

SKRIPSI

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *FOOD and BEVERAGE SERVICES* DI QUEEN
OF THE SOUTH YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

MARTA HARJANTI SARI

NO. MHS : 313100631

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *FOOD and BEVERAGE SERVICES* DI QUEEN
OF THE SOUTH YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan DIV

Disusun Oleh :
MARTA HARJANTI SARI
NO. MHS : 313100631

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *FOOD and BEVERAGE SERVICES* DI QUEEN
OF THE SOUTH YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh
MARTA HARJANTI SARI
NO.MHS : 313100631**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

**Drs. Santosa. MM
NIDN: 0519045901**

Pembimbing II

**Arif Dwi Saputra. S.S, MM
NIDN: 0525047001**

Mengetahui

Ketua Jurusan

**Hermawan Prasetyanto S.ST, MM
NIDN: 0516057102**

BERITA ACARA UJIAN

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *FOOD and BEVERAGE SERVICES* DI QUEEN
OF THE SOUTH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun Oleh

MARTA HARJANTI SARI

313100631

Telah Dipertanyakan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 30 Oktober 2017

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Ali Hasan. S.E. MM
NIDN : 0007106001**

**Penguji II : DRS. Santosa, MM
NIDN : 0519045901**

**Penguji III : Arif Dwi Saputra S.S, MM
NIDN : 0525047001**

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

DRS. Prihatno, MM

NIDN : 0526125901

MOTTO

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya”

-Matius 21:22-

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

-Filipi 4:13-

“ Slow But Sure!”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan Kasih-Nya yang tidak pernah habis kepada penulis. Sehingga dengan kuasa-Nya Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dengan rasa bahagia dan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus, karena kasih dan karunia-Nya kepada penulis yang tidak akan pernah habis, penulis bisa menyelesaikan masa studinya dengan baik dan tepat waktu.
2. Teruntuk alm. Bapak di Surga Harun Suwardi, dan ibu Krishartina Wijayani, selaku orang tua yang tidak pernah berhenti mendukung, memberikan doa yang terbaik dan bekerja keras demi membesarkan dan memberikan yang terbaik untuk penuli sampai saat ini. Dan selalu memberikan kasih sayang yang melimpah, terimakasih atas kerja keras mu. Kami bangga dan sayang pada kalian.
3. Saudara kandung ku Dini Hastuti Suryani dan Basuki Harsa Santosa, terimakasih atas dukungan yang kalian berikan, semoga kita menjadi saudara yang akan sealalu kompak dan dapat membahagiakan orangtua.
4. Partner terbaik ku Ishak Kurniawan, terimakasih telah mendukung selama semasa kuliah sampai pada akhirnya dapat menyelesaikan ini semua dengan baik, semoga hubungan kita selalu disertai oleh Tuhan Yesus.
5. Saudara-saudara dan Sahabat-sahabat ku di Gbic, Gbim, Istriable, Happy Family, dan B3K, yang selalu ada dan membatu ku disaat senang maupun susah terimakasih atas dukungan kalian dan hanya bisa ku balas dengan

ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya, teruntuk kalian yang tak bisa kusebutkan namanya karna kalian selalu ada dihati.

6. Teruntuk semua teman dan sahabat Training di Novotel Tangerang yang telah membantu dan mendukung dengan penuh keikhlasan, khususnya teman-teman Underground karna tanpa kalian semasa Training ku tak akan indah dan bermakna.
7. Teruntuk semua teman dan sahabat di STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah membantu dan mendukung dengan penuh kasih, khususnya teman-teman Administrasi Hotel A 2013 karna tanpa kalian semasa kuliah ku tak akan indah dan bermakna.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat kuasa-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar S.ST.Par pada program studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service Department* di Hotel Queen Of The South Yogyakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mewujudkan skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, MM. Selaku pembimbing I yang telah dengan teliti dan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, MM. Selaku pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan serta petunjuk pada penulisan skripsi.

3. Bapak Ali Hasan. S.E, MM Selaku penguji utama ujian pendadaran yang telah memberikan banyak masukan, saran dan koreksi untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto.S.ST,MM. Selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku Ketua Yayasan STP AMPTA Yogyakarta.
6. Kepada Manajemen Hotel Queen Of The South Yogyakarta yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian.
7. Kepada para responden yaitu karyawan *Food and Beverage Services Department* Hotel Queen Of The South Yogyakarta yang telah menjadi sampel penelitian saya untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga bantuan Bapak/ Ibu dan yang terkait menjadi amal ibadah Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata peneliti berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa peneliti berharap adanya kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 2017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Motivasi.....	6
2. Macam-Macam Motivasi.....	9
3. Tujuan Motivasi.....	10
4. Teori Motivasi	11
5. Pengertian Kinerja	13
6. Ukuran dan Dimensi Kinerja.....	16
7. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	18

B. Kerangka Pemikiran	19
C. Penelitian Terdahulu.....	19
D. Hipotesis.....	20
BAB III LANDASAN TEORI.....	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
1. Lokasi Penelitian	21
2. Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel	22
1. Populasi	22
2. Sampel	22
D. Variabel dan Indikator Penelitian	22
1. Variabel Terikat	23
2. Variabel Bebas.....	24
E. Metode Pengumpulan Data	24
1. Wawancara	24
2. Dokumentasi.....	25
3. Kuisisioner	25
4. Studi Pustaka	26
F. Metode Analisis Data.....	27
1. Uji Validitas.....	27
2. Uji Reliabilitas.....	28
3. Korelasi <i>Product Moment</i>	28
BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Objek Penelitian	32
1. Sejarah Singkat Queen Of The South Yogyakarta	32
2. Profil Queen Of The South Yogyakarta	33
3. Logo Queen Of The South Yogyakarta.....	33
4. Fasilitas Queen Of The South Yogyakarta.....	34
5. Tipe Kamar Queen Of The South Yogyakarta	37
6. <i>Food and Beverage Service Department</i>	38

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	44
1. Deskripsi Data Responden	44
2. Hasil Wawancara	48
3. Hasil Pengujian Hipotesis	53
a. Hasil Uji Validitas	53
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
c. Hasil Uji Hipotesis Korelasi Product Moment	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tipe dan Harga Kamar Hotel Queen Of The South Yogyakarta	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas butir instrumen Motivasi	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas butir instrumen Kinerja	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Korelasi Product Moment.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Peta Lokasi Hotel Queen Of The South Yogyakarta

Gambar 4.2. Logo Hotel Queen Of The South Yogyakarta

Gambar 4.3. Struktur Organisasi *Food and Beverage Services Department* Queen
Of The South Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Permohonan Penelitian
Lampiran 2	: Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 3	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4	: Hasil Olah Data SPSS
Lampiran 5	: Hasil Dokumentasi
Lampiran 6	: Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu adakah hubungan yang positif dan signifikan antara variabel motivasi kerja dengan variabel kinerja karyawan, dan program motivasi apa saja yang diperlukan karyawan *Food and Beverage Services Department* di Hotel Queen Of The South Yogyakarta agar dapat meningkatkan kinerja kerja mereka. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan *F&B Services Department*.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan mengambil responden yang berjumlah 30, dan mengambil 5 dari seluruh responden untuk dijadikan narasumber yang bisa diwawancarai, yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah karyawan *Food and Beverage Service Department* Queen Of The South Yogyakarta menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data utamanya dengan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korelasi Product Moment dengan menggunakan SPSS.

Dari hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian di Queen Of The South Yogyakarta di dapat uji hipotesis yaitu Korelasi Product Moment untuk variabel X dan Y, Hasil uji hipotesis di peroleh adalah r_{hitung} sebesar 0,556 dengan angka signifikan sebesar 5% maka di peroleh r_{tabel} sebesar 0,361 karena nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dan kinerja karyawan *F&B Services Department* di Hotel Queen Of The South Yogyakarta.

Dari hasil wawancara dengan kelima narasumber yang telah dipilih oleh peneliti, dapat dijelaskan bahwa program-program motivasi yang diperlukan karyawan *F&B Services Department* di Hotel Queen Of The South Yogyakarta adalah program motivasi berupa *Training*, *Best Employee*, *Team Building*, *Gathering*, dan Kenaikan Gaji. Program tersebut dianggap karyawan dapat membuat kinerja karyawan *F&B Services Department* meningkat. Dalam hal ini dapat diinformasikan bahwa, semakin baik program motivasi yang diperlukan karyawan diberikan, maka akan semakin meningkat kinerja karyawan.

Kata Kunci : Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Marta Harjanti Sari

NIM : 313100631

Program Studi : Administrasi Hotel

Judul Skripsi : Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service* di Queen Of The South Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang dituliskan atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 2017

Marta Harjanti Sari

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata masa sekarang berkembang sangat pesat. Hal ini sudah pasti dapat berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung bagi suatu Negara terutama Indonesia. Peran pariwisata cukup menyumbang banyak pemasukan bagi Indonesia. Perkembangan pariwisata juga terjadi pada berbagai bidang. Salah satunya ialah pada bidang perhotelan. Saat ini dunia perhotelan sangatlah mendukung perkembangan pariwisata. Hotel-hotel yang banyak dibangun di berbagai daerah di Indonesia, sangat berkembang pesat dan memiliki daya saing cukup tinggi. Hotel sendiripun memiliki berbagai macam klasifikasi, dari kelas terendah sampai kelas tertinggi. Hingga saat ini dunia perhotelan terjadi persaingan begitu ketat. Para pengelola hotel berlomba - lomba agar hotelnya menjadi tempat destinasi favorit bagi para wisatawan. Para pengelola hotel berjuang dalam menjadikan hotelnya sebagai hotel favorit bagi para pengunjung dengan memperhatikan mulai dari lokasi hotel itu sendiri, fasilitas yang disediakan oleh hotel, promo-promo harga yang ditawarkan, sampai kualitas pelayanan dalam sebuah hotel tersebut.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti ini harus memiliki produktivitas yang baik untuk memenuhi target perusahaan yang ditetapkan. Kinerja karyawan di hotel dengan keinginan kerja yang tinggi

akan membantu organisasi untuk dapat mencapai sebuah target yang dimiliki oleh perusahaan, namun sebaliknya jika seorang karyawan tidak memiliki keinginan kerja yang tinggi dalam arti kinerja yang kurang baik dapat merugikan suatu organisasi maupun perusahaan itu sendiri.

Seperti Hotel Queen Of The South di Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan. Hotel ini beralamat di Parangrejo, RT 13/RW13, Girijati, Purwosari, Kabupaten Gunung Kidul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55872. Perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan seperti Queen Of The South ini harus memiliki kualitas kerja yang baik untuk memenuhi target perusahaan yang ditetapkan. Hotel ini pun pasti mengharapkan memiliki kinerja karyawan yang dapat bekerja dengan baik.

Menurut Moh.As'ad (2012:44) Motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Oleh sebab itu motivasi kerja dalam psikologi karya biasa disebut pendorong semangat kerja. Kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecil prestasinya.

Dalam sebuah hotel, Terutama hotel yang sudah tergolong hotel berbintang pasti memiliki karyawan di department F&B Services karyawan yang tugasnya melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu hotel yang menginap, ataupun para tamu yang sedang berkunjung di restoran hotel. Karyawan didepartement F&B Services memiliki peran

yang cukup penting bagi sebuah hotel, tanpa dept ini operasional sebuah hotel tidak akan bisa berjalan dengan baik dan maksimal. Tetapi karyawan seperti apa yang diharapkan sebuah hotel, karyawan yang memiliki kinerja yang bagus, skill, semangat yang tinggi, dan keseriusan dalam bekerja yang diharapkan sebuah hotel. Dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai seorang karyawan hendaknya dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar para tamu yang berkunjung mendapatkan kenyamanan serta kesan yang baik selama tamu berkunjung dan menginap di hotel tersebut.

Kinerja karyawan yang baik adalah kinerja yang optimal dengan mengerjakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar organisasi. Kinerja yang seperti demikian sudah mendukung tercapainya agar suatu tujuan organisasi. Karyawan yang sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya harus memiliki keinginan yang tinggi agar berusaha lebih baik lagi dari sebelumnya.

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh penulis, penulis berminat untuk lebih meneliti mengenai hubungan dalam memberikan motivasi terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, penulis mengangkat judul. “Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Services* Di Queen Of The South Yogyakarta.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat beberapa masalah yang akan diteliti, yaitu.

1. Program motivasi apa sajakah yang diperlukan karyawan *Food and beverage services department* Queen Of The South Yogyakarta?
2. Apakah ada hubungan yang positif dan signifikan, antara variabel motivasi dengan kinerja karyawan *F&B Services* ?

C. Batasan Masalah

Mengingat agar permasalahan ini tidak terpapar terlalu luas, maka penulis membatasi permasalahan tersebut pada:

1. Melihat ada beberapa departmen di dalam sebuah hotel, Maka penulis memilih *department Food & Beverage Service*.
2. Penulis memilih untuk meneliti apakah ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi dan kinerja karyawan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui program motivasi apa sajakah yang diperlukan karyawan *Food and Beverage Services* di hotel Queen Of The South Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi dan kinerja.

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi penulis :

Penulis berharap dengan membuat skripsi ini, penulis menjadi lebih teliti dan detail dalam meneliti sesuatu baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang. Dan dengan adanya skripsi ini, penulis berharap bisa bertambah wawasannya dalam mengetahui tentang motivasi dan kinerja.

b. Manfaat bagi Perusahaan :

Sebagai bahan pertimbangan bagi hotel dalam membuat kebijaksanaan untuk memecahkan masalah mengenai hubungan motivasi terhadap kinerja karyawan.

c. Manfaat bagi Pembaca :

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini, Pembaca bertambah wawasannya dalam bidang ini, dan berharap ini bisa sebagai referensi dalam pemberian motivasi bagi seorang karyawan.