Jurnal Ilmiah Hospitality Management
Volume 13, Issue 1, 2022 pp. 50-56
E-ISSN : 2579-3454
Homepage: https://jihm.ipb-intl.ac.id/index.php/JIHM
Open Access: https://doi.org/10.22334/jihm.v13i1.197

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Pastry Section Hotel

Nurul Sukma Lestari[1]*, Hue Sia[2], Adriani Gunawan[3]
Universitas Bina Nusantara, Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received August 23, 2022
Accepted November 18, 2022
Published December 01, 2022

Kata-kata Kunci:
motivasi, prestasi kerja, Hotel, aset, tujuan

Keywords:
motivation, job performance, Hotel, asset, goals

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2022 by Author. Published by Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

ABSTRAK

Sumber daya manusia adalah aset utama dalam setiap organisasi, karena menjadi salah satu alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam menjalankan operasional sehari-hari sumber daya manusialah yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi, apalagi suatu hotel. Dimana hotel dituntut untuk dapat memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggannya sehingga akan timbul kepuasan pada para pelanggan. Karena dari itu kinerja dari tiap karyawan haruslah ditingkatkan dengan berbagai caram salah satunya adalah dengan cara memberikan motivasi yang sesuai untuk tiap karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh dari motivasi terhadap kinerja karyawan pastry section di Hotel X, Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitaif dan pengolahan data dengan SPSS 22. Hasil dari penelitian adalah terdapat pengaruh positif dari motivasi terhadap kinerja karyawan. Maka saran yang dapat diberikan adalah agar manajemen hotel dapat memperhatikan lingkungan kerja, kondisi kerja dan beban kerja dari karyawan di pastry section, agar hal ini tidak menurunkan produktifitas yang akan berimbas pada penurunan kinerja.

ABSTRACT

Human resources are the main assets in every organization because they become one of the tools to achieve company goals. In carrying out daily operations, human resources play an important role in an organization, let alone a hotel. Where the hotel is required to be able to provide the best service to its customers so that customer satisfaction will arise. Because of that the performance of each employee must be improved in various ways, one of which is by providing appropriate motivation for each employee. The purpose of this study was to examine the effect of motivation on the performance of pastry section employees at Hotel X, Jakarta. This study uses quantitative methods and data processing with SPSS 22. The results of the study are that there is a positive influence of motivation on employee performance. So, the advice that can be given is that hotel management can pay attention to the work environment, working conditions and workload of employees in the pastry section, so that this does not reduce productivity which will impact on performance decline.

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perpindahan orang ke negara atau tempat di luar lingkungan biasanya untuk tujuan pribadi atau bisnis/professional (UNWTO, 2019). Sektor ini memiliki peningkatan yang sangat cepat setiap tahunnya, sehingga mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah (Lestari et al., 2019). Travel Industry Association of America mendefinisikan perjalanan sebagai kegiatan yang terkait dengan semua kegiatan dari mulai perjalanan satu hari, semalam ataupun lebih dari lima puluh mil dari asal pelancong dan tinggal di akomodasi berbayar (Cook et al., 2009). Pariwisata adalah salah satu sektor bisnis paling dinamis di dunia dan memainkan peran penting dalam pendapatan devisa (Witchayakawin et al., 2020), pariwisata global menyediakan hampir US$ 1,5 triliun pengeluaran pariwisata dan mencapai 1,5 miliar kedatangan turis pada 2019 (Godovykh & Ridderstaat, 2020). Selain memberikan dampak positif pada bidang ekonomi seperti pendapatan pajak, penciptaan lapangan kerja, atau diversifikasi ekonomi lokal (Gursoy et al., 2019; Jordan et al., 2019), pada

*Corresponding author
E-mail addresses: nurul.lestari@binus.edu (Nurul Sukma Lestari)

saat yang sama, dampak negatif pariwisata seringkali lebih besar daripada manfaatnya karena masalah sosial, budaya, dan lingkungan (Dodds & Butler, 2019; Garau-Vadell et al., 2018).

Sementara itu Pariwisata merupakan bidang yang memiliki kekhususan, karena dapat menyentuh banyak sektor ekonomi, antara lain hotel, restoran, agribisnis, pangan dan transportasi, serta mempengaruhi pembangunan tata ruang dan lingkungan (Ollivaud & Haxton, 2019). Demikian juga dengan perkembangan industri pariwisata yang sangat pesat berdampak pada pesatnya perkembangan dunia perhotelan dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi perekonomian dunia (Lee et al., 2010). Perkembangan industri pariwisata dan perhotelan memungkinkan individu untuk memiliki akses ke tujuan wisata, di mana mereka ditawarkan peluang akomodasi di negara-negara tersebut dengan menggunakan kapasitas hotel masing-masing (Tahiri et al., 2021). Selain itu industri perhotelan adalah suatu industri yang dapat menyerap banyak tenaga kerja (Sari et al., 2019).

American Hotel and Motel Association mendefinisikan hotel adalah penginapan yang disiapkan menurut peraturan hukum di mana tamu dapat menemukan akomodasi, makanan, dan layanan lain yang sesuai dengan biaya tertentu (Sada et al., 2013). Industri perhotelan di Indonesia yang terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada (Japutra & Situmorang, 2021), terlebih di kota Jakarta. Hal ini menyebabkan persaingan antara hotel yang satu dengan hotel yang lain semakin meningkat. Sektor ini memiliki tujuan utama yaitu memenuhi kepuasan para tamu lewat pelayanan yang diberikan, dan sumber daya manusia merupakan aset utama untuk mencapai tujuan tersebut (Boella & Goss-Turner, 2019). Dengan semakin ketatnya persaingan saat ini, maka setiap organisasi dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai sehingga keingan pelanggan dapat terpenuhi (Witayasa & Sudiarta, 2020). Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam operasional sebuah perusahaan yang pada akhirnya mengarahkan pada pencapaian tujuan perusahaan, sehingga sumber daya manusia yang berkualitas sangatlah dibutuhkan, terlebih dalam menghadapi kondisi dimana persaingan yang semakin hari semakin ketat ini (DJ, 2019).

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan, karena menjadi penentu keberhasilan dari operasional dari suatu organisasi (Hartanto, 2015), dan tercapainya tujuan dari organisasi. Salah satu tujuan dari organisasi adalah meningkatnya kinerja dari karyawan/sumber daya manusianya (Ekhsan, 2020). Semakin optimal kinerja karyawan, semakin lancar proses pencapaian tujuan perusahaan. Salah satu yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi, karena di dalam organisasi hal ini merupakan sesuatu yang penting dan dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara afirmatif (Ghaffari et al., 2017). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009).

Sementara di dalam penelitian terdahulu disebutkan bahwa motivasi adalah salah satu konsep psikologi yang paling penting dan vital bagi para manajer yang mengarahkan bawahan untuk mencapai tujuan yang berharga seperti tujuan dari organisasi (Ali et al., 2012). Motivasi dan kinerja karyawan merupakan ukuran penting yang mendasar dalam suatu organisasi, dimana tujuan dan sasaran yang diinginkan organisasi tidak dapat dicapai tanpa adanya motivasi dari para karyawannya (Adebayo et al., 2020). Motivasi dapat didefinisikan sebagai kekuatan pendorong dalam diri individu yang merangsang individu tersebut untuk melakukan sesuatu hingga mencapai tingkat target untuk memenuhi beberapa kebutuhan atau harapan (Ann Gilley et al., 2009). Suatu proses yang mengatur pilihan yang dibuat oleh individu di antara bentuk-bentuk alternatif kegiatan sukarela (Chiang & Jang, 2008). Hal ini merupakan masalah kompleks dari perilaku manusia yang berbeda satu sama lain; dan sebagai hasilnya, orang yang berbeda akan termotivasi dengan cara yang berbeda (Kanfer & Chen, 2016). Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi dianggap sebagai kekuatan yang membuat orang memilih pekerjaan tertentu, bertahan dengan pekerjaan itu dan bekerja keras dalam pekerjaan itu. Motivasi terbagi menjadi intrinsik dan ekstrinsik, dimana perilaku yang dimotivasi secara intrinsik adalah perilaku yang diperkuat yang mengarah pada perasaan perlunya mencari pekerjaan dan menemukan pekerjaan itu menarik. Sumber motivasi ekstrinsik, di sisi lain, adalah perilaku termotivasi yang disebut sebagai mendapatkan imbalan (Reiss, 2012). Motivasi intrinsic adalah suatu dorongan dari dalam diri sendiri yang merupakan kesadaran akan arti dari suatu pekerjaan yang harus dikerjakan. Dimana motivasi ektrinsik adalah dorongan yang berasal dari luar diri kita yang merupakan suatu keharusan untuk melaksanakan pekerjaan secara maksimal (Dhermawan et al., 2012). Faktor motivasi digunakan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi individu, sehingga tercapai keberhasilan individu dan organisasi (Kılıç et al., 2021).

Kinerja pekerjaan adalah tentang seberapa baik atau buruknya karyawan melakukan pekerjaan mereka (Hordos, 2018). Prestasi kerja sangat relevan bagi organisasi dan individu, dimana prestasi kerja individu adalah hasil perilaku seorang karyawan yang menunjukkan bahwa karyawan tersebut menunjukkan sikap positif terhadap organisasinya (J. et al., 2017). Rendahnya prestasi kerja karyawan bukan hanya karena kesalahan karyawan itu sendiri, tetapi ada kemungkinan pola kepemimpinan dari pemimpin yang kurang tepat (McShane & Glinow, 2016). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi

pencapaian prestasi kerja, yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi kerja, jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara motif berprestasi tinggi dan pencapaian prestasi kerja (Berman et al., 2016). Menurut hasil penelitian, baik motivasi kerja ekstrinsik maupun intrinsik memiliki beberapa pengaruh terhadap kinerja karyawan (Güngör, 2011). Faktor motivasi kerja yang paling signifikan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan adalah tanggung jawab (Ghaffari et al., 2017). Oleh karena itu, prestasi kerja harus menjadi penentu aktif dalam mencapai target, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam proses perencanaan strategis (Haryono et al., 2020).

Dimensi kinerja dikelompokan menjadi 3 (tiga) jenis yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan (Wirawan, 2009). Dimensi hasil kerja merupakan keluaran kerja dalam bentuk baran dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Adapun untuk indikatornya adalah sebagai berikut: (a) Kuantitas hasil kerja berupa seberapa banyak produk yang dihasilkan atau target penghasilan, (b) Kualitas hasil kerja mengacu pada standar kualitas produk yang dihasilkan, (c) Jumlah kecelakaan kerja, (d) Efisiensi penggunaan sumber (bahan baku, dan sebagainya), dan (e) Efektivitas melaksanakan tugas. Sedangkan untuk dimensi perilaku kerja merupakan perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan. Dengan indikatornya sebagai berikut: (a) Perilaku yang diisyaratkan oleh prosedur kerja, (b) Disiplin kerja, (c) Ketelitian dalam bekerja, (d) Kerja sama dalam tim, dan (e) Memanfaatkan waktu. Dan untuk dimensi sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan merupakan sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya. Dengan indikatornya adalah sebagai berikut: (a) Pengetahuan kerja yang dimiliki, (b) Kejujuran, (c) Kebersihan, (d) Kemampuan beradaptasi (Adaptabilitas), (e) Inisiatif dan (f) Semangat kerja.

Hotel X, merupakan salah satu *international chain hotel* bintang lima yang berlokasi di pusat kota Jakarta. Sama seperti kebanyakan industry hotel lainnya, Hotel X memiliki kegiatan utama yaitu melayani konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam operasional kesehariannya Hotel X ditunjang salah satunya oleh *Kitchen department*. Departemen ini yang melaksanakan tugas pelayanan, terutama di bidang memproduksi makanan melalui keahlian memasak. *Kitchen department* memiliki beberapa bagian (*section*) seperti *gardemanger, pastry, butcher,* dan *stewarding*. *Pastry section* adalah bagian yang membuat, menghias dan menyiapkan, kue-kue, makanan penutup dan roti untuk keperluan hotel (Styorini et al., 2018). Namun di dalam operasional *kitchen department* Hotel X sehari-hari, terdapat beberapa permasalahan seperti tingkat *workload* dan *overtime* yang tinggi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Chandra, 2019), dikemukakan bahwa adanya hubungan yang kuat antara lingkungan kerja (realisasi diri, beban kerja, konflik dan kegelisahan) dengan motivasi, karena lingkungan kerja yang positif diyakini dapat membuat karyawan merasa nyaman untuk datang bekerja dan memberikan motivasi yang diperlukan untuk mereka sepanjang hari.

Dari fenomena yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki pengaruh dari motivasi terhadap kinerja pada karyawan di Pastry Section Hotel X, Jakarta. Sebab karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan dapat membantu organisasi menjadi lebih sukses, karena karyawan yang termotivasi secara konsisten akan mencari cara untuk maju dan meningkatkan kinerja mereka (Said et al., 2015). Motivasi berprestasi menjadi salah satu hal yang esensial bagi perilaku organisasi yang mempengaruhi kinerja pekerjaan (Guo et al., 2021). Terlepas dari kenyataan bahwa penelitian sebelumnya telah menghasilkan berbagai hasil, berikut adalah hipotesis untuk penelitian ini:

METODE

Penelitian yang dilakukan berupa penelitian poplasi terhadap karyawan departemen *Pastry Kitchen* sebanyak 13 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif dan asosiatif (hubungan). Jenis data yang digunakan berupa data kuantitatif (data yang diolah dalam bentuk angka) serta dalam pelaksanaannya mencakup metode survei secara individu. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner serta studi pustaka. Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan skala 1-5. Teknik penelitian yang digunakan yakni analisis korelasi *pearson*, analisis deskriptif statistik, dan analisis regresi linear sederhana, dengan bantuan program IBM SPSS Statistic 22. Uji validitas instrumen dilakukan dengan membandingkan hasil R_{hitung} dari tiap-tiap butir pernyataan didapat hasil bahwa semua butir pernyataan memiliki nilai di atas 0,48 yang berarti semua butir pernyataan dalam kuesioner adalah valid. Uji realibilitas dilakukan dengan menghitung nilai koefisien alpha dari semua variabel dan diperoleh hasil semua variabel menunjukkan nilai di atas 0,60 yang berarti semua variabel adalah reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji ketepatan atau kekonsistenan hasil yang ditunjukkan dari sebuah pengukuran. Hasil tes ini ditunjukan dengan nilai Cronbach's Alpha yang ditunjukkan Pengujian

realibilitas data berdasarkan hasil perhitungan IBM SPSS Statistic 22, diperoleh nilai Cronbach Alpha = 0,881 > 0,6 sehingga data tersebut reliabel. Jadi untuk variabel Motivasi, data hasil kuesioner yang dapat dipergunakan untuk proses analisis selanjutnya adalah data jawaban atas butir pernyataan 1 sampai dengan 10.

Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil R_{hitung} pada setiap butir pernyataan dari variabel Motivasi memiliki nilai lebih besar daripada R_{tabel} = 0,48 (R_{hitung} > R_{tabel}) sehingga dalam hal ini setiap butir pernyataan dari 1 sampai dengan 10 dinyatakan valid.

Tabel 1. Validitas Motivasi

Butir Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1 (M1)	0,565	0,48	Valid
2 (M2)	0,707	0,48	Valid
3 (M3)	0,732	0,48	Valid
4 (M4)	0,804	0,48	Valid
5 (M5)	0,554	0,48	Valid
6 (M6)	0,598	0,48	Valid
7 (M7)	0,515	0,48	Valid
8 (M8)	0,653	0,48	Valid
9 (M9)	0,562	0,48	Valid
10 (M10)	0,561	0,48	Valid

Pengujian realibilitas data berdasarkan hasil perhitungan IBM SPSS Statistic 22 diperoleh nilai Cronbach Alpha = 0,955 > 0,6 sehingga data tersebut reliabel. Jadi untuk variabel Kinerja Karyawan, data hasil kuesioner yang dapat dipergunakan untuk proses analisis selanjutnya adalah data jawaban atas butir pernyataan 11 sampai dengan 26.

Berdasarkan hasil pada Tabel 2, dapat dilihat bahwa hasil R_{hitung} pada setiap butir pernyataan dari variabel Kinerja Karyawan memiliki nilai lebih besar daripada R_{tabel} = 0,46 (R_{hitung} > R_{tabel}) sehingga dalam hal ini setiap butir pernyataan dari 11 sampai dengan 26 dinyatakan valid.

Tabel 2. Validitas Motivasi

Butir Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
11 (K1)	0,736	0,48	Valid
12 (K2)	0,876	0,48	Valid
13 (K3)	0,636	0,48	Valid
14 (K4)	0,723	0,48	Valid
15 (K5)	0,920	0,48	Valid
16 (K6)	0,920	0,48	Valid
17 (K7)	0,847	0,48	Valid
18 (K8)	0,628	0,48	Valid
19 (K9)	0,875	0,48	Valid
20 (K10)	0,620	0,48	Valid
21 (K11)	0,639	0,48	Valid
22 (K12)	0,876	0,48	Valid
23 (K13)	0,833	0,48	Valid
24 (K14)	0,573	0,48	Valid
25 (K15)	0,779	0,48	Valid
26 (K16)	0,687	0,48	Valid

Hubungan antara motivasi dan kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil yang diperoleh melalui nilai r = 0,973. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara Motivasi dan Kinerja Karyawan. RSquare (dilambangkan R^2) adalah sebesar 94,7%. Yang memiliki artinya, besar pengaruh variabel Motivasi terhadap Kinerja Karyawan adalah sebesar 94,7%. Sedangkan sisanya sebesar 5.3% dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan dalam penelitian ini.

Otput Tabel 3 menunjukkan nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: Y = 0,112 + 0,986 X, yang menyatakan jika tidak terjadi

kenaikan nilai dari variabel Motivasi, maka nilai variabel kinerja karyawan adalah 0,112. Dan jika terjadi kenaikan pada motivasi maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel yaitu 14,069>1,80 dengan nilai Sig. sebesar 0,000 (di bawah 0,05) yang mengidentifikasikan bahwa variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis dari penelitian ini terjawab yaitu motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan *Pastry Section* di Hotel X Jakarta.

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.112	0.301		0.373	0.716
	Motivasi	0.986	0.070	0.973	14.069	0.000

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari motivasi terhadap kinerja karyawan Pastry Section di Hotel X Jakarta. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, ditemukan hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi dan kinerja karyawan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dari (Shaikh et al., 2019), yang juga menemukan hubungan antara variable motivasi (intrinsic dan ekstrinsic) dengan kinerja. Yang membedakan adalah target populasi yang diteliti, dimana pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan pabrik tepung jagung di India. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan karyawan hotel yang bekerja di *pastry section*. Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Berman et al., 2016; Güngör, 2011), dimana masing-masing dari penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa motivasi menjadi salah satu penentu dari kenaikan kinerja karyawan.

Motivasi adalah pengaruh atau dorongan yang menyebabkan kita berperilaku dengan cara tertentu dan dorongan itu dapat berasal dari diri kita sendiri maupun dari pengaruh dari luar. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ghaffari et al., 2017), faktor tanggung jawab menjadi motivasi kerja yang sangat signifikan untuk dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Dengan semakin meningkatnya prestasi kerja tentu kinerja karyawan juga akan meningkat. Manajemen sumber daya manusia dapat merencanakan suatu program yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dalam melakukan pendekatan maupun memberi pengaruh harus diingat bahwa pengaruh yang diberikan kepada karyawan akan memberikan motivasi yang berbeda untuk tiap orangnya. Jadi seorang atasan harus dapat mempertimbangkan dan mencari cara memotivasi yang berbeda, karena perubahan berjalan secara terus menerus dan situasi serta kebutuhan dan tujuan tiap individu yang berbeda. Untuk mendapatkan hasil yang baik dari rencana motivasi, manajemen sumber daya manusia harus memahami perbedaan nilai, kebutuhan, tugas, dan tingkat kepuasan karyawan dalam hal peningkatan kinerja dan produktivitas kerja**.**

Pada umumnya peningkatan kinerja organisasi dikaitkan dengan kinerja individu yang tinggi. Pihak hotel harus dapat memprioritaskan suatu cara yang dapat menjamin bahwa metode memotivasi yang mengilhami inisiatif dan meningkatkan upaya karyawan menghasilkan peningkatan kinerja dan pemberian layanan yang sangat baik. Serta mengatasi kelebihan beban kerja yang dirasakan oleh para karyawan selama ini. Jika hal ini dapat diatasi maka kayawan juga akan termotivasi untuk dapat terus meningkatkan produktifitasnya, karena merasa bahwa hotel memperhatikan kondisi mereka di dalam menjalankan pekerjaannya

SIMPULAN

Dengan semakin meningkatnya prestasi kerja tentu kinerja karyawan juga akan meningkat. Manajemen sumber daya manusia dapat merencanakan suatu program yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dalam melakukan pendekatan maupun memberi pengaruh harus diingat bahwa pengaruh yang diberikan kepada karyawan akan memberikan motivasi yang berbeda untuk tiap orangnya. Jadi seorang atasan harus dapat mempertimbangkan dan mencari cara memotivasi yang berbeda, karena perubahan berjalan secara terus menerus dan situasi serta kebutuhan dan tujuan tiap individu yang berbeda. Untuk mendapatkan hasil yang baik dari rencana motivasi, manajemen sumber daya manusia harus memahami perbedaan nilai, kebutuhan, tugas, dan tingkat kepuasan karyawan dalam hal peningkatan kinerja dan produktivitas kerja. Pada umumnya peningkatan kinerja organisasi dikaitkan dengan kinerja individu yang tinggi. Pihak hotel harus dapat memprioritaskan suatu cara yang dapat menjamin bahwa metode memotivasi yang mengilhami inisiatif dan meningkatkan upaya karyawan menghasilkan peningkatan

kinerja dan pemberian layanan yang sangat baik. Serta mengatasi kelebihan beban kerja yang dirasakan oleh para karyawan selama ini. Jika hal ini dapat diatasi maka kayawan juga akan termotivasi untuk dapat terus meningkatkan produktifitasnya, karena merasa bahwa hotel memperhatikan kondisi mereka di dalam menjalankan pekerjaannya

REFERENCES

Adebayo, O. A., Adeogun, S. O., & Umunna, M. O. (2020). Motivation and Job Performance of Administrative Personnel in Agricultural Institutions. *Management of Organizations: Systematic Research*, *83*(1). https://doi.org/10.1515/mosr-2020-0001

Ahmad. (n.d.). *Manajemen SDM: Pengertian, Fungsi, Tujuan, Manfaat dan Ruang Lingkup*. Retrieved January 21, 2022, from https://www.gramedia.com/literasi/manajemen-sdm/

Ali, A., Abrar, M., & Haider, J. (2012). Impact of Motivation on the working performance of employees-A case study of Pakistan. *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, *1*(4).

Ann Gilley, Gilley, J. W., & McMillan, H. S. (2009). Organizational Change: Motivation, Communication, and Leadership Effectiveness. *Performance Improvement Quarterly*, *21*(74). https://doi.org/10.1002/piq.20039

Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Wart, M. R. Van. (2016). Human Resource Management in Public Service: Paradoxes, Processes, and Problems. In *Sage*.

Boella, M. J., & Goss-Turner, S. (2019). Human Resource Management in the Hospitality Industry. In *Human Resource Management in the Hospitality Industry*. https://doi.org/10.4324/9780429441400

Chandra, M. (2019). Analysis of Employee Satisfaction in Relation to Employee Welfare in Hospitality Industry. *NOLEGEIN-Journal of Performance Management & Retention Strategies*.

Chiang, C. F., & (Shawn) Jang, S. C. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Journal of Hospitality Management*, *27*(2). https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.017

Cook, R. A., Yale, L. J., & Marqua, J. J. (2009). *Tourism: The Business of Travel Fourth Edition*. Prentice Hall.

Dhermawan, A. A., Sudibya, I. G., & Utama, I. W. (2012). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, *6*(2), 173–184.

DJ, Y. R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya. *Jurnal Manajemen*, *4*(1), 889. https://doi.org/10.30736/jpim.v4i1.229

Dodds, R., & Butler, R. (2019). The phenomena of overtourism: a review. In *International Journal of Tourism Cities* (Vol. 5, Issue 4). https://doi.org/10.1108/IJTC-06-2019-0090

Ekhsan, M. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Smk Ksatrya Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, *9*(1), 40–55. https://doi.org/10.37932/j.e.v9i1.47

Garau-Vadell, J. B., Gutierrez-Taño, D., & Diaz-Armas, R. (2018). Economic crisis and residents' perception of the impacts of tourism in mass tourism destinations. *Journal of Destination Marketing and Management*, *7*. https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.08.008

Ghaffari, S., Ishak Mad Shah, John Burgoyne, M. N., 1, & Salleh, J. R. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*.

Godovykh, M., & Ridderstaat, J. (2020). Health outcomes of tourism development: A longitudinal study of the impact of tourism arrivals on residents' health. *Journal of Destination Marketing and Management*, *17*. https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100462

Güngör, P. (2011). The relationship between reward management system and employee performance with the mediating role of motivation: A quantitative study on global banks. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *24*. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.029

Guo, B., Qiang, B., Zhou, J., Yang, X., Qiu, X., Qiao, Z., Yang, Y., & Cao, D. (2021). The Relationship between Achievement Motivation and Job Performance among Chinese Physicians: A Conditional Process Analysis. *BioMed Research International*, *2021*. https://doi.org/10.1155/2021/6646980

Gursoy, D., Ouyang, Z., Nunkoo, R., & Wei, W. (2019). Residents' impact perceptions of and attitudes towards tourism development: a meta-analysis. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, *28*(3). https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1516589

Hartanto, S. B. (2015). Pengembangan sumber daya manusia (SDM) pendidikan. *Jurnal Intelegensia*, *03*(2).

Haryono, S., Supardi, S., & Udin, U. (2020). The effect of training and job promotion on work motivation and its implications on job performance: Evidence from Indonesia. *Management Science Letters*, *10*(9). https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.019

Hordos, L. (2018). *What is the Definition of Job Performance?* Bizfluent.

J., R., Opatha, H. H. D. N. P., & M. D., P. (2017). A Synthesis towards the Construct of Job Performance. *International Business Research*, *10*(10). https://doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66

Japutra, A., & Situmorang, R. (2021). The repercussions and challenges of COVID-19 in the hotel industry: Potential strategies from a case study of Indonesia. *International Journal of Hospitality Management*, *95*(February), 102890. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102890

Jordan, E. J., Spencer, D. M., & Prayag, G. (2019). Tourism impacts, emotions and stress. *Annals of Tourism Research*, *75*. https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.01.011

Kanfer, R., & Chen, G. (2016). Motivation in organizational behavior: History, advances and prospects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *136*. https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2016.06.002

Kılıç, M. E., Kılıç, M. Y., & Akan, D. (2021). Motivation in the classroom. *Participatory Educational Research*, *8*(2). https://doi.org/10.17275/per.21.28.8.2

Lee, P., Jae, M., & Dopson, L. (2010). Who Influences College Students' Career Choices? An Empirical Study of Hospitality Management Students. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, *31*(2), 74–86. https://doi.org/10.1080/10963758.2018.1485497

Lestari, N., Wiastuti, R., & Triana, I. (2019). An overview of accessible Tourism information at Taman Mini Indonesia Indah Jakarta. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, *8*(4), 1–11.

Mangkunegara, A. A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya.

McShane, S. L., & Glinow, M. A. Von. (2016). *Organizational Behavior* (7th ed.). McGraw-Hill Education. https://doi.org/10.5005/jp/books/12694_46

Ollivaud, P., & Haxton, P. (2019). *Making the most of tourism in Indonesia to promote sustainable regional development*. Organisation for Economic Co-operation and Development.

Reiss, S. (2012). Intrinsic and Extrinsic Motivation. In *Teaching of Psychology* (Vol. 39, Issue 2). https://doi.org/10.1177/0098628312437704

Sada, A., Raheem, M., Saleem, A., Al-juboori, N. F. M., Flayyih, N., & Al-Juboori, M. (2013). Factors Affecting Hotels Occupancy Rate (An Empirical Study on Some Hotels in Amman). In *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*.

Said, N. S. M., Zaidee, A. S. A. E., Zahari, A. S. M., Ali, S. R. O., & Salleh, S. M. (2015). Relationship between employee motivation and job performance: A study at universiti teknologi MARA (Terengganu). *Mediterranean Journal of Social Sciences*, *6*(4S2). https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n4s2p632

Sari, R. J., Tinggi, S., & Bali, P. (2019). *Tantangan Berkarier Sumber Daya Career Challenges in Local Human*. *9*(2), 124–133.

Shaikh, S. H., Shaikh, H., & Shaikh, S. (2019). Using Herzberg theory to develop the employees' performance of Rafhan maize industry. *International Journal of Management*, *10*(3). https://doi.org/10.34218/IJM.10.3.2019/001

Styorini, M., Heriyanto, & Fitriasuri. (2018). Peran Pastry Section Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Bakery Di Hotel Arya Duta Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, *1*(1).

Tahiri, A., Kovaçi, I., Lekiqi, B., & Rexhepi, A. (2021). Tourism and hotel industry: Definition, concepts and development – the case of kosovo. *Quality - Access to Success*, *22*(182), 110–115.

UNWTO. (2019). UNWTO Tourism definitions. In *UNWTO Tourism Definitions*.

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Salemba Empat.

Witayasa, I. G., & Sudiarta, I. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di f&b service departement Nusa Dua beach hotel Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, *10*(2). https://doi.org/10.22334/jihm.v10i2.169

Witchayakawin, P., Chantanupan, R., & Tabash, M. I. (2020). Impacts and benefits from tourism an example from Thailand. *Geojournal of Tourism and Geosites*, *32*(4), 1270–1276. https://doi.org/10.30892/GTG.32412-568