

ABSTRACT

The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta is one of tourist accommodations which gives priority to excellent service. Excellent service is served by the employees. Management equips the employees with programs to enhance work motivation level.

This research aimed to find out the work motivation level of the employees in The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta. This paper began with an explanation about the motivation enhancement program by Human Resources Department to analyze the compatibility between the program with the need of employees' motivation enhancement. In this case, primary data was gained through interview and observation. Next, questionnaires were given to 61 employees to know their work motivation level to get quantitative data. To this extent, method of data collection used is proportional sampling. Motivation measurement was categorized based on three motivation needs proposed by McClelland, which were need of achievement, need of affiliation, and need of power. Questionnaires about this motivation level used Likert scale with positive statement. Later, the measurement using Likert scale were to be found its average score and interpreted using scoring scale proposed by Purwanto (2011).

The result shows that employees in The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta feels the most motivated by their need of achievement with a score of 21.2 in agree category. Less than that, score for the need of affiliation is 19.7 within agree category. Meanwhile, need of power gets the least score, which is 18.0 within agree category.

Key words : Work Motivation, Employees, Service Qualities, Human Resources Department

INTISARI

The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta merupakan salah satu akomodasi pariwisata yang mengutamakan pelayanan prima. Pelayanan prima kepada tamu diberikan oleh para karyawan. Manajemen membekali karyawan dengan program yang dapat memberikan peningkatan motivasi kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta. Pada penelitian ini sebelumnya akan dijelaskan mengenai program peningkatan motivasi oleh Human Resources Department, untuk menganalisis kesesuaian antara program tersebut dengan kebutuhan peningkatan motivasi karyawan. Pada bagian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan digunakan data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 61 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *proporsional sampling*. Pengukuran motivasi dikelompokkan berdasarkan tiga kebutuhan motivasi menurut Mc Clelland, yaitu kebutuhan prestasi, kebutuhan afiliasi, dan kebutuhan kekuasaan. Kuesioner mengenai tingkat motivasi ini menggunakan skala Likert dengan pernyataan positif. Selanjutnya hasil dari pengukuran skala Likert akan dirata-rata dan diinterpretasikan dengan skala penilaian oleh Purwanto (2011).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta merasa paling termotivasi melalui kebutuhan prestasi. Nilai pada kebutuhan prestasi menunjukkan angka sebesar 21,2 dengan kategori setuju. Pada kebutuhan afiliasi, nilai menunjukkan angka 19,7, dengan kategori setuju. Meskipun demikian, kebutuhan afiliasi kurang terpenuhi karena minimnya program yang dapat mempererat hubungan antar karyawan. Sedangkan hasil dari kebutuhan kekuasaan menunjukkan angka 18,0, dengan kategori setuju. Kebutuhan kekuasaan memperoleh nilai paling kecil, hal ini disebabkan karena kurangnya jiwa kompetisi antar karyawan.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Karyawan, Kualitan Layanan, Manajemen Sumber Daya Manusia