

MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL PADA MASA PANDEMI COVID-19

Ni Nengah Rupadi Kertiriasih¹⁾, Tiksnayana Vipraprastha²⁾

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar
Jl. Bedugul, Sidakarya No. 39, Denpasar

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar
Jl. Kamboja No.111A, Dangin Puri Kangin, Kec. Denpasar Utara
Email: rupadikertiriasih@undiknas.ac.id

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah motivasi dan kepuasan kerja memberikan dampak pada kinerja karyawan hotel selama pandemi Covid-19. Adapun teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh dimana semua populasi digunakan dalam penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) ada pengaruh yang signifikan dan positif antara motivasi dan kinerja karyawan hotel dengan nilai koefisien sebesar 0,527 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, dan (b) ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan hotel dengan nilai koefisien sebesar 0,294 dan nilai signifikansi sebesar 0,013..

Kata kunci: kinerja karyawan, kepuasan kerja, motivasi

Abstract – This study aims to determine whether motivation and job satisfaction have an impact on the performance of hotel employees during the Covid-19 pandemic. The sampling technique in this study uses a Non-Probability Sampling method where all the population is used in the study. The data analysis technique used in this research is multiple regression analysis. The results of this study indicate that: (a) there is a significant and positive effect between the motivation and performance of hotel employees with a coefficient value of 0.527 and a significance value of 0.000, and (b) there is a significant and positive effect between job satisfaction and hotel employee performance. with a coefficient value of 0.294 and a significance value of 0.013.

Keywords: employe performance, job satisfaction, motivation

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam suatu organisasi. Dalam mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia

sebagai pengelola system sehingga keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusianya. Menurut Ardana, Mujiati, & Sriathi (2012, p. 3) sumber

daya manusia adalah harta yang berharga dan bermanfaat bagi organisasi, karena keberhasilan atau tidaknya dalam jalannya organisasi ditentukan oleh unsur manusia sehingga di tengah situasi pandemi covid-19, karyawan hotel berperan penting dalam menggerakkan usaha di bidang perhotelan, maka karyawan hotel diharapkan bisa di kelola dengan baik oleh tempat karyawan bernaung mengingat dampak dari situasi pandemi covid-19 melumpuhkan sektor pariwisata. Indikator penilaian apakah karyawan hotel telah dikelola dengan baik adalah diukur dari kinerja karyawan.

Kinerja karyawan telah didefinisikan sebagai kinerja kerja dalam hal kuantitas dan kualitas diharapkan dari setiap karyawan (Khan et al., 2010). Kinerja karyawan dianggap dapat mempengaruhi, karena mengukur seberapa banyak mereka memberi hasil kerja yang positif kepada organisasi. Kinerja karyawan yang positif dapat tercapai, jika perusahaan dapat mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah motivasi kerja, kepuasan kerja (Kasmir, 2016 : 189).

Samsudin (2010) motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi karyawan haruslah tetap tinggi untuk mencapai sasaran-sasaran kerja yang telah ditentukan sebelumnya walaupun setiap karyawan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, sehingga motivasi yang dibutuhkan

oleh karyawan pun berbeda satu sama lainnya. Tetapi apabila sudah ada dalam suatu organisasi maka organisasi tersebut haruslah mampu memenuhi kebutuhan para karyawannya. Menurut Maslow (Suradinata, 1996) mengemukakan tentang kebutuhan, yaitu manakala kebutuhan-kebutuhan pada tingkat bawah telah dipenuhi, maka upaya manusia untuk melakukan sesuatu pada tingkat yang lebih tinggi lebih mudah yaitu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang lebih tinggi. Maslow membagi kebutuhan manusia atau lima hirarki kebutuhan sebagai berikut: a) kebutuhan fisiologis (physiological needs), b) kebutuhan rasa aman (safety needs), c) kebutuhan sosial (social needs), d) kebutuhan penghargaan (esteem needs), e) kebutuhan aktualisasi diri (self actualization needs). Motivasi pada karyawan hotel dilihat dari pemenuhan kebutuhan dari tingkat dasar hingga lebih tinggi. Untuk mencapai tingkat kebutuhan tersebut di masa pandemic covid-19 bagi industri pariwisata khususnya perhotelan memiliki beberapa kendala. Adapun kendala yang dihadapi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan adalah adanya beberapa kebijakan manajemen hotel yang dilakukan seperti pemotongan gaji hingga mencapai 40% yang nilai berdasarkan akupansi hotel, apabila akupansi hotel meningkat maka gaji yang diperoleh meningkat sesuai dengan persentase peningkatan akupansi selain itu karyawan juga memperoleh service (insentif) yang berkurang dari masa sebelum pandemi, ini dikarenakan service dihitung berdasarkan revenue yang diperoleh oleh hotel dan selama

pandemic covid-19 revenue yang diperoleh mengalami penurunan yang signifikan. Kebijakan lainnya yang di berlakukan oleh manajemen hotel adalah adanya beberapa karyawan yang dirumahkan. Karyawan berkurang menjadi 52 karyawan dari 100 karyawan sebelum masa pandemi, sehingga karyawan yang masih bekerja diharapkan bisa saling membantu dan kerjasama yang baik dengan divisi lainnya, dan adanya kebijakan penghematan daya yang dilakukan pada kamar yang tidak terisi dan penghematan daya sekitar lobby hotel pada malam hari juga yang mempengaruhi situasi kerja maka dari itu motivasi dalam pemenuhan kebutuhan berperan penting pada kinerja karyawan. Penelitian menurut Wahyudi (2019) mengenai motivasi terhadap kinerja pegawai menunjukkan hasil motivasi terhadap kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan.

Upaya dalam pemenuhan kebutuhan tentunya berimbas kepada kepuasan kerja, Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang mereka terima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima Wibowo (2010). Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya (Siagian, 2012). Ditengah situasi pandemi covid-19 karyawan hotel tentunya harus melakukan adaptasi kembali dengan kebijakan dari manajemen hotel yang ditetapkan. Dari adaptasi ini lah karyawan akan menunjukkan sikap umum terhadap pekerjaannya

apakah mengarah pada sikap yang positif atau mengarah ke sikap yang negative. Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya berdasarkan pekerjaan itu sendiri, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja, Menurut Robbin dan Judge (2015 : 46) Kepuasan kerja (job satisfaction) suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya sedangkan seorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif. Penelitian menurut Rosmaini (2019) mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan hotel pada masa pandemic covid-19.

METODE

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana variabel diukur dengan skala likert untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini membahas motivasi dan kepuasan kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan hotel di The 101 Bali Fontana Seminyak. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau hubungan yang dimaksudkan untuk menentukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel yang berjumlah 52

dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode sampel jenuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun penilaian responden terhadap variabel-variabel operasional yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

Pengujian e-kuesioner menggunakan uji validitas, dan reliabilitas kepada sampel sebanyak 52 responden. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan t-statistics untuk menguji hipotesis dan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh langsung terhadap dependen.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	12.204	1.753		6.960	.000
Motivasi	.295	.064	.527	4.620	.000
Kepuasan Kerja	.138	.054	.294	2.573	.013

Sumber data : SPSS, 2022

Hasil analisis data menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,000 dengan nilai t-statistik sebesar 4.620. Penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2019), Meilani (2020), Andika (2019) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Jatmika (2018) menyatakan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Di tengah situasi pandemic covid-19 banyaknya perubahan yang dilakukan oleh Hotel untuk tetap bisa beroperasi, perubahan

situasi seperti pengurangan karyawan, pemotongan gaji, tidak adanya service, penghematan daya, mempengaruhi karyawan untuk beradaptasi kembali dengan situasi tersebut. Karyawan yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Selanjutnya, hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,013 dengan nilai t-statistik sebesar 2.573. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosmaini (2019), Budiningsih (2021) Octaviannand (2017). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adiyasa (2019) menyatakan kepuasan kerja

tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja". Kepuasan kerja juga dapat didefinisikan bahwa : Kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing

individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, interaksi antara pekerja dengan pekerjaan itu sendiri dan lingkungan yang menuntut pekerja bekerja dengan pekerjaan yang bertambah akibat dari pandemic covid-19 akan mencerminkan sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hotel, ini berarti motivasi meliputi kebutuhan fisiologi, rasa aman, social, penghargaan, sangat mempengaruhi kinerja karyawan hotel. (2) kepuasan kerja menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ini berarti kepuasan kerja yang meliputi gaji, promosi, rekan sekerja, pengawasan, dan pekerjaan itu sendiri sangat mempengaruhi kinerja karyawan hotel. Dalam penelitian ini juga memiliki kelemahan. Hasil dari penelitian bisa jadi kurang representative dikarenakan masih banyak lagi faktor-faktor yang dapat digunakan dalam mempengaruhi kinerja karyawan khususnya di tengah pandemic covid-19 . Penelitian diwaktu yang akan datang dapat mengembangkan lagi variabel-variabel yang digunakan yang disesuaikan dengan latar belakang masalah dan tempat melakukan penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyasa, Nikolas Ivan Waskita, et al., 2019. Pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, Vol 2, No.1
- Andika, Rindi. Et al. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja dan Persaingan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Meda.. Jurnal Manajemen Tools 189. Vol: 11 No: 1.
- Bagajjo, Wosenyeleh Semeon, 2021,. The Impact of Motivation on Employees' Job Satisfaction. Motivation and Job Satisfaction. Technium Social Science Journals . Vol. 16, 342-354
- Budiningsih, Tatik, et al. 2021. The Effect of Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance at Private University in Bandung. JIMEA|Jurnal Ilmiah MEA(Manajemen, Ekonomi,dan Akuntansi) Vol.5No.3.
- Edison, Dr. Emron, Anwar, Dr. Yohny, & Komariah, Dr, Imas. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia

- (Strategi dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi). Penerbit Alfabeta : Bandung.
- Ghozali, I., 2008. Structural Equation Modeling : Metode Alternatif Dengan Partial Least Square. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP : Semarang.
- Ghozali.,Imam. 2009. Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Jatmika, Dodik, et al. 2018. The Effect of Motivation on Employee Performance Through . International Journal of Economics. Business and Accounting Research (IJEBA). Vol-2, Issue-1.
- Kasmir, Dr. S.E, M.M. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek). Penerbit PT. RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- Meilani, Yohana F. Cahya Palupi,. 2020. Impact of Motivation, Discipline, Job Satisfaction on Female Lecturer Performance at PH University.. Management and Economics Journal. Vol 4, No.2
- Octaviannand, Ramona., et al. 2017. Effect of Job Satisfaction and Motivation towards Employee's Performance in XYZ Shipping Company. Journal of Education and Practice. Vol.8, No.8
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. 2015. Perilaku Organisasi (Organizational Behavior). Edisi 16. Penerbit Salemba Empat : Jakarta.
- Rosmaini, et al, 2019. Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol 2, No. 1.
- Solimun. 2010. Analisis Multivariat Pemodelan Struktural Metode Partial Least Square- PLS. Penerbit CV. Citra: Malang
- Sugiono, Prof. Dr. 2008. Metode Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta: Bandung
- Sugiono, Prof. Dr. 2011. Statistik Nonparametris. Penerbit CV Alfabeta : Badung.
- Wahyudi, Wan Dedi, et al,. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol 2, No. 1.