

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN HOTEL DI KAWASAN LOVINA,
KABUPATEN BULELENG**

Ida Ayu Agung Ngurah Indrawati
Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali
Program Studi Manajemen Akutansi Hospitaliti
Surel : agungngurahindrawati@gmail.com

ABSTRACT

Employee satisfaction totally cannot be separated from the fact that employee satisfaction can be achieved when all goals can be fulfilled in performing the duties. Motivation of employees in an organization can be considered either simple or complex problem since humans are basically easy to get motivated by giving what to be desire.

The purpose of this study was to identify the effect of work motivation upon employee performance in star-hotels in the area of Lovina, Buleleng and identify the effect of job satisfaction on employee performance in star hotels in the area of Lovina, Buleleng.

This research area is located in Lovina, Buleleng. The samples used in this study were 97 employees coming from of three, four, and five stars - hotel in Buleleng, Lovina. Multiple linear regression method was used to explain the pattern of the relationship between the factors of individual character, the perception of fairness, and performance.

Based on the results of data statistical calculations on the influence of work motivation and job satisfaction on employee's performance, it showed that motivation and job satisfaction simultaneously influenced the employee's performance in stars – hotels in Lovina, Buleleng; partially work motivation and job satisfaction variables affected the performance of employees at the stars - hotels in the heart of Lovina Buleleng; as well as the dominant influence on the motivation of the employee's performance in the area of Lovina, Buleleng.

Keywords: *Motivation, Satisfaction, Employee, Hotel, Buleleng*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis perhotelan merupakan bisnis yang memberikan pelayanan kepada tamu, sehingga membutuhkan jumlah tenaga kerja yang banyak. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat mendorong tercapainya keberhasilan bisnis perusahaan pada saat ini maupun yang akan datang. Dengan persaingan bisnis hotel yang ketat saat ini, perusahaan harus berbenah untuk memperbaiki segala kekurangan, baik dari sumber daya manusia, teknologi, dan pelayanannya.

Perusahaan agar dapat bersaing harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif dan selalu bersemangat dan loyal. Menurut Robbins (2006) faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan diantaranya motivasi dan kepuasan. Kinerja karyawan yang

merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dapat berujud, dilihat, dihitung jumlahnya, akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikiran dan tenaga tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide-ide pemecahan suatu persoalan, inovasi baru suatu produk barang atau jasa, bisa juga merupakan penemuan atas prosedur kerja yang lebih efisien.

Pembahasan tentang kepuasan kerja karyawan tidak bisa dilepaskan dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Menurut Nimalathasan (2009) Kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan harapan pegawai terhadap atasan, rekan kerja, dan terhadap pekerjaan itu sendiri. Ketidakpuasan dapat memunculkan perilaku penarikan diri atau perilaku agresif, kesalahan yang disengaja, pemogokan dan sebagainya, kondisi tersebut tentu saja dapat mempengaruhi menurunnya kinerja pegawai

dan pada akhirnya akan merugikan organisasi. Luthans (2006) menyatakan ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: penghasilan, rekan kerja, kesempatan berkembang, pekerjaan itu sendiri, serta supervisor.

Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Selain faktor motivasi kerja, lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya di dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dimana Lingkungan Kerja adalah kondisi – kondisi material dan psikologis yang ada dalam organisasi. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan.

Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi, motivasi dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing – masing. Penelitian yang dilakukan oleh Listianto dan Setiaji (2007) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Hotel Berbintang di Kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng)"

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di hotel berbintang di Kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng.
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di hotel berbintang di Kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di hotel berbintang di Kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng.
2. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di hotel berbintang di Kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori terutama yang berkaitan dengan Teori Sumber Daya Manusia khususnya Motivasi.

II. METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng, dan yang menjadi obyek penelitian adalah karyawan hotel-hotel yang berada di Kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Umar (2005 : 107) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan hotel Bintang Tiga, Empat, dan Lima di Kawasan Lovina Kabupaten Buleleng.

C. Identifikasi Variabel

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y)
2. Variabel bebas ialah Motivasi Kerja (X1),
3. Kepuasan Kerja (X2)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan penyebaran kuesioner. Observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga diperoleh gambaran secara jelas tentang kondisi obyek penelitian. Sedangkan, kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan mengajukan pertanyaan kepada obyek penelitian.

E. Metode Analisis Data

Metode ini digunakan untuk menjelaskan pola hubungan antara faktor-faktor karakter individu, persepsi keadilan, dan kinerja.

Rumus regresi linier berganda yang dikemukakan oleh Umar (2005) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

a = Constants Intercept

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

Y = Kinerja Karyawan

X_1 = Motivasi Kerja

X_2 = Kepuasan Kerja

e = Error

F. Hipotesis

Berdasarkan pokok masalah yang diajukan, tujuan penelitian dan kajian teori yang

telah dipaparkan di depan, maka dapat dirumuskan Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di hotel
2. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di hotel

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

Ringkasan pengiriman dan pengambilan kuesioner penelitian ditunjukkan dalam tabel 1.

Tabel 1. Rincian Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner

Jumlah Hotel	126
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak dikembalikan	3
Kuesioner yang dikembalikan	97
Kuesioner yang digugurkan (tidak lengkap)	0
Kuesioner yang digunakan	97
Tingkat pengembalian	$97/100 \times 100\% = 97\%$
Tingkat pengembalian yang digunakan	$97/100 \times 100\% = 97\%$

Sumber: data primer diolah

Tabel 1, menunjukkan bahwa kuesioner yang disebar adalah sebanyak 100 kuesioner, yang dikembalikan sebanyak 97 kuesioner. Dari 97 kuesioner yang dikembalikan, tidak ada yang digugurkan karena pengisiannya tidak lengkap. Jadi kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini adalah 97 kuesioner.

B. Pengujian Instrumen

Faktor penting yang perlu diperhatikan dalam sebuah penelitian adalah mengenai masalah validitas (kesahihan) dan (keandalan) instrumen penelitian. Analisis validitas dan reliabilitas ini berkenaan dengan instrumen yang berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Kuesioner harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga data yang diperoleh, tidak memberikan hasil yang menyesatkan. Tabel 2 menunjukkan hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Variabel	Koefisien Korelasi	Cronbach's Alpha
Motivasi Kerja (X1)	0,428 – 0,669	0,808
Kepuasan Kerja (X2)	0,403 – 0,643	0,780
Kinerja Karyawan (Y)	0,420 – 0,660	0,697

Sumber : Data diolah

C. Uji Validitas

Dilihat dari hasil pengujian validitas instrumen pada Tabel 2, variabel motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan, ternyata semua pertanyaan valid, oleh karena itu semua pertanyaan akan diikutkan pada tes berikutnya, yaitu Uji Reliabilitas. Sebuah item dikatakan valid jika mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30.

Berdasarkan dari hasil pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dapat

disimpulkan secara statistik bahwa data yang diperoleh pada variabel motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan dianggap mampu untuk mengukur apa yang hendak diukur dan mampu mengungkapkan apa yang hendak diungkapkan.

D. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten, apabila pengujian dilakukan berulang. Instrumen yang digunakan dikatakan reliabel jika koefisien *cronbach's alpha* lebih dari 0,60. Uji reliabilitas hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, dimana butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas.

Tabel 2, menunjukkan hasil pengujian yang telah dilakukan menghasilkan koefisien *cronbach's alpha* lebih dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan merupakan instrumen yang andal.

F. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Sebagai pedoman untuk mengetahui suatu model yang bebas multikol adalah sebagai berikut :Jika nilai mendekati angka 1 dan nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi masalah multikolinieritas. Jika nilai tidak mendekati angka 1 dan nilai VIF

diatas 10, maka terjadi masalah multikolinieritas.

Hasil uji multikolinieritas seperti terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel Bebas	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
1	X1	0,065	9,665	Non Multikol
2	X2	0,078	9,877	Non Multikol

DependentVariable : Y

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa *Coefficient* untuk kedua variabel bebas menunjukkan angka VIF ada dibawah angka 10 dan nilai *tolerance* dibawah angka 1, artinya tidak terdapat multikolinieritas dalam model regresi.

G. Uji Heterokedastisitas.

Uji Heterokedastisitas dilakukandengan Uji Glejser yaitu meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.430	15.390		.963	.356
	X1	.382	.516	.479	.740	.475
	X2	.044	.637	.034	.069	.346

Dependent Variable : Kinerja Karyawan

Hasil dari statistik di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi ketiga variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

H. Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi berganda antara faktor-faktor motivasi kerja, kepuasan kerja dan

kinerja karyawan diperoleh hasil sebagai berikut:

Koefisien variabel Motivasi Kerja (X_1) = 0,812, koefisien variabel Kepuasan Kerja (X_2) = 0,116, Bilangan konstanta = 1,298.

Dengan demikian persamaan regresinya adalah:

$$Y = 1,298 + 0,812 X_1 + 0,116 X_2$$

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.298	2.388		3.963	.000
X1	.812	.578	.329	1.120	.005
X2	.116	.533	.514	1.069	.016

Dependent Variable : Kinerja Karyawan

Berdasarkan dari persamaan tersebut di atas maka dapat diketahui bahwa Variabel motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pengaruh yang dominan dari variabel bebas tersebut terhadap kinerja adalah variabel motivasi kerja yaitu sebesar 0,812. Hal ini berarti bahwa apabila variabel motivasi kerja ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,812 kali dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap. Variabel motivasi kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti tanggungjawab dari pegawai terhadap pekerjaan, prestasi yang ingin ditunjukkan oleh pegawai juga berpengaruh terhadap motivasi kerja. Motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh adanya keinginan untuk maju, dan pengakuan atas kinerja yang dilakukan. Motivasi yang terakhir adalah adanya pekerjaan yang menantang bagi pegawai, ini juga merupakan motivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja.

Pengaruh variabel kepuasan kerja adalah sebesar 0,116 kali terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja seseorang yang secara keseluruhan terhadap kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepuasan akan gaji yang diterima, kepuasan terhadap promosi karyawan yang berkinerja baik, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasana terhadap pengawasan, dan kepuasan terhadap pekerja itu sendiri.

I. Uji Hipotesis

Hipotesis pertama Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, secara statistik hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan statistik untuk analisis regresi linear berganda antara motivasi kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang signifikan, berarti variasi perubahan variabel motivasi kerja dalam penelitian ini dapat menjelaskan secara simultan variasi perubahan kinerja karyawan.

Hipotesis kedua kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, secara

statistik hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan statistik untuk analisis regresi linear berganda antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan yang signifikan, berarti variasi perubahan variabel motivasi kerja dalam penelitian ini dapat menjelaskan secara simultan variasi perubahan kinerja karyawan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan statistik atas data-data tentang pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil analisis regresi berganda terbukti bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel berbintang di kawasan Lovina Kabupaten Buleleng.
- 2) Berdasarkan hasil analisis regresi berganda terbukti bahwa secara parsial variabel motivasi kerja dan variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel berbintang di kawasan Lovina Kabupaten Buleleng.
- 3) Hasil analisis regresi liner berganda terbukti bahwa motivasi, berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di kawasan Lovina Kabupaten Buleleng.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka disampaikan secara ringkas beberapa saran yaitu:

- 1) Karena motivasi, berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan hotel dikawasan Lovina kabupaten Buleleng, maka pihak manajemen diharapkan memberikan perhatian yang cukup terhadap motivasi karyawan. Motivasi imbalan yang diterima oleh karyawan perlu ditingkatkan agar mereka selalu termotivasi dalam melakukan setiap pekerjaan yang telah menjadi tugasnya. Pemberian wewenang dalam

dalam membuat keputusan, tanggapan serta perhatian yang baik dari atasan serta adanya sistem pembagian tugas yang adil hendaknya perlu dipertahankan oleh pihak manajemen demi terjaganya kinerja perusahaan.

- 2) Diharapkan pihak manajemen Hotel di kawasan Lovina dengan memperbaiki peraturan dan peningkatan kepuasan karyawan, serta diperlukan adanya peraturan yang mengatur kedisiplinan pegawai, manajemen kontrol dan buat SOP agar tidak ada peluang terjadinya Exposure.

DAFTAR PUSTAKA

- Luthans. 2006. *Lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, dan motivasi sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan,*
- Nimalathansan. 2009. *Kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan harapan pegawai terhadap atasan*
- Robbins. 2006. *Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan,*
- Umar. 2005. *Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu, 2005:107 dan rumus linier berganda.*

