

Bellboy Work Motivation: Studying at a Star Hotel in Bali

Putu Deny Mahendra Pynatih¹, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani^{2*}, Ni Ketut Iswarini³

Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani

wita.indrayani@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords : Motivation, Bellboy, Two Factor Theory of Motivation

Received : 23 August

Revised : 21 September

Accepted: 24 October

©2024 Pynatih, Indrayani, Iswarini : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to determine the work motivation of bellboys at Hotel ABC Bali. Data collection was carried out by distributing questionnaires to bellboy staff, then confirmed through interviews with bell captains to confirm the results of the questionnaire and to conduct documentation as supporting evidence. The data analysis technique used in this study is a qualitative descriptive method. This study refers to the two-factor work motivation theory according to Fredrick Herzberg. The results of the analysis showed that the motivation of bellboy staff was 3.34 with a fairly satisfied predicate. As for the intrinsic or hygienic factor, it has the highest level of satisfaction, namely 3.57 with a satisfied predicate, while the extrinsic or motivation factor gets the lowest value, namely 3.11 with a fairly satisfied predicate.

Motivasi Kerja Bellboy: Studi pada Hotel Berbintang di Bali

Putu Deny Mahendra Pynatih¹, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani^{2*}, Ni Ketut Iswarini³

Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani

wita.indrayani@ppb.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: motivasi, bellboy, teori motivasi dua faktor

Received : 23 Agustus

Revised : 21 September

Accepted: 24 Oktober

©2024 Pynatih, Indrayani, Iswarini : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi kerja bellboy di Hotel ABC Bali. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada staff *bellboy*, selanjutnya dipertegas melalui wawancara dengan *bell captain* untuk mengkonfirmasi hasil kuisisioner tersebut serta melakukan dokumentasi sebagai bukti pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengacu pada teori motivasi kerja dua faktor menurut Fredrick Herzberg. Hasil analisis menunjukkan motivasi staff bellboy sebesar 3,34 dengan predikat cukup puas. Adapun pada faktor intrinsik atau higienis memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu 3,57 dengan predikat puas, sedangkan pada faktor ekstrinsik atau motivasi mendapatkan nilai terendah yaitu 3,11 dengan predikat cukup puas.

PENDAHULUAN

Hotel ABC Bali saat ini berada pada masa pasca pandemi *COVID-19* dimana situasi hotel sudah kembali dalam keadaan normal. Hal ini dilihat dari meningkatnya kunjungan tamu internasional maupun domestik yang sudah mulai berdatangan. Tabel 1 menunjukkan tingkat hunian kamar hotel periode Januari s/d Desember 2023.

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar Hotel ABC

Bulan	Persentase %
Januari	48,54
Februari	34,50
Maret	61,40
April	25,15
Mei	77,98
Juni	52,98
Juli	57,74
Agustus	64,88
September	64,29
Oktober	68,45
November	92,26
Desember	94,05
Rata-rata	61,85

Sumber: Departemen Kantor Depan Hotel ABC

Berdasarkan Tabel 1 tingkat hunian pada masa pasca pandemi di Hotel ABC Bali sudah mulai meningkat dengan kisaran rata-rata 61,85 persen pada periode Januari s/d Desember 2023. Tingkat hunian terendah terdapat pada bulan April yang disebabkan karena penerbangan internasional belum dibuka secara optimal. Selain itu sebelum penerbangan internasional dibuka hotel hanya mengandalkan kedatangan tamu domestik saja dimana pada bulan April tamu domestik belum banyak yang berkunjung. Sedangkan pada bulan Desember hotel mengalami peningkatan tingkat hunian kamar dikarenakan banyak penerbangan internasional yang sudah mulai dibuka dan juga pada bulan Desember merupakan hari libur Natal dan Tahun baru. Kondisi tersebut yang menyebabkan tingkat hunian kamar menjadi meningkat.

Dengan tingkat hunian yang sudah mulai meningkat pada masa pasca pandemi, tentu berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff *bellboy* kepada tamu. Salah satunya seperti keterlambatan pengiriman barang tamu (*luggage*) oleh staff *bellboy*. Hal ini disebabkan karena pada saat kondisi pandemi *COVID-19* banyak staff *bellboy* yang diberhentikan, sedangkan pada saat ini di mana hotel sudah mengalami peningkatan hunian kamar tetapi tidak dibarengi dengan penambahan tenaga kerja pada *section bellboy*. Dengan kondisi seperti itu akan menghambat kelancaran dari operasional kerja pada *section bellboy*.

Pada tabel 2 menunjukkan data keluhan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff *bellboy* di Hotel ABC Bali.

Tabel 2. Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan *Bellboy*

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Barang terlambat dikirim ke kamar	9
2	<i>Bellboy</i> tidak menawarkan bantuan kepada tamu	4
3	<i>Bellboy</i> yang tidak ramah	3
4	<i>Bellboy</i> berbicara kasar	2
5	<i>Bellboy</i> tidak membukakan pintu kepada tamu	1
6	<i>Bellboy</i> meminta tips kepada tamu	1
Total		20

Tabel 2 pada periode Januari s/d Desember terdapat 20 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 Hotel ABC Bali tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff *bellboy*.

Tabel 2 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff *bellboy* masih perlu ditingkatkan kembali untuk meminimalisir tingkat keluhan dari tamu. Untuk meminimalisir tingkat keluhan dari tamu, maka dari itu diperlukan staff *bellboy* yang berkompentensi dan memiliki motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja sangat penting bagi staff *bellboy* karena motivasi kerja merupakan faktor pendorong dalam melakukan kegiatan, dalam hal ini merupakan dorongan untuk melakukan usaha dalam meningkatkan kinerja. Menurut Hasibuan dalam Marlina (2018) terdapat fungsi dari motivasi kerja adalah mendorong gairah dan semangat kerja karyawan, meningkatkan moral dan keputusan kerja karyawan, meningkatkan produktivitas kerja karyawan, mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya dan meningkatkan kinerja karyawan (Indrayani *et al.*, 2023, 2024; Pramesti *et al.*, 2023).

Tanda-tanda karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah antara lain, tidak bersedia bekerja sama, tidak mau menjadi sukarelawan, selalu datang terlambat, pulang awal dan mangkir tanpa alasan, memperpanjang waktu istirahat dan bermain game dalam waktu kerja dan tidak menepati tenggat

waktu tugas (Brier & jayanti, 2020). Pada *section bellboy* di Hotel ABC Bali sering dijumpai beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh *staff bellboy*. Beberapa diantaranya adalah sering datang terlambat, melebihi-lebihkan waktu saat beristirahat, dan sering meninggalkan area *lobby* pada jam kerja. Dengan beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh *staff bellboy* tersebut menandakan terjadinya penurunan terhadap motivasi kerja pada *staff bellboy* di Hotel ABC Bali.

Berdasarkan fenomena yang terjadi penelitian mengenai motivasi kerja *bellboy* di Hotel ABC Bali sangat penting dilakukan karena *staff bellboy* merupakan salah satu *section* yang paling sering berhubungan dengan tamu secara langsung. Dengan memiliki motivasi pekerja akan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu sehingga tamu akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan apabila *staff bellboy* yang bekerja memiliki motivasi kerja yang menurun akan berakibat tamu akan sering *complaint* terhadap pelayanan yang kurang maksimal dari *staff bellboy* dan akan berdampak pada citra baik hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor intrinsik dan ekstrinsik yang mendorong perilaku kerja *staff bellboy* di Hotel ABC Bali.

TINJAUAN PUSTAKA

Bellboy memainkan peran penting di hotel, berfungsi sebagai titik kontak pertama bagi tamu dan secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan (Setiawan, 2010; Hadi & Yogyakarta, 2015). Tanggung jawab utama mereka meliputi menangani bagasi selama proses *check-in*, *check-out*, dan perpindahan kamar, serta mendistribusikan surat kabar dan menjalankan tugas lainnya (Setiawan, 2010). Penanganan barang bawaan tamu yang tepat sangat penting, karena sering kali barang tersebut mengandung barang berharga (Kesuma *et al.*, 2021). *Bellboy* juga memiliki kesempatan untuk mempromosikan fasilitas hotel dan memberikan informasi tentang hotel dan kota (Pinillos *et al.*, 2016). Untuk memastikan kepuasan tamu, *bellboy* harus mematuhi prosedur operasional standar, meskipun fleksibilitas mungkin diperlukan dalam situasi tertentu (Kesuma *et al.*, 2021). Pelatihan dan pemantauan berkelanjutan diperlukan untuk mempertahankan kualitas layanan (Kesuma *et al.*, 2021). Beberapa hotel telah mengeksplorasi penggunaan robot layanan untuk membantu atau menggantikan peran *bellboy* tradisional, dengan penilaian yang terus berlangsung untuk meningkatkan kemampuan mereka (Pinillos *et al.*, 2016).

Motivasi kerja adalah sumber daya yang kompleks dan krusial bagi organisasi, yang mempengaruhi produktivitas dan efektivitas karyawan (Broeck *et al.*, 2019; Vo *et al.*, 2022). Teori determinasi diri (*Self-Determination Theory/SDT*) telah muncul sebagai kerangka kerja terkemuka, yang membedakan antara motivasi otonom dan terkendali (Chong & Gagné, 2019). Penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan psikologis karyawan akan kompetensi, otonomi, dan keterhubungan mengarah pada motivasi yang lebih otonom dan kesejahteraan yang lebih baik (Adnyani & Pitanatri, 2017; Permathaswari & Pitanatri, 2023). Faktor-faktor seperti dukungan otonomi, kepemimpinan, desain pekerjaan, dan sistem kompensasi memainkan peran

penting dalam membentuk motivasi (Pramesti et al., 2023; Sulistyawati et al., 2023; Susanti & Suadnyana, 2023; Winata et al., 2023). Penelitian telah mengidentifikasi kesuksesan dalam pekerjaan, pengakuan, diversifikasi tanggung jawab, dan kemajuan karier sebagai faktor motivasi penting (Pârjoleanu, 2020). Teknik motivasi yang efektif harus disesuaikan dengan lingkungan organisasi dan tipe karyawan, menggabungkan insentif finansial dan non-moneter dengan pelatihan, mentoring, dan jadwal kerja yang fleksibel (Pârjoleanu, 2020). Memahami faktor-faktor ini dapat membantu organisasi meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

Teori Motivasi Dua Faktor Herzberg, juga dikenal sebagai Teori Higienis-Motivasi, adalah konsep yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg pada akhir 1950-an. Teori ini menyatakan bahwa terdapat dua kategori faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan kerja di tempat kerja: faktor motivasi (*motivators*) dan faktor higienis (*hygiene factors*).

1. Faktor Motivasi (*Motivators*):

Faktor-faktor ini berkaitan dengan isi pekerjaan itu sendiri dan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Ketika faktor-faktor ini terpenuhi, karyawan cenderung lebih termotivasi dan puas dengan pekerjaan mereka. Contoh faktor motivasi meliputi:

- a. Prestasi (*Achievement*)
- b. Pengakuan (*Recognition*)
- c. Pekerjaan itu sendiri (*Work itself*)
- d. Tanggung jawab (*Responsibility*)
- e. Kemajuan (*Advancement*)
- f. Pertumbuhan dan pengembangan potensi individu (*Personal growth and development*)
- g.

2. Faktor Higienis (*Hygiene Factors*):

Faktor-faktor ini terkait dengan lingkungan kerja dan aspek eksternal pekerjaan. Meskipun faktor-faktor ini tidak memberikan kepuasan kerja jika dipenuhi, ketidakpuasannya dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja yang signifikan. Contoh faktor higienis meliputi:

- a. Kebijakan dan administrasi perusahaan (*Company policy and administration*)
- b. Pengawasan (*Supervision*)
- c. Hubungan antar pribadi (*Interpersonal relations*)
- d. Kondisi kerja (*Working conditions*)
- e. Gaji (*Salary*)
- f. Keamanan pekerjaan (*Job security*)

Menurut Herzberg, untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, organisasi perlu fokus pada peningkatan faktor motivasi. Sementara itu, faktor higienis harus dikelola untuk mencegah ketidakpuasan. Namun, hanya mengelola faktor higienis saja tidak akan meningkatkan motivasi atau kepuasan karyawan secara signifikan.

METODOLOGI

Pada penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong dalam Stei Indonesia (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuisisioner, wawancara dan dokumentasi. Pertanyaan dalam kuisisioner disusun berdasarkan teori motivasi dua faktor oleh Fredrick Herzberg dan dibagikan kepada staff *bellboy*. Selanjutnya dilakukan wawancara kepada *bell captain* untuk memvalidasi hasil dari kuisisioner yang telah diisi oleh staff *bellboy*. Dokumentasi terlaksananya wawancara yang dilakukan dengan *bell captain* sebagai penunjang terlaksananya penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik deskriptif kualitatif merupakan teknik analisis yang menguraikan terlebih dahulu mengenai permasalahan yang ada dan kemudian dibandingkan dengan teori yang berhubungan sehingga dapat ditarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Data ini diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada seluruh staff *bellboy* di Hotel ABC Bali. Kuisisioner tersebut berdasarkan teori motivasi dua faktor menurut Fredrick Herzberg. Kuisisioner dibagikan kepada masing-masing staff *bellboy*, dimana kuisisioner tersebut dibagikan secara *online* dalam bentuk *google form*. Setelah pengisian kuisisioner telah selesai dilaksanakan, selanjutnya dilakukan wawancara kepada *bell captain* untuk mengkonfirmasi hasil dari kuisisioner yang diisi oleh staff *bellboy*.

Tabel 3. Penilaian *Bellboy* pada Faktor Intrinsik

No	Aspek Motivasi	Nilai	Rata-rata	Keterangan
Faktor Intrinsik atau Higienis				
1	Gaji (<i>Saleries</i>)			
a)	Jumlah pemberian gaji	27	4,5	Sangat Puas
b)	Ketepatan waktu pembayaran gaji	27	4,5	Sangat Puas
Jumlah			4,5	Sangat Puas
2	Kondisi Kerja (<i>Work condition</i>)			
a)	Sarana dan prasarana kerja	15	2,5	Kurang Puas
b)	Keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja.	22	3,6	Puas
Jumlah			3,0	Cukup Puas
3	Kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (<i>Company policy and administration</i>)			
a)	Indikator peraturan dan kebijakan terhadap jam kerja dan waktu libur	23	3,8	Puas

b)	kebijakan hotel menangani masalah ketenagakerjaan	22	3,6	Puas
Jumlah			3,7	Puas
4	Hubungan antar pribadi (<i>interpersonal relation</i>)			
a)	Hubungan antar karyawan dan atasan	24	4,0	Puas
b)	Hubungan karyawan antar departemen	18	3,0	Cukup Puas
Jumlah			3,5	Puas
5	Kualitas supervisi (<i>Quality supervisor</i>)			
a)	Pengawasan kerja yang dilakukan	16	2,6	Kurang Puas

Tabel 4. Penilaian *Bellboy* pada Faktor Ekstrinsik

No	Aspek Motivasi	Nilai	Rata-rata	Keterangan
Faktor Ekstrinsik atau Motivasi				
1	Prestasi (<i>Achievement</i>)			
a)	Penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi	22	3,6	Puas
b)	Rekomendasi kenaikan pangkat terhadap karyawan yang berprestasi	19	3,1	Cukup Puas
Jumlah			3,35	Cukup Puas
2	Pengakuan (<i>Recognition</i>)			
a)	Kebebasan mengekspresikan diri terhadap pekerjaan	19	3,1	Cukup Puas
b)	Umpan balik yang diberikan oleh atasan	21	3,5	Puas
Jumlah			3,3	Cukup puas
3	Pekerjaan itu sendiri (<i>The work it self</i>)			
a)	Ketepatan pekerjaan sesuai dengan minat dan bakat	17	2,8	Cukup Puas
b)	Hasil kerja yang telah dilakukan	17	2,8	Cukup Puas
Jumlah			2,8	Cukup Puas
4	Tanggung jawab (<i>Responsibility</i>)			
a)	Indikator tanggung jawab yang dilimpahkan	20	3,3	Cukup Puas
b)	Keterlibatan dalam pengambilan keputusan.	17	2,8	Cukup Puas
Jumlah			3,05	Cukup Puas
5	Pengembangan potensi individu (<i>Advancement</i>)			
a)	Kesempatan yang diberikan untuk mengembangkan diri	19	3,1	Cukup Puas
b)	Kesempatan promosi jabatan yang diberikan.	18	3,0	Cukup Puas
Jumlah			3,05	Cukup Puas

Sumber: Kuisisioner

PEMBAHASAN

Faktor Higienis (Intrinsik)

Berdasarkan penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek gaji yang terbagi menjadi dua indikator antara lain jumlah gaji yang didapatkan oleh staff *bellboy* serta ketepatan waktu penerimaan gaji masing-masing menunjukkan nilai 4,5 yang artinya sangat puas. Penilaian tersebut diperkuat oleh hasil wawancara kepada *bell captain*, dimana gaji yang diterima oleh seluruh staff *bellboy* sudah sesuai dengan UMR yang berlaku di Kabupaten Badung serta seluruh staff menerima *service charge* yang merata antar staff *bellboy* dan pembayaran gaji pada karyawan nyaris sama sekali tidak pernah terjadi keterlambatan dan tentunya selalu dibayarkan pada tanggal yang sama setiap bulannya. Berdasarkan kedua indikator dari aspek gaji dapat diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 4,5 yang artinya sangat puas. Predikat tersebut diharapkan tetap terjaga konsisten untuk menjaga motivasi kerja dari staff *bellboy* dalam melayani tamu.

Berdasarkan penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek kondisi kerja yang terbagi menjadi dua faktor antara lain, pendapat mengenai sarana dan prasarana kerja dan kondisi keamanan dan kenyamanan di lingkungan kerja menunjukkan nilai 2,5 yang artinya kurang puas dan 3,6 yang artinya puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan *bellcaptain* yang berpendapat bahwa *buggy* yang digunakan oleh staff *bellboy* pada operasional hotel tidak dalam keadaan kondisi baik. Selanjutnya pada makanan yang disediakan di kantin kurang bervariasi cenderung membuat staff menjadi bosan terhadap makanan yang ada di kantin. Keadaan loker yang sempit dan bau juga yang membuat karyawan merasa tidak nyaman ketika berada di loker. Terjaminnya keamanan yang diterapkan oleh hotel seperti, terdapat CCTV yang berada di area loker dan parkir memberikan rasa aman terhadap kendaraan yang diparkir dan barang-barang yang tersimpan di loker menjadi aman serta jalan yang mulus pada area hotel sehingga staff *bellboy* merasa nyaman ketika melalui jalan tersebut ketika mengantarkan barang tamu yang tidak terancam barang yang diantarkan menjadi jatuh. Berdasarkan kedua indikator dari aspek kondisi kerja dapat diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 3,05 yang artinya cukup puas. Predikat tersebut harus ditingkatkan kembali serta diperhatikan oleh pihak manajemen hotel guna meningkatkan motivasi kerja bagi staff *bellboy*. Salah satu hal yang perlu ditingkatkan kembali seperti pemilihan *catering* agar bisa dipertimbangkan kembali serta dapat memberikan variasi makanan yang menarik agar asupan gizi dan nutrisi bagi pekerja tetap terjaga. Sarana seperti *buggy* sebaiknya dapat dipertimbangkan untuk lebih diperhatikan kembali agar dapat menunjang kinerja dari staff *bellboy* dengan baik dan kebersihan loker pekerja juga agar mampu untuk dipelihara kembali agar sesuai dengan standar loker pekerja dari hotel bintang lima.

Berdasarkan hasil penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek kebijaksanaan dan administrasi perusahaan terbagi menjadi dua aspek antara lain pendapat staff *bellboy* mengenai peraturan dan kebijakan hotel atas jam kerja dan waktu libur dan kebijakan perusahaan terhadap masalah ketenagakerjaan menunjukkan nilai 3,83 yang artinya puas dan 3,6 yang artinya puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara terhadap *bellcaptain* yang menyatakan

bahwa pemberian waktu libur yang diberikan kepada staff *bellboy* sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan masing-masing staff sudah mendapatkan jatah libur/cuti pada setiap hari raya seperti halnya staff yang beragama hindu mendapatkan jatah libur yang bergilir serta memberikan libur terhadap staff yang memiliki keperluan yang mendadak. Pada kebijakan manajemen dalam menanggapi masalah ketenagakerjaan staff di *section bellboy* sudah memberlakukan sanksi serta pemberian surat peringatan terhadap karyawan yang bermasalah serta tidak memandang bulu antar karyawan dalam menerapkan sanksi namun pada saat ini staff *bellboy* tidak ada yang bermasalah. Berdasarkan kedua indikator dari aspek kebijakan dan administrasi perusahaan dapat diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 3,7 yang artinya puas. Dalam hal ini perusahaan sudah menerapkan kebijakan serta administrasi dengan baik namun hal tersebut perlu dipertahankan serta ditingkatkan kembali.

Berdasarkan hasil penilaian oleh staff *bellboy* pada aspek hubungan antar pribadi terdapat dua indikator antara lain hubungan antar karyawan pada satu departemen dan hubungan antar departemen lainnya menunjukkan nilai 4 yang artinya puas dan 3 yang artinya cukup puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada *bellcaptain* yang menyatakan bahwa hubungan antar karyawan dalam satu departemen yaitu baik serta saling menghargai satu sama lain namun terdapat sedikit perbedaan pendapat pada saat bekerja tetapi hal tersebut tidak berkepanjangan dan pada hubungan antar departemen lain terdapat beberapa hubungan antar karyawan yang memiliki masalah yang diakibatkan oleh situasi kerja dan kondisi emosional dari masing-masing pekerja hal tersebut merupakan hal yang sangat wajar pada lingkungan kerja yang sedang dalam situasi kredit. Berdasarkan kedua indikator dari aspek hubungan antar pribadi dapat diketahui bahwa jumlah nilai rata-rata sebesar 3,5 yang artinya puas nilai tersebut masih perlu ditingkatkan kembali guna menciptakan iklim kerja yang nyaman.

Berdasarkan hasil penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek supervisi terbagi menjadi dua indikator antara lain, pengawasan kerja yang dilakukan oleh *supervisor* dan pengaturan jadwal kerja yang dilakukan oleh *bellcaptain* menunjukkan hasil 2,6 yang artinya kurang puas dan 3,6 yang artinya puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara terhadap *bellcaptain* dimana peran *bellcaptain* dalam mengawasi pada operasional kerja sangatlah minim sehingga terdapat staff yang sering datang terlambat serta waktu istirahat yang lebih lama hal tersebut terjadi karena *bellcaptain* lebih banyak mengerjakan tugas administrasi di *office* dan pada pengaturan jadwal kerja yang diberikan staff *bellboy* merasa puas seperti pengaturan libur/cuti yang rata dan *shift* kerja yang relevan dan masuk akal kepada staff *bellboy*. Berdasarkan kedua indikator dari aspek kualitas supervisi dapat diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 3,1 yang artinya cukup puas. Predikat cukup puas tersebut sangat perlu dilakukan peningkatan seperti halnya pengawasan sebagai seorang atasan sebaiknya intensif dalam mengawasi kerja dari bawahan agar pekerjaan tersebut berjalan dengan baik serta sesuai dengan SOP yang berlaku.

Faktor Motivasi (Ekstrinsik)

Berdasarkan hasil penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek prestasi terdapat dua indikator antara lain, apresiasi manajemen terhadap staff yang berprestasi dan rekomendasi dari atasan terhadap staff yang berprestasi untuk naik jabatan menunjukkan hasil 3,6 yang artinya puas dan 3,1 yang artinya cukup puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada *bellcaptain* yang menyatakan bahwa setiap tahunnya *human resource* mengadakan pemilihan *best employe* terhadap seluruh staff serta diberikan penghargaan sebagai bentuk apresiasi yang berupa pemberian uang *cash* kepada pemenang *best employe* tersebut serta pemberian sertifikat dan manajemen merespons karyawan yang berprestasi yang akan dipromosikan oleh manajer pada suatu departemen. Salah satu yang menjadi tolak ukur dalam promosi jabatan tersebut adalah pengisian *performance appraisal*, namun kebanyakan staff *bellboy* sudah berada pada zona nyaman yang membuat tidak ingin dipromosikan kembali. Berdasarkan kedua indikator dari aspek prestasi dapat diketahui nilai rata-rata adalah 3,35 yang artinya cukup puas. Predikat cukup puas tersebut perlu ditingkatkan kembali dimana perhatian manajemen kepada staff sangatlah penting dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja.

Berdasarkan hasil penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek pengakuan terdapat dua indikator antara lain kebebasan dalam mengeskpresikan diri pada pekerjaan dan umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang dilakukan menunjukkan nilai 3,1 yang artinya cukup puas dan 3,5 yang artinya puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada *bellcaptain* yang menyatakan bahwa staff *bellboy* telah diberikan kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Bebas dalam artian dapat menggunakan segala metode yang ada serta sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing staff namun tetap berpedoman sesuai dengan standar operasional hotel yang berlaku dan atasan selalu mengapresiasi segala bentuk penyelesaian pekerjaan yang telah dilakukan oleh masing-masing staff *bellboy*. Selain itu *bellcaptain* mampu mempertimbangkan untuk mempromosikan staff. Berdasarkan kedua indikator dari aspek pengakuan dapat diketahui nilai rata-rata sebesar 3,3 yang artinya cukup puas.

Berdasarkan hasil penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek prestasi terdapat dua indikator antara lain Ketepatan pekerjaan, sudah sesuai dengan minat dan bakat yang dimiliki dan hasil pekerjaan yang telah dilakukan menunjukkan nilai masing-masing 2,8 yang artinya cukup puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada *bellcaptain* yang menyatakan bahwa masing-masing staff *bellboy* yang ada sudah ditempatkan sesuai dengan minat serta bakatnya seperti dapat mengendarai mobil serta mampu berkomunikasi dengan bahasa asing, namun terdapat beberapa staff yang memiliki jenjang pendidikan yang berbeda antara satu dengan yang lain dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh staff *bellboy* masih dikategorikan cukup puas. Hal ini dikarenakan terdapat keluhan- keluhan yang dilakukan oleh tamu salah satunya seperti, barang terlambat dikirimkan serta *bellboy* yang kurang ramah. Berdasarkan kedua indikator dari aspek pekerjaan itu sendiri dapat diketahui jumlah nilai rata-rata yaitu 2,8 yang artinya cukup

puas. Predikat tersebut sangat perlu ditingkatkan kembali salah satunya adalah dalam penyelesaian pekerjaan karena akan berpengaruh terhadap tingkat hunian hotel menjadi turun serta dapat berpengaruh terhadap citra baik hotel.

Berdasarkan hasil penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek prestasi terdapat dua indikator antara lain tanggung jawab yang dilimpahkan kepada staff *bellboy* dan keikutsertaan dalam pengambilan keputusan menunjukkan nilai 3,3 yang artinya cukup puas dan 2,8 yang artinya cukup puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada *bellcaptain* yang menyatakan bahwa masing-masing staff diberikan tanggung jawab setiap dalam penyelesaian tugas yang diberikan seperti misalnya bertanggung jawab terhadap keamanan barang tamu serta tanggung jawab terhadap penggunaan kendaraan mobil hotel ketika ditugaskan *drop and pickup* tamu di bandara dan setiap keputusan-keputusan yang diambil atasan selalu melibatkan bawahannya karena bawahan yang berada di lapangan dan mengetahui segala situasi dan kondisi yang terjadi. Hal ini merupakan sebagai bentuk apresiasi dan motivasi bagi bawahan dengan melibatkan bawahan di setiap pengambilan keputusan. Berdasarkan kedua indikator dari aspek tanggung jawab dapat diketahui nilai rata-rata sebesar 3,05 yang artinya cukup puas. Predikat tersebut perlu ditingkatkan kembali dalam halnya pengambilan keputusan agar lebih intens serta menjalin komunikasi yang baik.

Berdasarkan hasil penilaian dari staff *bellboy* terhadap aspek prestasi terdapat dua indikator antara lain kesempatan yang diberikan untuk mengembangkan diri dalam bentuk pelatihan dan promosi jabatan yang diberikan menunjukkan nilai 3,1 yang artinya cukup puas dan nilai 3 yang artinya cukup puas. Penilaian tersebut didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada *bellcaptain* yang menyatakan bahwa manajemen hotel memberikan dan memfasilitasi segala pelatihan bagi staff *bellboy*. Namun pada nyatanya kebanyakan staff *bellboy* yang enggan dalam mengikuti segala macam bentuk pelatihan yang diberikan oleh *human resource* dan *human resource* memberikan kesempatan dalam promosi jabatan atas promosi yang dilakukan oleh *bellcaptain* maupun dari *front office manager*. Promosi tersebut berdasarkan hasil dari *performance appraisal* yang diisi oleh karyawan setiap tahunnya. Namun pada nyatanya staff *bellboy* yang tidak ingin dipromosikan naik jabatan maupun pindah *section* hal ini disebabkan karena staff *bellboy* sudah merasa pada zona nyaman sehingga tidak ingin mencoba untuk mencoba pengalaman yang baru. Berdasarkan kedua indikator dari aspek pengembangan potensi individu dapat diketahui bahwa jumlah nilai rata-rata sebesar 3,5 yang artinya cukup puas. Dalam hal ini yang perlu ditingkatkan lagi adalah *mindset* dari staff sendiri mengikuti pelatihan pengembangan merupakan hal yang penting dilakukan karena dengan pelatihan tersebut mampu mendapatkan ilmu serta metode yang baru dan lebih bervariasi lagi dalam profesi pekerjaan. Hal tersebut tentu saja akan membantu dalam jenjang karir berikutnya.

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diketahui nilai motivasi kerja *bellboy* di Novotel Nusa Dua Bali menunjukkan cukup tinggi yaitu 3,34, adapun penilaian yang sangat puas dari staff *bellboy* seperti jumlah gaji dan ketepatan waktu penerimaan gaji. Selanjutnya staff *bellboy* merasa puas terhadap

kebijaksanaan dan administrasi perusahaan serta hubungan antar pribadi. Dan staff *bellboy* merasa cukup puas terhadap kondisi kerja, kualitas supervisi, prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pengembangan potensi individu.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab empat, maka dapat disimpulkan hasil dari motivasi kerja *bellboy* di Hotel ABC Bali berdasarkan teori motivasi Fredrick Herzberg adalah 3,34 dengan predikat cukup puas. Adapun dua faktor yang masing-masing memiliki nilai dapat dilihat sebagai berikut.

Pada faktor intrinsik atau higienis memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi. Nilai yang tertinggi terdapat pada aspek gaji dengan nilai 4,5. Selanjutnya pada aspek kebijaksanaan dan administrasi perusahaan serta hubungan antar pribadi mendapatkan nilai 3,7 dan 3,5 dalam kategori puas. Sedangkan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah pada aspek kondisi kerja yang mendapatkan nilai 3,05 serta kualitas supervisi mendapatkan nilai 3,1 dimana masing-masing mendapatkan kategori cukup puas. Pada faktor ekstrinsik atau motivasi memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah. Nilai tertinggi pada faktor ekstrinsik terdapat pada aspek prestasi dengan nilai 3,35. Sedangkan nilai yang paling rendah terdapat pada aspek pekerjaan itu sendiri dengan nilai 2,8 dalam kategori cukup puas. Selain itu terdapat tiga aspek yaitu pengakuan, tanggung jawab dan pengembangan potensi individu yang sama-sama masuk kedalam kategori cukup puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa motivasi kerja *bellboy* di Hotel ABC Bali berada dalam kategori cukup puas, rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

1. Hotel ABC perlu fokus pada perbaikan kondisi kerja yang saat ini memiliki tingkat kepuasan terendah. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, peralatan kerja yang memadai, dan memastikan bahwa standar kesehatan dan keselamatan kerja terpenuhi.
2. Hotel juga perlu meningkatkan kualitas supervisi dengan memberikan pelatihan kepada para supervisor untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan, komunikasi, dan manajemen, sehingga dapat memberikan dukungan yang lebih baik kepada *bellboy*.
3. Perlu adanya upaya untuk meningkatkan aspek pekerjaan itu sendiri, seperti dengan memberikan variasi tugas yang menantang atau memberikan kesempatan untuk terlibat dalam proyek khusus yang dapat meningkatkan kepuasan kerja.
4. Penting untuk meningkatkan program pengakuan dan pengembangan potensi individu. Memberikan penghargaan yang tepat waktu dan relevan, serta menyediakan jalur pengembangan karier yang jelas, dapat meningkatkan motivasi *bellboy* untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi.

Dengan menerapkan rekomendasi di atas, diharapkan motivasi kerja *bellboy* di Hotel ABC Bali dapat meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak

positif pada kinerja dan kepuasan kerja secara keseluruhan. Peningkatan kondisi kerja dan kualitas supervisi akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, yang dapat mengurangi tingkat stres dan meningkatkan produktivitas. Pengembangan aspek pekerjaan dan pengakuan prestasi akan membuat karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi lebih. Secara keseluruhan, implementasi rekomendasi ini dapat meningkatkan loyalitas karyawan, mengurangi *turnover*, dan memperkuat reputasi hotel sebagai tempat kerja yang baik, yang pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan tamu dan kinerja perusahaan.

PENELITIAN LANJUTAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa motivasi kerja *bellboy* di Hotel ABC Bali, sesuai dengan teori motivasi Fredrick Herzberg, berada dalam kategori cukup puas, penelitian lanjutan dapat difokuskan pada pengembangan strategi peningkatan motivasi kerja dengan pendekatan yang lebih mendalam pada faktor-faktor yang masih berada di kategori cukup puas, terutama pada aspek kondisi kerja, kualitas supervisi, dan pekerjaan itu sendiri. Penelitian berikutnya dapat mengeksplorasi hubungan antara faktor-faktor intrinsik dan ekstrinsik dengan kinerja serta retensi karyawan. Selain itu, disarankan untuk mengembangkan dan menguji intervensi yang bertujuan untuk meningkatkan aspek yang lebih lemah, seperti dengan memperbaiki kondisi kerja dan memperkuat program pengembangan potensi individu, guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan memotivasi. Penelitian juga dapat diperluas dengan membandingkan hasil yang didapatkan di berbagai jenis hotel atau lokasi geografis berbeda untuk melihat apakah ada variabilitas dalam faktor motivasi yang berlaku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini, yaitu pihak hotel, informan, narasumber, dan pihak lainnya. Dukungan, waktu, dan kerjasama yang diberikan sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani & Widiawati. (2017). Penerapan Motivasi Karyawan Menurut Teori Dua Faktor Frederick Herzberg Pada PT Aristika Kreasi Mandiri. *Journal Admistrasi Kantor*, 5(1), 83-98.

Adnyani, I. G. A. P., & Pitanatri, P. D. S. (2017). Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Menginap Bagi Tamu Fit (Free Independent Traveller) : Studi Kasus Di Hilton Bali Resort. In *Jurnal Bisnis Hospitaliti* (Vol. 6, pp. 1-21).
<http://ojs.stpbali.ac.id/index.php/jbh/article/view/102/82>

Ariana, R. (2016). Motivasi kerja karyawan. 2016, 1-23.

Brier & jayanti. (2020). pengaruh motivasi terhadap pengaruh kerja. 21(1),

1-9.<http://journal.umurabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>

- Budiarti, A. (2006). Tinjauan Teori Hotel. Aplikasi Dan Analisis Literatur Fasilkom UI, 4-25.
- Carin & Lahkar. (2018). Implementasi SOP Bellboy dalam penanganan barang tamu. *Journal of Controlled Release*, 11(2), 430-439.
- Fairus. (2020). Bab iii metoda penelitian 3.1. Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me, 1-9. Habibi. (2005). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Karyawan di PT Askes Regional VI Jawa Tengah dan D.I.Y Bagian SDM & Umum Semarang. *Ekonomi Majemen*. <https://lib.unnes.ac.id/408/>
- Indrayani, I. G. A. P. W., Sekarti, N. K., Adi, I. A. S. P., Arthini, N. N. S., & Pitanatri, M. U. (2024). Decoding Emotional Intelligence of Hospitality Workforce in Bali: Generation Z Perspectives. *TRJ Tourism Research Journal*, 8(1), 90-110.
- Indrayani, I. G. A. P. W., Supartha, I. W. G., Dewi, I. G. A. M., & Piartrini, P. S. (2023). A Systematic Approach To Resourceful Work Engagement Among Millennials: Harnessing Personal Resources. *International Journal of Business and Society*, 24(2), 727-745.
- Kurniawan. (2020). Prosedur Penanganan Tamu Oleh Bellboy Di Departemen Front Office Ijen View Hotel & Resort Bondowoso.
- Mariana. (2019). Karakteristik Kinerja Hotel Uniq di Yogyakarta ditinjau dari Aspek Desain dan Efisiensi Energi dengan Penekanan Studi pada Penerapan Metode EDGE Buildings versi 2.07. *E Jurnal Uady*, 1-64.
- Marlina. (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, Risdiansyah 2017, 7-19.
- Mathematics. (2016). Implementasi bellboy. 1-23.
- Permathaswari, G. K. D., & Pitanatri, P. D. S. (2023). From "I Do" to "How Much?": Exploring Brand Image and Price Perceptions in Bali's Luxury Weddings. *International Journal of Tourism & Hospitality Reviews*, 10(2), 33-41. <https://doi.org/10.18510/ijthr.2023.1024>
- Pramesti, I. D. A. A., Iswarini, N. K., & Adi, I. A. S. P. (2023). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Ubud Pada Masa New Normal: Studi Kasus Hotel The Shala Ubud. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(1), 37-46.
- Prakoso. (2017). Definisi Hotel. <https://Digilib.Ars.Ac.Id/Index.Php?P=Fstream->

Pdf&Fid=6128&Bid=5893, 7-21. digilib.ars.ac.id

- 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>
- Rosidah. (2015). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi, 7(1), 209-234. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912>
- Sinaga. (2019). Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Kinerja Penyadap Karet Di Pt. Perkebunan Sidoredjo Kabupaten Semarang. Undergraduate Thesis, Program Studi S1 Agribisnis Departemen Pertanian, July, 1-23.
- Stei Indonesia. (2017). Bab iii metoda penelitian 3.1. Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me, 1-9.
- Stephanie. (2020). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap Proponsi Jawa Tengah. 8- 23.
- Sulistiyawati, N. L. K. S., Dewi, I. A. S. M., & Sihombing, I. H. H. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Plataran Ubud Hotel & Spa. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(1), 109-121.
- Susanti, L. E., & Suadnyana, I. W. (2023). Intensitas Terpaan Informasi Regulasi Pemerintah Tentang Perubahan Durasi Karantina Di Indonesia Pada Media Elektronik Terhadap Minat Berwisata Kaum Millenial Ke Luar Negeri. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(1), 14-22.
- Wijayanti. (2020).Operasional Kantor DepanHotel. Book, 11. https://www.google.co.id/books/edition/Kantor_Depan_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover
- Widhiantara. (2020). motivasi kerja bell ambassador di Sofitel Bali Nusa dua beach resort. Politeknik Pariwisata Bali. Nusa Dua Bali.
- Winata, G. A. S., Diarta, I. K. S., & Sari, N. P. R. (2023). The Effect Brand Awareness, Brand Association, and Perceived Quality on Brand Loyalty Through Guest Satisfaction as Mediation Variable at Hotel Le Grande Bali. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(1), 70-87.