

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI MOTIVASI KERJA DALAM MENDUKUNG
KINERJA KARYAWAN ROOM ATTENDANT DI
PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Yesha Sabhadika Tara

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2025

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI MOTIVASI KERJA DALAM MENDUKUNG
KINERJA KARYAWAN ROOM ATTENDANT DI
PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Yesha Sabhadika Tara

NIM: 2115834129

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI MOTIVASI KERJA DALAM MENDUKUNG KINERJA KARYAWAN ROOM ATTENDANT DI PADMA RESORT LEGIAN

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Yesha Sabhadika Tara

NIM 2115834129

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Implementasi Motivasi Kerja Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Room Attendant Di Padma Resort Legian” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tujuan penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini. Untuk itu penulisan mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini dengan tepat waktu.
7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan

bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

8. Bapak I Ketut Dangintara dan Ibu Ni Ketut Adi Suastiti, orang tua saya serta kakak adik dan keluarga yang tercinta karena dengan dukungan mereka skripsi penelitian ini dapat selesai dengan tepat waktu.
9. Kepada rekan-rekan kerja saya di Padma Resort Legian dan teman – teman saya yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak dan berhadap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

Komang Yesha Sabhadika Tara

ABSTRAK

Yesha Sabhadika Tara, Komang. (2024). Implementasi Motivasi Kerja Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Room Attendant Di Padma Resort Legian. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., dan Pembimbing II : Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par

Kata kunci: Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Room Attendant, Industri Perhotelan, Housekeeping.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi motivasi kerja dalam mendukung kinerja karyawan Room Attendant di Padma Resort Legian. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya beban kerja yang dialami oleh karyawan Room Attendant akibat tingkat okupansi hotel yang tinggi serta meningkatnya permintaan khusus dari tamu, yang berdampak pada penurunan motivasi kerja dan performa karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan Executive Housekeeper, Supervisor, dan Room Attendant, serta dokumentasi pendukung. Hasil menunjukkan bahwa motivasi kerja diterapkan melalui pelatihan, pemberian insentif, jaminan keselamatan, komunikasi antar karyawan, serta sistem penghargaan. Implementasi ini berdampak positif terhadap kinerja, khususnya dalam aspek kualitas kerja, efisiensi waktu, dan kerja sama tim. Namun, masih ditemukan hambatan seperti insentif yang kurang optimal dan fasilitas keselamatan yang belum merata.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Yesha Sabhadika Tara, Komang. (2024). Implementasi Motivasi Kerja Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Room Attendant Di Padma Resort Legian. Undergraduate Thesis : Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali

This graduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I : Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., and Supervisor II : Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par

Keywords: Work Motivation, Employee Performance, Room Attendant, Hospitality Industry, Housekeeping.

This study aims to analyze the implementation of work motivation in supporting the performance of Room Attendant employees at Padma Resort Legian. The research is motivated by the high workload experienced by Room Attendants due to high hotel occupancy rates and increased special requests from guests, which have led to a decline in employee motivation and performance. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews with the Executive Housekeeper, Supervisor, and Room Attendants, as well as supporting documentation. The results show that work motivation is implemented through training, incentive programs, safety assurance, employee communication, and reward systems. These implementations have a positive impact on performance, particularly in terms of work quality, time efficiency, and teamwork. However, challenges remain, such as suboptimal incentives and uneven distribution of safety facilities.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Motivasi Kerja	8
2.1.3 Kinerja Room Attendant	10
2.1.4 Room Attendant	11
2.1.5 Human Resource Department (HRD).....	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	13
BAB III	18
METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	18
3.2 Objek Penelitian.....	18
3.3 Identifikasi Variabel.....	18
3.4 Definisi Operasional Variabel	18
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	21

3.5.1 Jenis Data.....	21
3.5.2 Sumber Data	22
3.6 Penentuan Informan.....	22
3.7 Pengumpulan Data.....	23
3.8 Analisis Data.....	24
BAB IV	27
PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	27
4.1.1 Sejarah Perusahaan	27
4.1.2 Bidang Usaha.....	28
4.1.3 Struktur Organisasi	51
4.2 Penyajian Hasil Penelitian	55
4.2.1 Implementasi Motivasi Kerja Room Attendant Di Padma Resort Legian....	55
4.2.2 Motivasi Kerja Mendukung Kinerja Room Attendant Di Padma Resort Legian.....	62
BAB V	78
SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Simpulan.....	78
5.1.1 Implementasi Motivasi Kerja Room Attendant di Padma Resort Legian....	78
5.1.2 Motivasi Kerja dalam Mendukung Kinerja Room Attendant di Padma Resort Legian.....	79
5.2 Saran	79
5.2.1 Optimalisasi Sistem Insentif dan Penghargaan.....	80
5.2.2 Peningkatan Infrastruktur Keselamatan dan Sistem Komunikasi	80
5.2.3 Penelitian Selanjutnya	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Occupancy Pada Bulan Oktober – Desember 2024.....	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 4.1 Keterkaitan Motivasi Kerja dengan Room Attendant.....	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Loga Padma Resort Legian	27
Gambar 4.2 Deluxe Room.....	28
Gambar 4.3 Deluxe Lagoon View	29
Gambar 4.4 Deluxe Chalet	30
Gambar 4.5 Garden Club Chalet	30
Gambar 4.6 Premiere Double Double Room	31
Gambar 4.7 Family Room.....	32
Gambar 4.8 Lagoon Access Room	32
Gambar 4.9 Junior Suite.....	33
Gambar 4.10 Studio Suite	33
Gambar 4.11 One Bedroom Balcony Suite	34
Gambar 4.12 Two Bedroom Balcony Suite.....	35
Gambar 4.13 Deluxe Suite	35
Gambar 4.14 Presidential Suite.....	36
Gambar 4.15 Family Room Ground Floor.....	37
Gambar 4.16 Family Deluxe Room.....	37
Gambar 4.17 Family Suite.....	38
Gambar 4.18 Don Biu Restaurant	39
Gambar 4.19 The Deli	41
Gambar 4.20 Tenkai Japanese Nikkei Restaurant	42
Gambar 4.21 The Barong Pool Bar & Cafe	44

Gambar 4.22 The Barong juice Bar.....	45
Gambar 4.23 Seruni Sunken & Pool Bar	45
Gambar 4.24 Skai Bar & Grill.....	46
Gambar 4.25 In Room Dining.....	47
Gambar 4.26 Family Pool.....	48
Gambar 4.27 Fitness Center	48
Gambar 4.28 The Spa.....	49
Gambar 4.29 Tennis Court.....	49
Gambar 4.30 Wolly Kids Club & Games Centre	50
Gambar 4.31 Sarasvati Concept Store.....	50
Gambar 4.32 Guest Service.....	51
Gambar 4.33 Layanan Transportasi.....	51
Gambar 4.34 Aktivitas Pelatihan Room Attendant.....	56
Gambar 4.35 Pelatihan K3 dan Simulasi Evakuasi Kebakaran.....	58
Gambar 4.36 Penghargaan Back Of The House.....	60
Gambar 4.37 Checklist Kebersihan Kamar Hotel.....	63
Gambar 4.38 Room Attendant Membersihkan Kamar Hotel	64
Gambar 4.39 Kegiatan Beach Cleaning Day Karyawan Hotel	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	85
Lampiran 2. Pedoman Wawancara untuk Executive Housekeeper, Supervisor, dan Staf Room Attendant	86
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Executive Housekeeper, Supervisor, dan Staf Room Attendant	89



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini sangat positif dan mengalami kemajuan yang pesat. Menurut data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), nilai devisa pada Januari hingga Juli 2024 telah mencapai US\$7,49 miliar atau setara Rp.113 triliun. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali mencatat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan lokal ke Bali pada Januari sampai Agustus mencapai 1,3 juta pengunjung. Peningkatan ini berdampak langsung pada tingginya permintaan akomodasi, khususnya hotel.

Industri perhotelan sebagai salah satu sektor jasa yang berperan penting dalam pariwisata dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Sari dan Suwendra (2019) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas layanan hotel, terutama aspek housekeeping, menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran room attendant dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu hotel.

Padma Resort Legian, sebagai hotel bintang lima dengan kapasitas 437 kamar, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu. Zhang *et al.* (2021) dalam studinya di berbagai hotel bintang lima Asia mengungkapkan bahwa kinerja room attendant memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu secara keseluruhan. Temuan ini diperpendukung oleh penelitian Karatepe dan Olugbade (2016) yang dilakukan di berbagai hotel di

Nigeria, yang menyimpulkan adanya hubungan mendukung antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan hotel.

Motivasi kerja merupakan faktor fundamental yang mempengaruhi kinerja karyawan. Robbins and Judge (2008) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuannya. Sejalan dengan teori tersebut, Pratiwi (2019) mengklasifikasikan motivasi kerja menjadi dua jenis: motivasi intrinsik yang muncul dari dalam diri individu, dan motivasi ekstrinsik yang timbul dari rangsangan luar. Menurut Hasibuan (2019) motivasi memiliki lima indikator motivasi kerja yaitu kebutuhan perwujudan diri, kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan sesuai dengan kemampuannya. Dewi dan Wibawa (2020) dalam penelitiannya di industri perhotelan Indonesia menemukan hubungan positif antara peningkatan motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Thompson dan Wilson (2022) melalui studi longitudinal pada hotel-hotel bintang lima di Asia Tenggara mengonfirmasi bahwa room attendant dengan motivasi tinggi memberikan kontribusi lebih besar terhadap kepuasan tamu.

Kinerja karyawan menjadi fokus utama dalam pengembangan layanan hotel. Menurut Arisanti *et al.* (2019), kinerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang diperoleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Menurut Kasmir dalam Hustia (2020) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), penekanan biaya, dan hubungan antar karyawan. Penelitian Lee dan Kim (2023) mengungkapkan adanya

kesenjangan antara harapan manajemen hotel dan realitas kinerja room attendant, terutama di hotel-hotel Asia. Hal ini menunjukkan pentingnya penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja room attendant.

.Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan Executive Housekeeper Padma Resort Legian, ditemukan berbagai permasalahan yang membutuhkan perhatian serius Tingginya occupancy hotel yang mencapai rata-rata 90% setiap bulan telah menciptakan beban kerja yang berat bagi room attendant. Berikut data tingkat *occupancy* kamar di Padma Resort Legian dari bulan oktober sampai desember pada tahun 2024:

Tabel 1.1 Tingkat Occupancy Pada Bulan Oktober – Desember 2024

Bulan	Occupancy
Oktober	92,8%
November	94,3%
Desember	97,2%

Sumber : *Hotel Assistant Manager Report* (2025)

Tingginya angka okupansi ini berdampak langsung terhadap volume pekerjaan yang harus diselesaikan oleh room attendant, karena setiap kamar yang terisi memerlukan pelayanan lengkap sesuai standar operasional. Seorang room attendant harus menangani lebih dari 15 kamar per shift, melampaui standar ideal 12-14 kamar. Situasi ini diperparah dengan meningkatnya kompleksitas permintaan khusus dari tamu yang harus dipenuhi dalam waktu standar yang sama. Laporan departemen housekeeping mengindikasikan peningkatan special request dari tamu yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Tekanan kerja yang tinggi ini tercermin dari data evaluasi kinerja triwulan yang menunjukkan bahwa dari 35

karyawan room attendant, hanya 34 orang yang berhasil mencapai target Key Performance Indicator (KPI), terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan konsistensi standar kebersihan kamar.

Permasalahan motivasi kerja juga terlihat dari meningkatnya tingkat ketidakhadiran room attendant dalam tiga bulan terakhir, dengan rata-rata mencapai 1 - 2 hari per bulan per karyawan. Sistem reward yang belum mengalami penyesuaian signifikan dalam dua tahun terakhir, meskipun beban kerja dan standar pelayanan terus meningkat, turut berkontribusi pada menurunnya motivasi kerja.

Situasi di Padma Resort Legian ini sejalan dengan temuan Chen *et al.* (2020) yang mengungkapkan bahwa hotel bintang lima di kawasan Asia Tenggara menghadapi tantangan serupa dalam mempertahankan motivasi dan kinerja room attendant. Henderson dan Smith (2023) menekankan bahwa tanpa sistem motivasi yang tepat, hotel berisiko mengalami penurunan kualitas layanan yang dapat berdampak pada reputasi dan kepuasan tamu. Di Padma Resort Legian sendiri, belum ada penelitian komprehensif yang mengkaji hubungan antara implementasi motivasi kerja dan peningkatan kinerja room attendant, sehingga manajemen hotel mengalami kesulitan dalam merancang strategi yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul "Implementasi Motivasi Kerja dalam Mendukung Kinerja Karyawan Room Attendant di Padma Resort Legian".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah implementasi motivasi kerja room attendant di Padma Resort Legian?
2. Bagaimanakah motivasi kerja mendukung kinerja room attendant di Padma Resort Legian?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi motivasi kerja room attendant di Padma Resort Legian.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja mendukung kinerja room attendant di Padma Resort Legian.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori motivasi kerja, khususnya dalam konteks industri perhotelan.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Untuk hotel, penelitian ini dapat membantu hotel dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, khususnya room attendant.
2. Untuk Mahasiswa, penelitian ini dapat memahami bagaimana teori motivasi kerja diterapkan dalam dunia nyata, khususnya industri perhotelan
3. Untuk Kampus, penelitian ini bisa menjadi pintu bagi mahasiswa lain untuk magang atau melakukan penelitian lanjutan di bidang serupa, mempererat hubungan antara kampus dan dunia industri.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini mengidentifikasi Implementasi Motivasi Kerja Dalam Mendukung Kinerja Karyawan Room Attendant Di Padma Resort Legian selama enam bulan, dengan fokus pada efeknya terhadap peningkatan kinerja karyawan *Room Attendant*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, seperti wawancara.

2. Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dari penelitian sebagai berikut:

- 5.1 Fokus penelitian hanya pada Implementasi Motivasi Kerja dalam mendukung kinerja karyawan Room Attendant di Padma Resort Legian.
- 5.2 Periode pengambilan data lapangan dibatasi dalam rentang waktu enam bulan, dari Januari 2025 sampai Juni 2025.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Motivasi Kerja Room Attendant di Padma Resort Legian

Padma Resort Legian telah menerapkan program motivasi kerja yang komprehensif untuk room attendant melalui lima aspek utama. Perwujudan diri dipenuhi melalui program pelatihan teknik kebersihan, pelayanan tamu, penggunaan chemical, dan standar housekeeping internasional, dipermendukung dengan briefing harian dan demonstrasi lapangan. Kebutuhan fisik diwujudkan dengan sistem penggajian terstruktur berdasarkan penilaian kinerja dan masa kerja, pembagian service charge yang merata, serta pembayaran tepat waktu melalui sistem payroll terkomputerisasi.

Keamanan dan keselamatan diimplementasikan melalui penyediaan APD, pelatihan K3, simulasi evakuasi berkala, dan pengaturan alat kerja sesuai prosedur keamanan, meskipun masih terdapat kekurangan pada pencahayaan dan fasilitas keselamatan kerja. Kebutuhan sosial dipenuhi dengan komunikasi terbuka, briefing harian, budaya saling menghargai, team building, dan supervisor yang dilatih untuk menjadi pendengar dan pendukung yang baik. Penghargaan diterapkan melalui program "Back Of The House", reward berdasarkan kehadiran dan performa, pemberian sertifikat/bonus, serta sistem promosi berdasarkan evaluasi menyeluruh, namun room attendant masih mengharapkan sistem penghargaan yang lebih konkrit dan konsisten.

2. Motivasi Kerja dalam Mendukung Kinerja Room Attendant di Padma Resort Legian

Motivasi kerja terbukti berperan signifikan dalam mendukung kinerja room attendant dengan intensitas yang bervariasi pada setiap aspek. Perwujudan diri memiliki dampak sangat mendukung pada kualitas pekerjaan dan mendukung kuantitas serta efisiensi waktu, dimana pelatihan komprehensif membuat room attendant lebih teliti dan profesional. Kebutuhan fisik mendukung produktivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya melalui sistem penggajian dan insentif yang memadai. Keamanan kerja memungkinkan room attendant fokus pada kualitas dan bekerja dengan efisien, sementara kebutuhan sosial sangat mendukung hubungan antar karyawan dan koordinasi tim melalui komunikasi terbuka. Penghargaan mendorong konsistensi dalam menjaga standar kualitas dan pencapaian target kuantitas kerja. Meskipun implementasi sudah komprehensif, beberapa aspek masih perlu dioptimalkan: penyesuaian insentif dengan beban kerja saat peak season, peningkatan fasilitas keselamatan kerja dan pencahayaan, penguatan komunikasi antar shift, dan pengembangan sistem penghargaan yang lebih terstruktur dan konkrit.

1. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, berikut adalah saran-saran yang dapat direkomendasikan:

1. Optimalisasi Sistem Insentif dan Penghargaan

Manajemen Padma Resort Legian disarankan untuk melakukan evaluasi dan reformulasi sistem insentif dan penghargaan yang ada agar lebih responsif terhadap beban kerja aktual dan ekspektasi room attendant. Pengembangan sistem

penghargaan yang lebih terstruktur dan konkrit, misalnya sistem poin yang dapat diakumulasi dan ditukarkan dengan reward tangible, program "*Back Of The House*" dengan penghargaan spesifik, atau bonus khusus saat peak season perlu diimplementasikan. Standarisasi proses pengakuan dan penghargaan, terutama untuk kontribusi di luar ekspektasi standar, juga penting untuk memastikan konsistensi dalam mengapresiasi effort ekstra yang dilakukan oleh room attendant. Sistem insentif yang lebih proporsional dengan beban kerja, terutama saat tingkat hunian tinggi, akan meningkatkan motivasi room attendant untuk mempertahankan kualitas dan kuantitas kerja yang optimal bahkan dalam situasi tekanan tinggi.

1. Peningkatan Infrastruktur Keselamatan dan Sistem Komunikasi

Padma Resort Legian direkomendasikan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi lingkungan kerja, dengan fokus pada area-area yang kurang pencahayaan atau rawan terpeleset, serta memastikan ketersediaan yang memadai dan pemerataan distribusi APD dan alat keselamatan kerja. Perbaikan infrastruktur keselamatan ini akan mendukung room attendant untuk bekerja dengan lebih nyaman dan efisien. Bersamaan dengan itu, penguatan sistem komunikasi, terutama antar shift, penting untuk memastikan kontinuitas informasi dan kelancaran operasional. Pengembangan protokol transisi shift yang lebih terstruktur, penggunaan log book digital, atau implementasi sistem briefing antar shift dapat memfasilitasi transfer informasi yang lebih efektif. Peningkatan responsivitas dukungan manajemen terhadap kebutuhan dan tantangan yang dihadapi room attendant juga perlu menjadi prioritas, sehingga karyawan merasa benar-benar didukung dalam menjalankan pekerjaannya.

2. Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan analisis dengan pendekatan mixed method yang mengintegrasikan analisis kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang mekanisme motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian dapat difokuskan pada pengembangan model motivasi kerja yang spesifik untuk industri perhotelan di Bali, dengan mempertimbangkan faktor budaya lokal dan pengaruhnya terhadap motivasi kerja karyawan. Selain itu, studi komparatif antar departemen atau antar hotel dengan kategori yang sama dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang variasi implementasi motivasi kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Penelitian juga dapat mengeksplorasi lebih dalam tentang peran teknologi dalam memfasilitasi motivasi kerja, terutama dalam konteks perubahan tuntutan industri dan ekspektasi tamu yang semakin meningkat di era digital.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, M., & Abdul fatah, K. (2024). Pengaruh Kinerja Room Attendant Terhadap Tingkat Kebersihan Kamar Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 5(1), 26–34. <https://doi.org/10.55542/juiim.v5i1.286>
- Andri Wibowo. (2022). Dampak Motivasi Kerja Dalam Melihat Kinerja Karyawan Room Attendant Di Swiss-Bel Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 1(1), 28–33. <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i1.26>
- Andrianto, T., & Siringoringo, J. P. (2020). the Influence of Work Environment and Motivation on Employee Performance in Wood Factory. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01), 191–196. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i01.948>
- Anggraini, N. (2024). The influence of work environment and work motivation on employee performance. *Journal of Economics and Business Letters*, 4(1), 11–22. <https://doi.org/10.55942/jebl.v4i1.273>
- Arjun, I. K., Pradana, G. Y. K., & Suarmana, I. W. R. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(12), 3656–3673. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i12.268>
- Darmadi, Suryani, N. L., & Syatoto, I. (2024). the Influence of Work Environment and Work Motivation on Employee Performance. *International Journal Management and Economic*, 3(2), 09–15. <https://doi.org/10.56127/ijme.v3i2.1284>
- Fariz, M. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 15(1), 159. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/id/eprint/11577>
- Haana Asyifa, Elmira Siska, & Natal Indra. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Angkasa Pura Support. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 60–71.
- Hustia, A. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan WFO Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 81. <https://doi.org/10.32502/jimn.v10i1.2929>
- Jasmine, E. D., Kalpikawati, I. A., Artajaya, M., & Pinaria, N. W. C. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Golden Tulip Jineng Resort Bali Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 2(1), 59–69. <https://doi.org/10.52352/jham.v2i1.1001>
- Jonathan, D., & Dewi, Y. E. P. (2022). Work From Home: The Influence of Work Motivation and Work Environment on Employee Work Spirit. *International*

Journal of Social Science and Business, 7(1), 50–60.
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i1.52517>

Kenga, D. S. & Kingi, W. K. (2024). Effect of Motivation on Employees' Performance in the Four Star Rated Hotels in Coastal Kenya. *Journal of Human Resource & Leadership*, 8(2), 60-70.
<https://doi.org/10.53819/81018102t5310>

Lesmana, D., Rismayadi, B., & Sumarni, N. (2023). Implementation of Work Motivation in Improving Employee Performance at RCM Motor Workshops. *Journal of Social Science*, 4(3), 795–801.
<https://doi.org/10.46799/jss.v4i3.533>

Musfiroh, H. (2023). *Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Resort Melva Balemong Ungaran. July*, 1–23.

Oktiani, N., Sabariah, E., Saridawati, S., & Caroline, P. (2019). Implementasi Penerapan Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Produktifitas Kerja. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2), 255–262. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i2.6472>

Pamungkas, Y., Arrum, S., & Nurwahyudi, M. R. (2024). Yunan Pamungkas Suandaru Arrum Muhammad Robi Nurwahyudi PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PRIMA RAGIL JAYA YOGYAKARTA. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 4(1), 227–240.

Reza, J., Togatorop, F., & Fatimah, Z. (2023). *HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI ASTON BATAM HOTEL & . 2(2)*, 65–71.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan RdanD*.

Susilawati, N. M. ., & Mayasari, N. M. D. . (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt.Fif Pos Negara . *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 108–1.

POLITEKNIK NEGERI BALI