

## Pengaruh Motivasi Intrinsik pada Kepuasan Pekerja Hotel di Jakarta

Robby Simanjuntak<sup>1\*</sup>, Iriana Wihardja<sup>1</sup>, Novita Yolanda<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Manajemen Labora, Jakarta

\*e-mail: robbysimanjuntak8@gmail.com

### *Abstract*

*The purpose of this study is to investigate the effect of motivation which has an impact on hotel operators' job satisfaction. This study aims to understand the lead factor of employee commitment by looking at the relative effects of intrinsic motivation factors on hotel staff's job satisfaction. The study involved 384 hotel employees who worked in Jakarta hotels with 4- and 5-star ratings. A descriptive test and multiple regression analysis using SPSS version 26 are used to analyse the data. The results reveal that there is a significant impact on job satisfaction from security of employment, achievement, responsibility and work for oneself. From the hotel staff's point of view, findings from this study shall be considered.*

**Keywords:** Job Satisfaction, Intrinsic Motivation, Hotel Employees, Jakarta

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki pengaruh motivasi yang berdampak pada kepuasan kerja operator hotel. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lead factor komitmen karyawan dengan melihat pengaruh relatif faktor motivasi intrinsik terhadap kepuasan kerja staf hotel. Penelitian ini melibatkan 384 karyawan hotel yang bekerja di hotel-hotel Jakarta dengan peringkat bintang 4 dan 5. Uji deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 26 digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja dari keamanan pekerjaan, prestasi, tanggung jawab dan pekerjaan untuk diri sendiri. Dari sudut pandang staf hotel, temuan dari penelitian ini harus dipertimbangkan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Motivasi Intrinsik, Karyawan Hotel, Jakarta

### **Pendahuluan**

Saat ini, studi tentang perilaku organisasi dan praktik manajemen sumber daya manusia sangat berkaitan dengan sikap karyawan terhadap kepuasan kerja (Tett dan Meyer, 1993). Ketertarikan ini berasal dari asumsi bahwa pekerja konten lebih produktif daripada yang tidak puas. Seorang karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap yang baik terhadap posisinya, sedangkan seorang karyawan dengan tingkat rendah memiliki sikap negatif terhadap posisinya (Robbins, 2001). Definisi kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang berasal dari evaluasi pekerjaan atau pengalaman profesional seseorang" (Locke, 1976). Pekerja melakukan tugas mereka di daerah yang ditunjuk dan mengevaluasi lingkungan berdasarkan nilai-nilai mereka. Ketika pengalaman individu di tempat kerja sejalan dengan nilai-nilainya, orang tersebut menunjukkan kepuasan kerja (Davis, 2013).

Industri perhotelan di Jakarta memiliki potensi yang tinggi untuk muncul karena kontribusinya dalam meningkatkan devisa negara. Tidak hanya bermanfaat bagi negara dalam hal profitabilitasnya, tetapi juga menghasilkan lebih banyak kesempatan kerja bagi masyarakat (Khan, 2013). Dalam rangka memperkuat keberlanjutan industri perhotelan, pengelola hotel harus mengedepankan komitmen karyawan (Ahmad & Zainol, 2011). Selain itu, manajer hotel harus memainkan peran penting dalam mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas untuk memberikan layanan terbaik dan mencapai kepuasan klien yang tinggi. Akibatnya, karyawan adalah fondasi industri. Tingkat pergantian personel tahunan di industri perhotelan meningkat dari 66,7 persen pada 2014 menjadi 72,1 persen pada 2016.

Menurut sebuah studi awal oleh Burke et al (2008), penyebab utama dari masalah berat ini adalah lingkungan kerja yang sulit, keseimbangan kehidupan kerja yang tidak setara, dan kompensasi yang tidak adil. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh kontras dengan bisnis lain, karena sifat pekerjaan membutuhkan jam kerja yang diperpanjang dan pekerjaan sepanjang tahun (Yih & Htaik, 2011). Selain

itu, ketika karyawan merasa kurang dihargai atas inspirasi yang diberikan kepada mereka, mereka cenderung meninggalkan pekerjaan mereka atau beralih industri (Yih & Htaik, 2011). Penelitian Frank (2015) juga mengungkapkan bahwa staf hotel cenderung meninggalkan pekerjaan mereka karena kurangnya motivasi emosional.

Motivasi dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori berbeda: intrinsik dan ekstrinsik (Mahaney & Lederer, 2006). Motivasi ekstrinsik difokuskan terutama pada insentif moneter, seperti gaji dan bonus. Di sisi lain, motivasi intrinsik lebih berfokus pada dukungan emosional, seperti pengakuan pekerjaan dan lingkungan kerja (Mahaney & Lederer, 2006). Penelitian sebelumnya oleh Raza dan Akhtar (2015) menunjukkan bahwa orang puas dengan pekerjaan mereka ketika mereka menerima dukungan emosional yang memadai dari manajemen. Menurut penelitian mereka, empat komponen motivasi intrinsik telah diidentifikasi: stabilitas pekerjaan, prestasi, tanggung jawab pekerjaan, dan tugas itu sendiri. Namun, studi mereka umumnya difokuskan pada beberapa industri. Penelitian ini mengkaji hubungan antara motivasi intrinsik dan kepuasan kerja di antara karyawan, khususnya di industri perhotelan Jakarta.

### Tinjauan Pustaka

Salah satu elemen kunci yang dapat dianggap sebagai mekanisme penentu vital menuju kepuasan kerja adalah motivasi intrinsik (Heathfield, 2012). Sejalan dengan pernyataan di atas, hal ini didukung oleh teori (Herzberg, 1966). Berdasarkan *Herzberg's Motivation-Hygiene Theory* (1966), unsur yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah *Achievement, Recognition, Work Itself, Responsibility, Promotion, dan Growth*. Menurut penelitian Raza & Akhtar (2015), *Job Security, Achievement, Job Responsibility, dan Work Itself* adalah empat faktor motivasi intrinsik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja; maka mereka digunakan dalam penelitian ini.

Elemen pertama, keamanan kerja, mencerminkan loyalitas karyawan terhadap pekerjaan mereka baik dalam aspek perilaku maupun psikologis (Arnold & Feld-man, 1982). Menurut penelitian Arnold dan Feld-man (1982), loyalitas dan dedikasi terhadap perusahaan berasal dari stabilitas pekerjaan karyawan. Keamanan kerja mungkin menjadi alasan utama orang cenderung tidak berhenti. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa keamanan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Smith et al., 1969). Aspek kedua adalah prestasi. Perasaan pencapaian juga merupakan salah satu aspek penting dari motivasi intrinsik yang dapat mempengaruhi kebahagiaan kerja karyawan (Raza & Akhtar, 2015). Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa karyawan cenderung meninggalkan perusahaan jika mereka tidak menerima rasa pencapaian yang memadai. Namun, rasa pencapaian juga dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan dedikasi mereka, yang mengarah pada kepuasan kerja dan loyalitas yang lebih besar kepada perusahaan mereka (Raza & Akhtar, 2015). Fitur tanggung jawab pekerjaan berikut mendorong orang untuk tetap bersama organisasi (Raza & Akhtar, 2015). Kepuasan kerja akan ditingkatkan melalui elemen-elemen seperti menyediakan berbagai tugas dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Terakhir, dalam konteks bagian 'pekerjaan itu sendiri', didukung oleh Lam et al (2001), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memainkan peran penting bagi karyawan.

Kreativitas karyawan dapat dirangsang oleh lingkungan yang menguntungkan, menuntut, dan berbagai tugas. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa karyawan dapat bekerja dengan sukses di tempat kerja, organisasi harus membangun lingkungan kerja yang menguntungkan. Selain itu, tempat kerja dapat menginspirasi kebanggaan pada personel (Lam et al., 2001).

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai kondisi psikologis dan lingkungan yang mengakibatkan kenikmatan karyawan atas pekerjaan mereka (Hoppock, 1935). Dalam arti yang lebih luas, kepuasan kerja adalah motivasi karyawan untuk pekerjaan mereka (Locke, 1976). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Heathfield (2012), kepuasan kerja dapat meningkatkan retensi karyawan dan meningkatkan motivasi staf. Dengan demikian, dapat diklaim bahwa keberhasilan perusahaan juga tergantung pada kebahagiaan personelnnya. Para peneliti melakukan penelitian ekstensif tentang unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai hasilnya. Motivasi intrinsik adalah salah satu faktor utama yang dapat dianggap sebagai penentu penting kepuasan kerja (Heathfield, 2012). Mengingat

tinjauan literatur yang relevan dan bukti dari penelitian sebelumnya, hipotesis penelitian berikut dikembangkan untuk penelitian ini.

**H1:** Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi intrinsik dan kepuasan kerja

### Metode

Populasi penelitian ini melibatkan hotel bintang empat dan lima di Jakarta. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 384. Ukuran sampel ini sesuai dengan penyelidikan mengikuti tabel populasi dan ukuran sampel (Krejcie & Morgan, 1970). Menurut World Population Review, 2022, populasi Jakarta adalah 11.074.811. Lima puluh hotel terkemuka di Jakarta dipilih untuk penelitian ini. Keputusan untuk fokus hanya pada hotel bintang empat dan bintang lima di Jakarta adalah karena kepadatan penduduk hotel-hotel di daerah ini. Selain itu, hotel berbintang tinggi memiliki implementasi penghargaan intrinsik yang lebih tepat daripada hotel berbintang rendah (Chien et al., 2020). Lima puluh set kuesioner didistribusikan ke masing-masing Departemen Sumber Daya Manusia di masing-masing hotel. Sebanyak 384 karyawan merespons, kembali, dan kemudian digunakan untuk analisis. Item kuesioner berasal dari studi Raza dan Akhtar (2015). Sebanyak delapan item digunakan untuk mengukur motivasi intrinsik, sementara enam item digunakan untuk mengukur variabel dependen, kepuasan kerja. Skala Likert lima poin digunakan. Instrumen diuji untuk reliabilitas, dan nilai alfa Cronbach untuk semua faktor berkisar antara 0,700 hingga 0,809 untuk motivasi intrinsik dan 0,861 untuk kepuasan yang menunjukkan validitas dan reliabilitas yang baik. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak Statistical Package for Social Sciences (SPSS), dimana digunakan deskriptif dan regresi untuk menganalisis hubungan antar variabel.

### Hasil

Berdasarkan Tabel 1, nilai rata-rata tertinggi untuk motivasi intrinsik karyawan hotel adalah 4,21 yang umumnya disepakati responden 'Saya yakin bahwa saya akan bekerja untuk hotel ini sampai usia pensiun' dan untuk kepuasan adalah pada 'Saya memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan saya dan apa yang diharapkan dari saya' ( $M = 4,38$ ). Menurut karyawan hotel, elemen yang paling tidak menyenangkan untuk motivasi intrinsik adalah 'Saya sering mendapat kredit dari manajemen untuk melakukan pekerjaan dengan baik' ( $M = 3,96$ ), dan untuk kepuasan adalah 'Saya puas dengan rasa pencapaian yang saya dapatkan dari pekerjaan saya' ( $M = 4,03$ ).

**Tabel 1.** Hasil Evaluasi Jawaban

Pertanyaan	Rata-Rata (M)	Standar Deviasi
Saya memiliki niat yang kuat untuk bekerja di hotel ini untuk jangka waktu yang lama.	4,12	1,040
Saya yakin bahwa saya akan bekerja untuk hotel ini sampai usia pensiun.	4,21	0,908
Saya memiliki kebebasan untuk menggunakan penilaian saya sendiri dalam pekerjaan saya.	4,12	1,026
Saya merasa bertanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan pada pekerjaan saya.	4,06	1,016
Saya memiliki perasaan pencapaian yang luar biasa dalam pekerjaan saya.	4,13	1,041
Saya sering mendapat pujian dari manajemen karena melakukan pekerjaan dengan baik.	3,96	0,999
Saya merasa nyaman dengan tantangan yang saya hadapi dalam pekerjaan saya	4,08	1,009
Saya dapat menggunakan kreativitas saya dalam melakukan pekerjaan saya.	4,01	0,956
Saya menikmati pekerjaan saya hampir setiap hari	4,24	0,887

Pertanyaan	Rata-Rata (M)	Standar Deviasi
Kepuasan utama dalam hidup saya berasal dari pekerjaan saya.	4,27	0,822
Saya puas dengan keamanan kerja yang diberikan oleh manajemen.	4,16	0,892
Saya memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan saya dan apa yang diharapkan dari saya.	4,38	0,788
Saya puas dengan rasa pencapaian yang saya dapatkan dari pekerjaan saya	4,03	1,005
Saya memiliki lingkungan kerja yang sangat baik untuk melakukan pekerjaan saya	4,04	1,006

## Hasil

### *Regression Analysis*

Regresi berganda satu langkah dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan antara motivasi intrinsik dan kepuasan kerja karyawan hotel. Delapan item dalam faktor independen dan enam item dalam variabel dependen digunakan dan dimasukkan ke dalam persamaan. Hasil pada tabel 2 menunjukkan hubungan yang signifikan antara motivasi intrinsik karyawan hotel dan kepuasan kerja. Unsur-unsur motivasi intrinsik yang mempengaruhi karyawan hotel di Jakarta menjelaskan 72,7% ( $R\text{-square} = 0,727$ ,  $F = 1024,6$ ,  $p < 0,001$ ) dari varians kepuasan kerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa motivasi yang mendasari menentukan kepuasan kerja. Temuan dalam tabel menunjukkan bahwa motivasi yang mendasari memiliki efek positif pada kepuasan kerja. Dengan demikian, hipotesis tersebut didukung secara nyata.

**Tabel 2.** Analisis Regresi

Steps and Variables	Model 1
$R$	0,853
$R^2$	0,727
$F$	1.024,68

## Pembahasan

Regresi digunakan untuk mengeksplorasi hubungan antara motivasi intrinsik dan kepuasan karyawan untuk mencapai tujuan penelitian ini. Dengan demikian, regresi berganda hierarkis digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen (motivasi intrinsik) dan variabel dependen (kepuasan kerja). Studi ini menunjukkan korelasi antara moral batin karyawan dan kepuasan kerja. Peneliti berhipotesis bahwa insentif yang mendasari akan mempengaruhi tingkat kebahagiaan karyawan. Dalam keadaan ini, dapat juga diklaim bahwa karyawan yang tidak puas dengan insentif memiliki kecenderungan lebih besar untuk mengalami frustrasi dan akhirnya berhenti dari pekerjaan mereka. Hasil ini juga didukung oleh penyelidikan sebelumnya (Heathfield, 2012). Dinyatakan bahwa sistem intrinsik sangat penting untuk menentukan kebahagiaan kerja karyawan, dan ini karena setiap karyawan mencari gaji yang lebih besar untuk memastikan standar hidup yang sehat dan kesenangan hidup (Heathfield, 2012).

Analisis ini menghasilkan informasi berguna yang penting untuk penelitian di masa depan, terutama di tempat-tempat serupa dengan kondisi serupa. Sejauh menyangkut perspektif akademis, penelitian ini akan membawa wawasan baru untuk penelitian di masa depan, karena mengungkapkan bahwa staf operasional hotel di Jakarta menempatkan diri intrinsik mereka di bagian atas daftar prioritas mereka untuk tetap dipekerjakan oleh hotel. Mengenai pertimbangan praktis, organisasi atau manajemen puncak harus menerapkan pendekatan ini untuk pentingnya motivasi intrinsik. Mereka mungkin melihat motivasi intrinsik sebagai strategi untuk mempertahankan karyawan dan mengurangi turnover. Akibatnya, bisnis hotel di Jakarta akan tumbuh seiring dengan meningkatnya pengabdian staf.

## Kesimpulan

Unsur-unsur motivasi intrinsik yang dieksplorasi dalam penelitian ini harus dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi keterlibatan karyawan hotel di Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang baik antara moral batin dan kepuasan kerja karyawan dan bahwa hotel bintang empat (4) dan lima (5) dapat mempertahankan pekerjaannya meskipun kondisi kerja di sektor perhotelan menuntut dengan memanfaatkan kekuatan motivasi batin. Akibatnya, belum ditentukan. Disarankan agar penelitian di masa depan menentukan apakah hasil analisis ini berlaku untuk semua peringkat bintang hotel.

Penelitian ini akan membawa fakta dan hal baru untuk pandangan akademis dan industri sebagai kesimpulan. Melalui penerapan metode motivasi intrinsik yang tepat di industri perhotelan, masalah pergantian pekerja yang tinggi akan dikurangi, karena karyawan akan dapat bekerja dan berdedikasi untuk pekerjaan mereka bahkan dalam lingkungan kerja yang sangat menuntut jika mereka puas dengan motivasi intrinsik mereka.

## References

- Ahmad, R., and Zainol, N. A. (2011). What it takes to be a manager: the case of Malaysian fivestar resort hotels. 2nd International Conference on Business and Economic Research Proceeding.
- Arnold, H., & Feldman, D. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*.
- Burke, R., Koyuncu, M., & Fiksenbaum, L. (2008). Work experiences, satisfactions and psychological well-being of female and male managers in the hospitality sector in Turkey. *Equal Opportunities International*, 27(6), 505-518.
- Chien, G. C., Mao, I., Nergui, E., & Chang, W. (2020). The effect of work motivation on employee performance: Empirical evidence from 4-star hotels in Mongolia. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(4), 473-495.
- Davis, R. S. (2013). Unionization and work attitudes: How union commitment influences public sector job satisfaction. *Public Administration Review*. 73(1): 74-84.
- Frank, F. (2015). Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/human-resourcesemployee-turnover-hospitality-industry-forget/>
- Heathfield, S. M. (2012). Salary. Retrieved on 1 July 2017 from <http://humanresources.about.com/od/glossarys/g/salary.htm>
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*, Staple Press. London
- Khan, S. (2013). Determinants of customer retention in hotel industry. *Journal of Applied Economics and Business*, 1(3), 42-64.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610
- Lam, T., Baum, T., & Pine, R. (2001). Study of managerial job satisfaction in Hong Kong's Chinese restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(1), 35-42.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago. 1297- 1349
- Mahaney, R. C., & Lederer, A. L. (2006). The Effect of Intrinsic and Extrinsic Rewards for Developers on Information Systems Project Success, *Project Management Journal*, 37 (4), 42-54.
- Raza, Y., & Akhtar, M. (2015). The Impact of Intrinsic Motivation on Employee's Job Satisfaction. *Management and Organizational Studies*. 2(3).
- Robbins, S. P. (2001). *Organisational Behaviour*. New Jersey. Prentice Hall. 2001
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Illinois, Chicago: Rand McNally & Company.
- Tett, R. P., Meyer, J. P. (1993) Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personal Psychology*. 46, 259.

Yih, W. W., and Htaik, S. (2011). The impacts of perceived organizational support, job satisfaction, and organizational commitment on job performance in hotel industry. The 11th International DSI and the 16th APDSI Joint Meeting, Taipei, Taiwan.