

ABSTRACT

De Mata Trick Eye Museum Yogyakarta is a tourist attraction that has the effect of three-dimensional drawing (3D) and managed by PT Demata Maris which has a target market of tourists with a hobby photo. De Mata Trick Eye Museum Yogyakarta prefer the satisfaction of visitors by giving free Scouting, employees are friendly and the facilities are adequate. Management equip employees with knowledge of excellent service to achieve the satisfaction of visitors and give awards to increase employee motivation. Employee motivation analysis to obtain maximum service. Researchers use quantitative descriptive data analysis – qualitative, then processed using a Likert scale to gauge opinions and perceptions in this research. Data collection using the questionnaire, distributed to two types of respondents: 20 employees De Mata Trick Eye Museum and 100 people visitors De Mata Trick Eye Museum. Determination of the respondents on 20 employees is done by sampling aims (purposive sampling) and 100 person visitors is done by sampling fluke (accidental sampling). The analysis is done and then tested in statistical nonparametric to attract the average results data. The results of this research show that 20 employees not motivated on four things, namely; work achievement, recognition, working conditions, relationships with superiors, however visitors judge satisfied against services provided by the employee. As for the efforts made to improve the management of employee motivation the relationship it strengthens the tops with employees for example; conduct a meal along with a boss, employee rewards top achievers, gathering, and outbound

Keyword: Service, Visitors, Employees, Motivation

ABSTRAK

De Mata *Trick Eye Museum* Yogyakarta merupakan objek wisata yang memiliki daya tarik efek gambar tiga dimensi (3D) dan dikelola oleh PT Demata Maris yang memiliki target pasar wisatawan dengan hobi berfoto. De Mata *Trick Eye Museum* Yogyakarta lebih mengutamakan kepuasan pengunjung dengan cara memberikan pemanduan gratis, pegawai yang ramah dan fasilitas yang memadai. Manajemen membekali karyawan dengan pengetahuan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pengunjung dan pemberian penghargaan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Melakukan analisis motivasi kerja karyawan untuk memperoleh pelayanan secara maksimal. Peneliti menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif – kualitatif, kemudian diolah menggunakan skala Likert untuk mengukur pendapat dan persepsi dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dibagikan kepada dua jenis responden yaitu: 20 orang karyawan De Mata *Trick Eye Museum* Yogyakarta dan 100 orang pengunjung De Mata *Trick Eye Museum* Yogyakarta. Penentuan responden pada 20 orang karyawan dilakukan dengan teknik sampling bertujuan (*purposive sampling*) dan 100 orang pengunjung dilakukan dengan teknik sampling kebetulan (*accidental sampling*). Analisis yang dilakukan kemudian diuji dalam statistika nonparametrik untuk menarik hasil rata-rata data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 20 orang karyawan tidak termotivasi pada empat hal yaitu; prestasi kerja (*achievement*), pengakuan (*recognition*), kondisi kerja (*working condition*), hubungan dengan atasan (*relationship with supervisor*), namun, pengunjung menilai puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Adapun upaya yang dilakukan manajemen untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan yaitu dengan mempererat hubungan atasan dengan karyawan misalnya; mengadakan kegiatan makan bersama dengan atasan, memberikan penghargaan pada karyawan berprestasi, *gathering*, dan *outbound*.

Kata kunci: Pelayanan, Pengunjung, Karyawan, Motivasi