faktor intern yaitu pendidikan dan pengalaman kerja karyawan dan faktor ekstern yaitu kepemimpinan, gaji, pengakuan, dan kondisi kerja menyenangkan. Serta hubungan yang ada pada saat ini diperusahaan masih

berdasarkan harga bukan berdasarkan kinerja, pelatihan yang diberikan masih belum cukup untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam melakukan pekerjaan, masih ada karyawan yang memiliki rasa takut untuk memulai suatu pekerjaan, adanya rasa puas pada diri karyawan jika memiliki prestasi, dan yang terakhir masih ada beberapa SDM yang penempatan posisinya tidak sesuai dengan keahliannya. Maka dari itu, inilah masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan dalam proses meningkatkan Motivasi kerja karyawan, tentu hal tersebut akan menghambat proses peningkatan motivasi kerja karyawan kearah yang lebih Baik...” (Hasil wawancara dengan HRD Hotel Zaira Pekanbaru).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat motivasi kerja karyawan *Housekeeping* di Hotel Zaira Pekanbaru termasuk dalam kategori Setuju/tinggi. Yaitu dengan nilai sebesar 629. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memperhatikan motivasi kerja karyawan dalam bekerja. Akan tetapi ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan *Housekeeping* di bagi menjadi dua faktor. Yaitu faktor yang berasal dari dalam diri manusia (faktor intern) adalah tingkat pendidikan dan pengalaman. Dan faktor yang berasal dari luar diri manusia (faktor ekstern) adalah kepemimpinan, gaji, pengakuan dan kondisi kerja yang menyenangkan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan



*Housekeeping* di Hotel Zaira Pekanbaru. Serta hubungan yang ada pada saat ini diperusahaan masih berdasarkan harga bukan berdasarkan kinerja, pelatihan yang diberikan masih belum cukup untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam melakukan pekerjaan, masih ada karyawan yang memiliki rasa takut untuk memulai suatu pekerjaan, adanya rasa puas pada diri karyawan jika memiliki prestasi, dan yang terakhir masih ada beberapa SDM yang penempatan posisinya tidak sesuai dengan keahliannya. Dengan adanya faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan, maka pihak hotel juga mengadakan usaha-usaha agar motivasi karyawan lebih meningkat. Usaha tersebut seperti mengadakan pelatihan kepada karyawan, melengkapi peralatan kerja agar mendapat hasil yang maksimal, penggunaan SDM agar bisa diposisikan dengan baik dan penempatan peralatan kerja untuk menunjang operasional dalam bekerja.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh, meskipun motivasi karyawan sudah tergolong tinggi, namun ada hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pihak hotel dimasa mendatang. Pihak hotel harus memperhatikan fakto-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Yang harus dilakukan oleh Pihak hotel yaitu dengan meningkatkan hubungan yang ada diperusahaan bukan berdasarkan harga melainkan berdasarkan kinerja, sering memberikan pelatihan karyawan sehubungan dengan peningkatan motivasi kerja karyawan, menghilangkan rasa takut pada diri karyawan untuk memulai suatu pekerjaan, dan yang terakhir adalah menempatkan posisi SDM (karyawan) sesuai dengan bidang keahliannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono.2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*.Alfabeta
- Bartono & Ruffino.2007. *Hotel Communication Management*. Andi : Yogyakarta
- Bartono & Ruffino. 2010. *Hotel Supervision*.Andi : Yogyakarta
- David, L. London and Albert, J. Dellabitta. 1979. *Consumen Behavior, Concepts And Application*. Edisi pertama. McGraw-Hill Series in Marketing. New York.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. *Hotel Supervisor*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Juhari. 2010. *Motivasi Kerja karyawan Kitchen di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru*
- Siagian, Sondang P. 2004. *Teori Motivasi & Aplikasinya*.Rineka : Jakarta
- Sulastiono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, Agus. 2005. *Seni Membangkitkan Kesadaran & Semangat Karyawan di Tempat Kerja*.