

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI KERJA KARYAWAN
TERHADAP KINERJA BELL BOY
DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Maha Surya Dinata

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

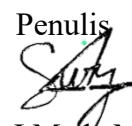
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Bell Boy Di Padma Resort Legian” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan 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 penulis 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. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.

5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Ni Luh Winastri selaku ibunda tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung dari awal sampai akhir perkuliahan saya.
8. Nyoman Mahayasa selaku bapak saya yang juga selalu mendoakan dan mendukung dari awal sampai akhir perkuliahan saya.
9. Ni Komang Ayu Srigita Lestari S.M selaku pacar dan akan menjadi calon istri dimasa yang akan datang, yang selalu mensupport dan ikut serta dalam pembuatan skripsi ini.

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

Penulis


I Made Maha Surya Dinata

ABSTRAK

MahaSurya Dinata, I Made. (2025). *Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Bell Boy Di Padma Resort Legian*. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., dan Pembimbing II : Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Kata Kunci : Motivasi kerja, Kinerja karyawan, Bell Boy, Industri Perhotelan, Front Office

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan faktor indikator yang paling dominan mempengaruhi kinerja kerja bellboy. Lokasi penelitian ini di Padma Resort Legian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BellBoy Di Padma Resort Legian dan sampel jenuh dalam penelitian ini 34 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Kuisisioner, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini Analisis Deskriptif dan Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, dengan Uji asumsi klasik, Uji Multikolonieritas, Uji Heterokedastisitas. Uji Analisis Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji t. Dari hasil penelitian dapat dilihat dari uji koefisien determinasi bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya setiap terjadi kenaikan (adanya) motivasi kerja sebesar satu satuan maka akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan sebesar 0,611. dan besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 52,6%. Dari kelima indikator motivasi yang berpengaruh terhadap kinerja kerja, yaitu gaji yang diberikan sesuai beban kerja karyawan, bonus yang diberikan sesuai dengan prestasi kerja karyawan, mampu memberikan jaminan kesehatan ketenagakerjaan kepada karyawan, rasa aman bekerja, setiap karyawan diberikan kesempatan untuk dapat melakukan promosi jabatan. Yang paling dominan berpengaruh adalah mampu memberikan jaminan kesehatan ketenagakerjaan kepada karyawan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

MahaSurya Dinata, I Made. (2025). *Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Bell Boy Di Padma Resort Legian*. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., dan Pembimbing II : Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Kata Kunci : Work motivation, Employee Performance, Bell Boy, Hospitality Industry, Front Office

This study aims to determine the effect of work motivation on employee performance and the most dominant indicator factors affecting bellboy work performance. The location of this study is Padma Resort Legian. The population in this study were all BellBoy employees at Padma Resort Legian and the saturated sample in this study was 34 respondents. The data collection methods used in this study were Observation, Questionnaires, Interviews, and Documentation. The data analysis techniques used in this study were Descriptive Analysis and Simple Linear Regression Analysis Test, with Classical Assumption Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test. Correlation Analysis Test, Determination Coefficient Test, and t-Test. From the results of the study, it can be seen from the determination coefficient test that work motivation has a significant positive effect on employee performance, which means that every increase (existence) of work motivation by one unit will cause an increase in employee performance by 0.611. and the magnitude of the influence of work motivation on employee performance is 52.6%. Of the five motivational indicators that influence work performance, namely salaries given according to employee workload, bonuses given according to employee work performance, being able to provide employment health insurance to employees, a sense of security at work, every employee is given the opportunity to be promoted. The most dominant influence is being able to provide employment health insurance to employees.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Hotel/Resort	9
2.1.2 BellBoy	9

2.1.3	Motivasi Kerja	9
2.1.4	Kinerja Karyawan	11
2.2	Penelitian Terdahulu	14
2.3	Hipotesis Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN		16
3.1	Lokasi dan Periode Penelitian	16
3.2	Objek Penelitian	17
3.3	Identifikasi Variabel	17
3.4	Definisi Operasional Variabel	17
3.5	Teknik Pengumpulan Data	19
3.6	Jenis dan Sumber Data	20
3.7	Penentuan Populasi dan Sampel	21
3.8	Teknik Analisis Data	22
3.8.1	Uji Asumsi Klasik	22
3.8.2	Uji Analisis Deskriptif	23
3.8.3	Uji Regresi Linier Sederhana	24
3.8.4	Uji t (Uji Signifikan Parsial)	25
3.9	Instrumen Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1.	Gambaran Umum Tempat Penelitian	28
4.2	Penyajian Hasil – Hasil Penelitian	50
4.3	Pembahasan	66
BAB V PENUTUP		69
5.1	Simpulan	69
5.2	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	76



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indikator Penilaian Kinerja di Padma Resort Legian	4
Tabel 1. 2 Rata-Rata Penilaian Kinerja Karyawan Padma Resort Tahun 2018 - 2022	5
Tabel 1. 3 Keluhan Para Tamu Periode November s/d Desember 2024.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	17
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	51
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4. 4. Tabel Klasifikasi Penilaian	54
Tabel 4. 5. Deskripsi Statistik Menurut Nilai	54
Tabel 4. 6. Deskripsi Statistik Menurut Nilai	56
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4. 9. Uji Normalitas	59
Tabel 4. 10. Uji Heteroskedastisitas Coefficientsa	60
Tabel 4. 11. Uji Linearitas ANOVA Table	61
Tabel 4. 12. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficientsa	62
Tabel 4. 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary.....	63
Tabel 4. 14. Hasil Uji Uji Statistik t (Uji t-test) Coefficientsa	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Front Office Padma Resort Legian.....	29
Gambar 4.2 Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan H ₀	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	55
Lampiran 2. Kuisisioner.....	56
Lampiran 3. Tabulasi Data	59
Lampiran 4. Analisi Deskriptif.....	60
Lampiran 5. Uji Validitas	64
Lampiran 6. Uji Reabilitas	66
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik.....	67
Lampiran 8. Analisis Regresi Linear Sederhana, Determinasi, dan t.....	69
Lampiran 9. t tabel	70



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu penggerak dan penentu jalannya suatu perusahaan dalam menciptakan keberhasilan perusahaan. Sumber daya manusia berperan untuk perusahaan sebagai penggerak utama seluruh aktivitas perusahaan. Manajemen SDM menurut (Hasibuan 2019) adalah sebuah pelajaran dan sebuah seni aturan hubungan atau peran tenaga pekerja supaya efektif dan efisien sehingga terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Adapun Fungsi dari Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengadaan, mengembangkan kompensasi, pengintegrasian pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

Peranan sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam sebuah manajemen agar tetap dapat bertahan dalam persaingan yang selalu meningkat tanpa adanya batasan dan maka dari itu SDM tidak lagi hanya menjadi suatu tanggung jawab bagi seorang pimpinan, akan tetapi juga bagi para pegawai atau karyawan. Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan perusahaan.

Dikarenakan pada intinya kinerja dari setiap SDM yang dimana dapat diukur dari kualitas dan kuantitas kerja yang telah dilakukan dan dilaksanakan (Dodi Setiawan Riatmaja et al., 2024). Kinerja juga merupakan suatu hal yang sangat penting untuk kemajuan perusahaan dan organisasi, maka dari itu semakin tinggi kinerja karyawan maka akan semakin mudah bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Gatot kusjono & Putri Ratnasari, 2019). Kinerja pada dasarnya suatu perilaku nyata yang diperoleh oleh setiap orang sebagai manifestasi kinerja yang diperoleh oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Budi, 2022).

Perusahaan perlu adanya melakukan beberapa upaya yang dimana perusahaan bisa meningkatkan SDM yang bertujuan dapat mencapai hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Setiap perusahaan pastinya selalu menginginkan adanya peningkatan kualitas SDM yang dimana sangat berpengaruh positif terhadap kinerja SDM itu sendiri. Beberapa faktor yang bias mendorong kualitas kinerja SDM di sebuah perusahaan. Perusahaan terus menerus berusaha melakukan peningkatan SDM dengan beberapa cara untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan yang belum optimal supaya dapat bekerja lebih optimal dan antusias mencapai hasil yang diharapkan (Sumiatik et al., 2021).

Faktor-faktor kunci seperti motivasi kerja berperan penting dalam mencapai tujuan tersebut. Motivasi kerja yang tinggi juga penting untuk memastikan karyawan bekerja dengan semangat dan dedikasi yang tinggi (Putri et al., 2022). Faktor ini tidak hanya mendukung keberhasilan perusahaan tetapi juga memengaruhi kesejahteraan dan produktivitas karyawan, menjadikannya elemen vital dalam strategi manajemen sumber daya manusia pada suatu perusahaan.

Kinerja karyawan Padma Resort Legian juga dipengaruhi oleh motivasi kerja yang menurun. Motivasi sebagai tolak ukur yang diharapkan mampu mendorong individual dalam melaksanakan pekerjaan ataupun aktivitas, motivasi adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individual ataupun kelompok (Sumiatik et al., 2021). Motivasi kerja juga merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak perusahaan bila menginginkan setiap karyawan dapat memberikan andil positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, karena dengan motivasi seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal (Sucipto, 2024).

Motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan (Hendra, 2020). Tetapi hal ini di bantah oleh penelitian Mubarroq (2021) menyebutkan dimana Motivasi mempunyai potensi positif, namun tidak signifikan berpengaruh pada kinerja SDM.

Salah satu perusahaan yang sangat memperhatikan kinerja karyawan perusahaannya adalah Padma Resort Legian merupakan sebuah hotel dan resor bintang lima yang didorong oleh filosofi dan penyertaan seni dan kreativitas artistik. Dalam menjalankan operasionalnya diperlukan team manajemen untuk mengawasi, mengatur dan memperbaiki kerusakan serta kendala. Dari hasil observasi yang dilakukan di perusahaan ini, dapat diketahui bahwa perusahaan ini menilai kinerja SDM dari beberapa penilaian kinerja individual atau KPI (*Key Performance Indicator*).

Hal tersebut yang biasa terjadi pada Padma Resort Legian mengenai motivasi karyawan dari hasil pengamatan dan wawancara terhadap pekerja yang dimana HRD kurang optimal memotivasi karyawannya dalam mengambil tanggung jawab dan juga kurang memberikan perhatian terhadap karyawan, sehingga pekerja merasa mendapatkan beban selama bekerja. Mekanisme pengendalian birokrasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi itu biasanya muncul karena adanya dua arahan yang berbeda yang didapat secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan kelalaian terhadap perintah yang lain. Hal tersebut dapat menimbulkan rasa kurang nyaman dalam melakukan pekerjaan dan tidak optimalnya motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku SDM seperti timbulnya rasa tidak aman saat bekerja, banyak terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja dan hal tersebut bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan HRD Padma Resort Legian diperoleh informasi rata-rata nilai kinerja karyawan mencakup beberapa hal yaitu seperti pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1 Indikator Penilaian Kinerja di Padma Resort Legian

No.	Indikator	Bobot (%)
1.	Kualitas Kerja	30
2.	Kuantitas Kerja	30
3.	Ketepatan Waktu	20
4.	Kehadiran	10
5.	Kerjasama	10

Sumber : HRD Padma Resort

Dari tabel 1.1 menyatakan bahwa nilai untuk masing-masing indikator yang menjadi pandangan penilaian KPI (*Key Performance Indicator*) yaitu kualitas pekerja sebesar 30%, kualitas kerja sebesar 30%, ketepatan waktu sebesar 20%, 4 kehadiran sebesar 10% serta kerjasama sebesar 10%. Dalam hasil wawancara juga diperoleh informasi rata-rata nilai kinerja karyawan pada tahun 2018 – 2022 disajikan pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Rata-Rata Penilaian Kinerja Karyawan Padma Resort Tahun 2018 - 2022

No.	Tahun	Target (%)	Rata-Rata Nilai Kinerja Karyawan / Realisasi (%)	Penurunan (%)
1.	2018	100	87,87	-
2.	2019	100	88,05	-
3.	2020	100	87,70	0,35
4.	2021	100	87,50	0,20
5.	2022	100	86,35	1,15

Sumber : HRD Padma Resort

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan Padma Resort menunjukkan hasil rata-rata penilaian kinerja karyawan pada tahun 2020 mulai mengalami penurunan sebesar 87,70% dari yang ditargetkan sebesar 100% atau sebesar 0,35% dari tahun 2019. Pada tahun 2021 hasil rata-rata penilaian kinerja mengalami penurunan yaitu sebesar 87,50 % atau 0,20 % dari tahun 2020, dan kembali menurun pada tahun 2022 yaitu sebesar 86,35% atau 1,15 dari tahun 2021. Dapat disimpulkan bahwa realisasi kinerja karyawan belum optimal karena belum memenuhi target dan harapan yang ditetapkan Padma Resort dilihat dari hasil kerja yang dicapai belum maksimal sesuai ketentuan.

Tabel 1. 3 Keluhan Para Tamu Periode November s/d Desember 2024

No.	Kasus	Deskripsi Keluhan
1.	<i>Luggage Issue</i>	<i>Ngurah got order from Grace GSO for pick up luggage #533 #535 without guest at 12:45. Ngurah hand over to Yudi Bell for luggage down. Yudi collected the luggage in the room with standard procedure for ensure everything nothing left in two room and he picked up drink, and other small item which is messy (not packing yet) and take time to clear up for a few minutes. The guest bit upset and the gesture bit flat because they were waiting for 15 minutes and they were in hurry due to their driver already at the lobby.</i>
2.	<i>Luggage Issue</i>	<i>The guest came to the lobby for transfer out at 16:30 pm. When they get their luggage (assisted by ade) the guest claimed that his luggage was broken (torn) in corner side. the guest didn't want to wait for our investigate due to they are in hurry for their flight.</i>
3.	<i>Suite case</i>	<i>Side handle of suite case was broke when put on the luggage rack</i>
4.	<i>guest accident</i>	<i>Guets escorted by Diva. On the way to the room, the guest fall down at derivative path near Sarasvati Gift shop. Diva has informed the guest to be careful when step down forward when passing this way. Sign Wet Floor has been put at the area.</i>
5.	<i>Transfer Out Issue</i>	<i>At 20:00 guest came to bell desk and asked regarding their transfer confirmation to the airport. Oqik then checked on the list, we find that there was no information yet regarding the time for those 2 rooms (136 & 410). Oqik then asked the guest what time they would like to leave to the airport. And guest mentioned they booked it for 19:30 (4hours before departure time). Guest mentioned they have given the form to front desk last night</i>

Sumber: Bell Boy Log November-Desember 2024.

Tabel 1.3 pada periode November s/d Desember 2024 terdapat 5 keluhan yang disampaikan oleh tamu melalui online travel agent dimana keluhan yang paling banyak dikeluhkan oleh tamu adalah barang yang terlambat dikirimkan oleh staff bellboy ke kamar, tercatat sebanyak sembilan keluhan yang disampaikan oleh tamu. Sedangkan keluhan yang paling sedikit dikeluhkan oleh tamu adalah staff *bellboy* yang meminta tip kepada tamu dan staff *bellboy* yang tidak membukakan pintu kepada tamu. Kedua keluhan tersebut tercatat hanya satu keluhan saja. Adanya keluhan dari tamu menandakan bahwa tamu merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan (Elitan dalam Ridoanto et al., 2020). Lebih lanjut diungkapkan terdapat ciri-ciri tamu yang puas terhadap pelayanan diberikan antara lain, tidak ada keluhan, keluhan teratasi, adanya kesesuaian antara ekspektasi

pelanggan dengan performance produk, adanya minat untuk membeli ulang, serta adanya komunikasi dari mulut (*word of mouth*) yang bersifat positif. Dengan keluhan yang terjadi menyatakan bahwa tamu yang menginap di Padma Resort Legian tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff *bellboy*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terjadi inkosisten antara motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Maka dari ini sangat relevan untuk dilakukannya kajian tentang “Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Bell Boy Di Padma Resort Legian”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *bell boy* di Padma Resort Legian?
2. Manakah indikator motivasi kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja *bell boy* di Padma Resort Legian?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *bell boy* di Padma Resort Legian.
2. Untuk menganalisis Indikator motivasi kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja *bell boy* 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 pada karyawan *front office* atau *bellboy*.
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 Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Front Office di Padma Resort Legian selama satu tahun, dengan fokus pada efeknya terhadap peningkatan kinerja karyawan Front Office. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan SPSS.

2. Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dari penelitian sebagai berikut:

- a. Fokus penelitian hanya pada Pengaruh Motivasi Kerja dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan *Front Office* di Padma Resort Legian.
- b. Periode pengambilan data lapangan dibatasi dalam rentang waktu satu tahun

BAB V
PENUTUP
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,956$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,693$ dan nilai signfikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *bell boy* di Padma Resort Legian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar motivasi kerja maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dan besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 52,6% dan sisanya dipengaruhi faktor lain, dari hasil Uji Koefisien Determinasi.

Indikator motivasi kerja yang paling dominan terhadap kinerja karyawan adalah jaminan kesehatan ketenagakerjaan karyawan yang meliputi hak cuti, asuransi kesehatan, dan fasilitas ketenagakerjaan seperti merupakan indikator motivasi kerja paling dominan dalam meningkatkan kinerja *bell boy* di Padma Resort Legian, sesuai pada hasil analisis deskriptif dengan skor 3,94, karena aspek non-moneter ini langsung memenuhi kebutuhan psikologis akan rasa aman dan dihargai, meningkatkan loyalitas serta komitmen kerja, dan meminimalkan stres sehingga produktivitas karyawan dapat terjaga secara konsisten. Padma Resort

Legian mampu memberikan banyak jaminan kesehatan dalam bekerja, sehingga karyawan Padma Resort Legian tidak perlu khawatir lagi dengan biaya-biaya, jika terjadinya kecelakaan ataupun hal lain yang terjadi saat bekerja ditanggung full oleh asuransi ketenaga kerjaan. Karena jaminan kesehatan, seperti BPJS sudah ditanggung full oleh Hotel. Dan Karyawan Padma Resort Legian difasilitasi dengan klinik, sehingga jika karyawan sakit saat bekerja bisa langsung menuju klinik untuk diperiksa dan diberikan obat saat itu juga, tanpa mengeluarkan biaya sedikitpun. Dan jika terjadi apa apa, akan dirujuk ke rumah sakit Siloam. Dan untuk anak trainee juga mendapatkan hal yang sama dengan yang didapatkan oleh karyawan atau staff yang bekerja.

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat memotivasi kerja pernyataan gaji yang diberikan Padma Resort Legian sesuai beban kerja karyawan memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Padma Resort Legian diharapkan membuat kebijakan pemberian gaji yang lebih sesuai berdasarkan pembagian service yang diberikan disesuaikan dengan. Dari pernyataan mengenai variabel kinerja karyawan pernyataan saya mampu bekerja sesuai dengan target yang telah diberikan oleh memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Padma Resirt Legian diharapkan secara berkala memberikan pelatihan seperti seperti pelatihan manajemen waktu, pelatihan peningkatan produktivitas kerja, serta pelatihan penetapan dan pencapaian target (goal setting training). Dengan pelatihan tersebut, karyawan diharapkan dapat lebih terampil dalam mengatur waktu, memprioritaskan tugas, serta memahami cara efektif mencapai

target kerja yang telah ditetapkan perusahaan.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Nilai R Square sebesar 0,526 menunjukkan bahwa motivasi kerja hanya menjelaskan 52,6% variasi kinerja karyawan, sedangkan 47,4% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Oleh karena itu, untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain motivasi kerja. Agar nantinya dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan oleh Padma Resirt Legian untuk meningkatkan kinerja karyawan *bellboy*.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nawawi. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Karawang. *Buana Ilmu*, 1(2), 94–116. <https://doi.org/10.36805/bi.v1i2.141>
- Adzansyah. (2023). Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 4, No. 4. Hal 498-505. <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i4>.
- Akhsan, L. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Era Industri 4.0. *Journal Of Economics And Business Ubs*, Vol. 13 No. 1 Hal. 259-268. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/1956>.
- Bachri, Syamsul, Zamzam, Fahkry. (2014). *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-Amos*, Yogyakarta: Deepublish.
- Budi, A. (2022). Pengaruh Displin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Produktivitas Kerja Karyawan. *Dynamic Management Journal*, 6(2), 83. <https://doi.org/10.31000/dmj.v6i2.6732>
- Daeli, H. P. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 404-419. <https://journal-stiehidayatullah.ac.id/index.php/tadbir/article/view/482>.
- Devy Shimarti, RMoersintowarti, Suminar, S. A. R. (2019). Kompetensi Kader Taman Posyandu Berbasis Tender Loving Care. *Zifatama Jawara, Sidoarjo*, 2018, 9–57.
- Dodi Setiawan Riatmaja, Dinda Sukmaningrum, & Narwanto Nurcahyo. (2024). Pengaruh Pelatihan Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 628–640. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art5>
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung*, 1, 99–109.
- Gatot kusjono, & Putri Ratnasari. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Tenaga Lestari (Citylight

- Apartment) Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia JENIUS*, 2(2), 224–243.
- Gorda, A. E. (2018). Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Volume 15, No. 4, Hal 24-41. 10.24294/jipd.v8i9.7927.
- Hadari Nawawi. 2017. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hasibuan Malayu S.P, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hendra, H. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4813>
- Ihsan, M. F., Raharjo, T. P., & Taufiq, R. (2024). Analisis Beban Kerja Pegawai Front Office Di Hotel Four Point Medan. *EProceedings of Applied Science*, 10(3), 806–818.
- Kasim, K. (2020). Implementasi Model Pembelajaran Guided Discovery Untuk Meningkatkan Aktivitas Dan Hasil Belajar Peserta Didik Sma Negeri 2 Pekanbaru. *Perspektif Pendidikan Dan Keguruan*, 11(1), 50–56. [https://doi.org/10.25299/perspektif.2020.vol11\(1\).4816](https://doi.org/10.25299/perspektif.2020.vol11(1).4816)
- Kurniawan & Puspitaningtyas (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lathiifa, S. (2022). The Influence Of Organizational Culture, Work Environment On Employee Performance With Work Motivation As An Intervening Variable (Case Study: Online Retail Xyz Jakarta). *International Journal Of Management And Business*, Vol.1, No.2, Hal 68-85. <https://doi.org/10.54099/ijmba.v1i2.266>.
- Lestari, N. P. (2019). Pengetahuan Manajemen, Kompensasi, Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dengan Semangat Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 105-121. <https://doi.org/10.38043/jmb.v16i3.2235>.
- Mubarroq, M. C. (2021). *Pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi: Studi kasus pada PG. Kebon Agung* <http://etheses.uin->

malang.ac.id/id/eprint/34137%0Ahttp://etheses.uin-malang.ac.id/34137/7/17510150.pdf

- Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pg. Kebon Agung Malang) . (2021). *Uin*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/34137/>.
- Putri, R. W. (2022). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, Volume 12, Nomor 1, Maret 2022, Halaman 1-15. <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i4>.
- Regen, R. (2021). The Influence Of Organizational Culture, Motivation And Job Satisfaction On Employee Performance. *Journal Of Educational And Learning Studies*, 145-153. <https://doi.org/10.32698/01662>.
- Ridoanto. (2020). Kepuasan Konsumen. Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit, 8–32. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Sinaga, D. L., Pasaribu, R. F. A., Pandiangan, R., & Simarmata, E. S. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sinar Sosro Medan (Produksi The Botol Sosro). *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(1), 159-167.
- Sucipto, M. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Nikomas Gemilang). *Advances In Social Humanities Research* , Page 274-281. <https://doi.org/10.46799/adv.v2i2.192>.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Shofiyah, Z., & Ghozali, M. L. (2021). Implementasi Konsep Masalah Mursalah Dalam Mekanisme Pasar. Al-Mustashfa: *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 6(2), 135-146. <https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/al-mustashfa/article/view/8031>
- Sulaefi. (2019). The Influence Of Organizational Culture And Work Motivation Toward Employee Performance At Lestari Raharja Hospital Magelang

Indonesia. *American Scientific Research Journal For Engineering, Technology, And Sciences (Asrjets)*, Volume 53, No 1, Pp 145-163. https://asrjetsjournal.org/index.php/American_Scientific_Journal/article/view/4680.

Sumiatik, S., Sarkum, S., & Ritonga, Z. (2021). Analisis Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Lingkungan Kerja, Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 11(2), 213–221. <https://doi.org/10.37859/jae.v11i2.2720>

Wahyuningsih, S. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Cicaui Kecamatan Cikarang Pusat. *Yume : Journal Of Management* , Volume 7 Issue 2 (2024) Pages 572 - 587 . <https://doi.org/10.37531/yum.v7i2.6739>.

Wati, D. L. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jawa Tengah: Eureka MediaAksara.<https://repository.penerbiteitureka.com/publications/564447/manajemen-sumber-daya-manusia>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI