

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA ROOM
ATTENDANT DI HOSEKEEPING NOVOTEL NUSA DUA BALI**

Asmawi

Sahid Institute of Tourism Jakarta, derinta.derinta@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to : (1) determine how the motivation and performance of the Department Housekeeping room attendant at the Novotel Nusa Dua Bali (2) determine the relationship between motivation and performance room attendant and how much the relationship. This research was conducted at the Novotel Nusa Dua Bali hotel and resident. This type of research is descriptive quantitative by using primary data originating from field research and secondary data through library research. Data was collected through observation, interviews , questionnaires and literature. The information consists of Floor supervisors and Room Attendant at the Novotel Nusa Dua Bali. The data analysis technique used is descriptive quantitative methods of data analysis product moment correlation pearson to calculate the relationship between two variables, motivation and performance of the second variable interval scale. While the indicator of the performance is loyalty, work, teamwork, ability, initiative and responsibility. From the research results between motivation and performance have a correlation coefficient of 0.71 coefficient interval 0.71 to 0.90 which has a high level of relationship or a strong and reliable. The calculation result of hypothesis test obtained t counted = 4.157 > t table = 2,110 then accepted H_a H_o is rejected. This means that between motivation and performance room attendant significant correlation. Results of this study are expected to be useful for all parties, especially the management to further improve and maintain the motivation to work so that the employee's performance can be maintained and continues to increase along with the progress and objectives of the company

Keywords : *work motivation, performance, room attendant*

PENDAHULUAN

Bali sebagai tujuan pariwisata yang mempunyai keunikan alam dan berbagai hasil seni-budayanya. Untuk menunjang keberhasilan pariwisata di Bali, diperlukan sarana akomodasi. Dalam UU.No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan mengatakan “ usaha penyediaan akomodasi adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan dan dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya”. Usaha penyediaan akomodasi dapat berupa hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan, aravan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

Novotel merupakan akomodasi yang berupa hotel residen yang berada dikawasan BTDC (*Bali Tourism Development Corporate*) kompleks, Nusa Dua Bali.Novotel Nusa Dua dikategorikan sebagai hotel residen karena tidak hanya menyediakan jenis kamar hotel, tapi juga apartemen untuk disewakan dalam jangka waktu lama.Untuk mendukung kegiatan operasional, maka dibagi dalam beberapa departemen penting dengan tugas dan fungsi masing-masing.Bagian penting yang juga mendukung kegiatan dalam hotel ialah *Housekeeping department*.

Housekeeping department ialah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan di seluruh hotel khususnya kamar tamu. Subbagian *housekeeping* yang memiliki peran penting ialah *room section*, karena bertugas menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu dengan petugas yang disebut *Room Boy/maid* atau *room attendant*.

Dalam bekerja selain pengetahuan dan keterampilan, dibutuhkan semangat kerja yang tinggi serta motivasi kerja. Karena walaupun karyawan sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam bidangnya, masih saja ada karyawan yang melupakan tugasnya. Seperti dengan belum melaksanakan standar operasional secara penuh, belum menggunakan waktu kerja dengan maksimal, serta ada masih ada beberapa *room attendant* yang acuh tak acuh dalam menjalankan tugas, juga penggunaan peralatan yang belum sesuai. Selain itu juga masih saja ada keluhan tamu yang ditujukan untuk bagian kamar.

Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Prabu, 2005). Perlu ada pemberian motivasi berupa finansial maupun nonfinansial seperti, penghargaan, kenaikan jabatan serta pelatihan. Namun jika dilihat dari kinerja *room attendant*, masih kurangnya motivasi kerja yang diberikan dan perlu untuk ditingkatkan. Contohnya seperti pelatihan yang monoton, dan juga pengawasan yang kurang maksimal dari supervisor.

Ketika pihak manajemen sudah mengetahui hambatan yaitu kurangnya motivasi kerja bagi para karyawan, maka akan mudah mengambil tindakan selanjutnya untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dan dari motivasi yang diberikan diharapkan para *room attendant* dapat memiliki semangat kerja yang baru, semakin merasa nyaman dengan lingkungan kerja dan percaya diri sehingga dapat memberikan kinerja terbaik. Motivasi menjadi perilaku, andaikata perilaku tersebut efektif, maka akibatnya berupa kinerja atau hasil kerja yang tinggi

Adapun tujuan dari penelitian diantaranya :

Mengetahui motivasi kerja *room attendant* di *housekeeping department* Novotel Nusa Dua Bali.

Mengetahui kinerja *room attendant* di *housekeeping department* Novotel Nusa Dua Bali

Mengetahui hubungan antara motivasi kerja dan kinerja *room attendant* serta mengetahui seberapa besar hubungan tersebut.

METODE PENELITIAN

Di dalam buku Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan, I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Made Eka Mahadewi (2012:131)

“ jika serangkaian observasi atau pengukuran dapat dinyatakan dalam angka-angka, maka kumpulan angka-angka hasil observasi atau pengukuran yang demikian itu dinamakan data kuantitatif. Ada juga observasi yang bersifat kualitatif yaitu berupa serangkaian observasi dimana tiap observasi yang terdapat dalam sampel (atau populasi) tergolong dalam salah satu kelas yang saling lepas (*mutually exclusive*) dan yang kemungkinannya tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka”.

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi penelitian deskriptif kuantitatif. Di mana penulis meneliti berdasarkan pengalaman penulis sewaktu training di hotel tersebut dan berdasarkan perhitungan angket yang sudah disebar kepada karyawan-karyawan di bagian *housekeeping* guna mengetahui hubungan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja *room attendant* Novotel Nusa Dua Bali.

Motivasi menjadi salah satu indikator pengukuran kinerja, karena motivasi sebagai sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasi mereka. Jika karyawan bersifat positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi yang akan menghasilkan kinerja yang maksimal. Sebaliknya jika karyawan bersifat negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah

Menurut Kusmayadi (1999 : 73) unit analisis adalah *unit yang diamati dan akan dijelaskan, serta merupakan objek penelitian yang dapat berupa individu perorangan, kelompok organisasi, masyarakat, hasil karya manusia, instansi, dan sebagainya*. Untuk judul “Motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja *room attendant* Novotel Nusa Dua Bali” unit analisisnya terdiri atas individu *room attendant* dan juga *Floor Supervisor*

Metode Analisis Data

1. Skala Likert

Di dalam buku Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan, I Gusti dan Ni Made Eka Mahadewi (2012:60), skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu obyek. Bentuk sederhana skala likert adalah 1-5, dimana arti dari angka itu adalah

5 = sangat setuju

4 = setuju

3 = ragu-ragu

2 = tidak setuju

1 = sangat tidak setuju

Dalam proyek akhir ini penulis menggunakan Skala Likert untuk menghitung hasil kuisisioner yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan yang penulis berikan kepada karyawan-karyawan di bagian housekeeping. Pertanyaan-pertanyaan berhubungan dengan topik penelitian hubungan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja *room attendant* Novotel Nusa Dua Bali. Jenis pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner adalah pertanyaan tertutup, responden hanya memilih satu jawaban yang dianggap paling tepat dari enam pilihan jawaban yang tersedia.

Jawaban setiap butir pertanyaan yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi bobot antara lain:

Untuk Variabel X

Bobot nilai 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Bobot nilai 4 untuk jawaban Setuju (S)

Bobot nilai 3 untuk jawaban Ragu-ragu (RG)

Bobot nilai 2 untuk jawaban Kurang Setuju (KS)

Bobot nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Untuk Variabel Y

Bobot nilai 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Bobot nilai 4 untuk jawaban Setuju (S)

Bobot nilai 3 untuk jawaban cukup setuju (CS)

Bobot nilai 2 untuk jawaban kurang Setuju (KS)

Bobot nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Analisis korelasi

Untuk mengukur korelasi antara motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja *room attendant* di Novotel Nusa Dua atau untuk menentukan suatu besaran yang dinyatakan seberapa

kuatnya hubungan antara kedua variabel tersebut, sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali, maka digunakan rumus Pearson Product Moment

a) Rumus Pearson Product Moment :
$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r : Korelasi Pearson Product Moment

n : Jumlah Sampel

x : Nilai Motivasi Kerja

y : Nilai Kinerja

Besar korelasi Pearson Product Moment dengan lambang (r) harus :

$$-1 \leq r \leq +1$$

Keterangan:

r = -1 Korelasi negatif sempurna (hubungan x dan y tidak searah)

r = 0 Tidak ada korelasi

r = +1 Korelasi sangat kuat (hubungan x dan y searah)

Tabel

Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan

NO	INTERVAL NILAI	KETERANGAN HBUNGAN
1	0,00	Tidak ada
2	0,01 – 0,20	Sangat rendah atau lemah sekali
3	0,21 – 0,40	Rendah atau lemah tapi pasti
4	0,41 – 0,70	Cukup berarti atau sedang
5	0,71 – 0,90	Tinggi atau kuat
6	0,90 – 1,00	Sangat tinggi atau kuat sekali
7	1,00	Sempurna

b) Koefisien penentu (KP)

Untuk lebih mengetahui seberapa jauh hubungan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja *room attendant*, maka dapat menggunakan koefisien penentu (KP).

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Koefisien penentu

r = Koefisien Hubungan

1. Uji Hipotesis

Setelah menentukan Koefisien Penentu selanjutnya dilakukan pengujian dua arah dengan hipotesis statistik, sebagai berikut:

Ho : $\rho = 0$, artinya variabel x (hubungan motivasi kerja) dengan variabel y (kinerja *room attendant*) tidak mempunyai hubungan positif.

Ha : $\rho \neq 0$, artinya antara variabel x (hubungan motivasi kerja) dengan variabel y (kinerja *room attendant*) mempunyai hubungan positif.

rumus yang digunakan:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Kriteria :

- a) $t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < +t \text{ tabel}$; Ho diterima Ha ditolak berarti tidak ada hubungan yang cukup berarti diantara variabel yang diteliti.
- b) $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$, maka Ho ditolak H diterima, berarti terdapat hubungan yang cukup berarti diantara variabel yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Didalam penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 19 orang *room attendant* di *Housekeeping Department* hotel Novotel Nusa Dua. Adapun profil responden diantaranya :

Tabel 1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Pria	19 Orang	100 %
Wanita	-	0%
Total	19 Orang	100%

Pada tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar *room attendant* di *Housekeeping Department* adalah Pria 100% % dikarenakan pekerjaan sebagai seorang *room attendant* lebih banyak menggunakan fisik.

Tabel 2. Profil responden berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	%
18-28 Tahun	10 Orang	52.64 %
29-39 Tahun	7 Orang	36.84 %
40-50 Tahun	2 orang	10.52 %
Diatas 50 tahun	-	-
Total	19 Orang	100%

Pada tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar *room attendant* di *Housekeeping Department* berumur 18-28 tahun dikarenakan umur 18-28 tahun merupakan umur yang masih produktif. Sehingga para karyawan dapat bekerja dengan baik dan mempunyai kestabilan kerja yang tinggi.

Tabel 3. Profil responden berdasarkan latar belakang pendidikan

Latar belakang pendidikan	Jumlah	%
SMU/ sederajat	-	-
Diploma 1	8 Orang	42.11%
Diploma 2	8 Orang	42.11%
Diploma 3	3 Orang	15.78%
Diploma 4 atau S1	-	-
Total	19 Orang	100 %

Pada tabel di atas dinyatakan responden terhadap latar belakang pendidikan karyawan dengan latar belakang diploma lebih mendominasi. Jadi dapat disimpulkan berdasarkan latar belakang pendidikan *room attendant* adalah mereka yang berkompoten.

Tabel 4. Profil responden berdasarkan masa kerja

Masa Kerja	Jumlah	%
1-3 tahun	6 Orang	31.58%
3-5 tahun	13 Orang	68.42%
5-8 tahun	-	-
>16 tahun	-	-
Total	19 Orang	100 %

pada tabel diatas diketahui bahwa rata-rata *room attendant* adalah mereka yang sudah lama bekerja di Novotel Nusa Dua karena rata-rata masa kerjanya sudah lebih dari 3 tahun. Dengan pengalaman ini tentunya dapat dilihat loyalitas serta penguasaan terhadap lingkungan kerja oleh karyawan.

Tabel 5. Rekapitulasi Responden

No Responden	PERTANYAAN	TOTAL
--------------	------------	-------

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	35
3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	38
5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
6	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	40
7	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	44
8	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	35
9	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
10	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45
11	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
13	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
15	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
16	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	41
17	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	36
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
19	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	38
TOTAL	74	72	73	73	76	75	79	78	80	74	754

Tabel 6. Analisa kofesien korelasi

NO	X	Y	X2	Y2	XY
1	40	37	1600	1369	1480
2	37	35	1369	1225	1295
3	43	43	1849	1849	1849
4	39	38	1521	1444	1482
5	37	36	1369	1296	1332
6	45	40	2025	1600	1800
7	45	44	2025	1936	1980
8	35	35	1225	1225	1225
9	44	37	1936	1369	1628

**National Conference of Creative Industry:
Sustainable Tourism Industry for Economic Development**

Universitas Bunda Mulia, Jakarta, 5-6 September 2018

e-ISSN No: 2622 - 7436

10	45	45	2025	2025	2025
11	41	45	1681	2025	1845
12	46	41	2116	1681	1886
13	44	44	1936	1936	1936
14	36	38	1296	1444	1368
15	45	42	2025	1764	1890
16	45	41	2025	1681	1845
17	39	36	1521	1296	1404
18	37	39	1369	1521	1443
19	39	38	1521	1444	1482
TOTAL	782	754	32434	30130	31195

$$n = 19$$

$$\sum x = 782$$

$$\sum y = 754$$

$$\sum x^2 = 32434$$

$$\sum y^2 = 30130$$

$$\sum xy = 31195$$

a. Korelasi Product Moment Pearson

Analisa koefisien korelasi digunakan untuk menentukan bentuk dan jenis hubungan korelasi antara motivasi dan kinerja *room attendant*, dimana rumus yang digunakan adalah koefisien korelasi product moment, sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{19(31195) - (782)(754)}{\sqrt{19(32434) - (782)^2} \cdot \sqrt{19(30130) - (754)^2}}$$

$$r = \frac{3077}{\sqrt{(616246) - (611524)} \cdot \sqrt{(572470) - (568516)}}$$

$$r = \frac{3077}{\sqrt{4722} \cdot \sqrt{3954}}$$

$$r = \frac{3077}{\sqrt{18670788}}$$

$$r = \frac{3077}{4320.971}$$

$$r = 0.71$$

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi antara variable X dan variable Y dapat diketahui nilai r adalah 0,71(Interval koefisien 0,71 – 0,90 memiliki tingkat hubungan yang tinggi atau kuat

dan dapat diandalkan). Ini berarti bahwa antara motivasi dan kinerja *room attendant* terhadap hubungan (korelasi) yang tinggi atau kuat. Ini berarti bahwa antara motivasi terhadap kinerja *room attendant* berhubungan satu sama lainnya.

b. Analisis Koefisien Penentu

Analisis koefisien penentu digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara motivasi terhadap kinerja *room attendant*, dengan menggunakan rumus:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

$$KP = 0,71^2 \times 100\%$$

$$KP = 50,41\%$$

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat nilai dari koefisien penentunya sebesar 50,41%. Ini berarti bahwa besarnya kontribusi motivasi terhadap kinerja sebesar 50,41%, selebihnya sebesar 49,59% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain, yang tidak ada dalam penelitian. Maka dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja *room attendant*.

c. Uji Hipotesis

Hasil perhitungan dari koefisien korelasi diuji untuk mengetahui kesignifikan, yaitu apakah antara motivasi kerja dan kinerja merupakan suatu hubungan yang nyata atau tidak (signifikan atau tidak).

Sehingga penulis melakukan pengujian sebagai berikut:

Ho : $\rho = 0$, artinya variabel x (hubungan motivasi) dengan variabel y (kinerja *room attendant*) tidak mempunyai hubungan positif.

Ha : $\rho \neq 0$, artinya antara variabel x (hubungan motivasi) dengan variabel y (kinerja) mempunyai hubungan positif.

Dapat dirumuskan sebagai berikut:

T hitung :

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t = 0,71 \sqrt{\frac{19-2}{1-0,71^2}}$$

$$t = 0,71 \frac{\sqrt{17}}{1-0,5041}$$

$$t = 0,71 \sqrt{\frac{17}{0,4959}}$$

$$t = 0,71 \sqrt{34,2811}$$

$$t = 0,71 \cdot 5,855$$

$$t = 4,157$$

T tabel:

$$t = n-2$$

$$= 19-2$$

$$= 17$$

Di dalam penelitian terdapat hasil t hitung 4,157 dan t tabelnya 2,110. Dapat disimpulkan t hitungnya = 4,157 > t tabel = 2,110 maka Ha diterima Ho ditolak. Ini berarti bahwa antara motivasi dan kinerja *room attendant* terdapat hubungan yang signifikan.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

1. Kofesien korelasi

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y dapat diketahui nilai r adalah 0,71 (Interval koefisien 0,11 – 0,90 memiliki tingkat hubungan yang sangat tinggi atau kuat sekali dan dapat diandalkan). Ini berarti bahwa antara motivasi terhadap kinerja *room attendant* berhubungan satu sama lainnya

2. Koefisien Penentu

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat nilai dari koefisien penentunya sebesar 50,41%. Ini berarti bahwa besarnya kontribusi motivasi terhadap kinerja *room attendant* sebesar 50,41%. Selebihnya sebesar 49,59% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain, yang tidak ada dalam penelitian.

3. Uji Hipotesis

Di dalam penelitian terdapat hasil t hitung 4.157 dan t tabelnya 17. Dapat disimpulkan t hitungnya = 4157 > t 0,05 . 17 = 2,110 maka H_0 diterima H_a ditolak. Ini berarti bahwa antara motivasi dan kinerja *room attendant* terdapat hubungan yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gouzaly, Saydam. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hasan, Iqbal, (2002). *Metodologi penelitian dan aplikasinya*. Jakarta :Ghalia indonesia
- Hasibuan, Melayu SP, (2001). *Managemen sumber daya manusia*, Yogyakarta : Andi
- Kusmayadi, Endar Sugiarto, (2000). *Metodologi penelitian dalam bidang pariwisata*, Jakarta : Gramedia pustaka utama
- Luthans.Fred, (2006). *Perilaku organisasi*, Yogyakarta : Andi
- Mangkunegara, A.A, Prabu, (2005). *Evaluasi kinerja SDM*, Bandung :Aditama
- Rumekso, (2004). *Housekeeping hotel*. Yogyakarta : Andi
- Sedarmayanti.2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono, (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* :Bandung
- Winardi,J , (2001). *Motivasi permotivasi dalam manajemen*, Bandung : Raja Grafindo Persada.
- Wisnu Hs, Al Bataafi, (2006). *Housekeeping department floor & public area*. Bandung : Alfabeta