

**MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA
DEPARTEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI
HOTEL PADMA BANDUNG**

Proyek Akhir

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh
studi Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung**



Disusun oleh:

ANANDA ANDARIZAN

Nomor Induk: 2021309073

**PROGRAM STUDI
PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

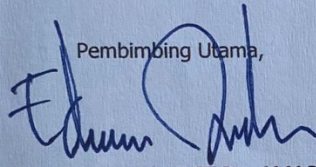
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR /PROYEK AKHIR

MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA DEPARTEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI HOTEL
PADMA BANDUNG

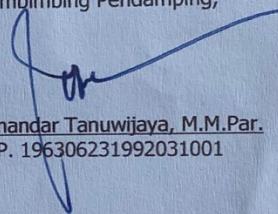
NAMA : Ananda Andariza N
NIM : 2021309073
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



Edwin Adriansyah, S.ST.Par.,M.M.Par.
NIP. 197601092009121002

Pembimbing Pendamping,

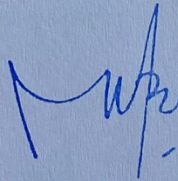


Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par.
NIP. 196306231992031001

Bandung, 17 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



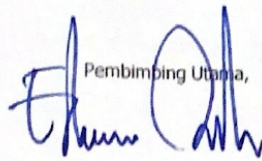
Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

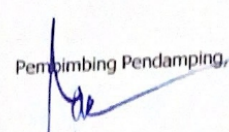
LEMBAR PENGESAHAN

"Motivasi Kerja Karyawan Pada Departemen Sumber Daya Manusia di Hotel Padma Bandung"

NAMA : Ananda Andariza Nazarudin
NIM : 2021309073
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

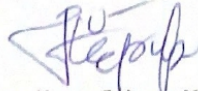

Pembimbing Utama,

Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.M.Par.
NIP. 19760109 20091 21002


Pembimbing Pendamping,

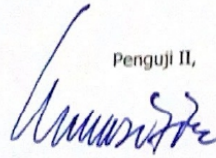
Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par.
NIP. 19630623 199203 1001

Penguji I,



Dr. Acep Unang Rahayu, M.Ed., CIOaR
NIP. 19641122 199203 1 001

Penguji II,

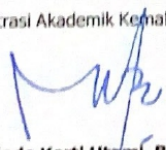


Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1001

Bandung, 1 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung




Dr. Anwar Masatip, MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ananda Andariza N
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 05 Februari 2002
NIM : 2021309073
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"Motivasi Kerja Karyawan Pada Departemen Sumber Daya Manusia di Hotel Padma Bandung" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,


42568AMX382269312

Ananda Andariza N
NIM: 2021309073

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **"Motivasi Karyawan pada Departemen Sumber Daya Manusia di Hotel Padma Bandung"**. Penulisan usulan proyek akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, dorongan, dan kerja sama dari semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan usulan penelitian proyek akhir ini, penulis tidak akan mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dari lubuk hati yang paling dalam kepada pihak-pihak yang terhormat, di antaranya:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CHE., CEE., CTE. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ini Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST.Par., MP. Par., CHE selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, SST.Par., MM. Par., CHE selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Edwin Adriansyah, S.ST.Par., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing Utama.

6. Drs. Bapak Linandar Tanuwijaya, M.M.par. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan usulan penelitian ini. Oleh karena itu, segala bentuk rekomendasi, kritik, dan saran yang membangun sangat penulis hargai dan terima dengan terbuka, demi penyempurnaan usulan penelitian ini agar menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Bandung, 23 Juni 2025

Ananda Andariza N.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama segala puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan kemudahan-Nya, sehingga proyek akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Proyek akhir ini saya persembahkan kepada ibu saya yang selalu menjadi alasan saya untuk tetap kuat hingga hari ini. Juga untuk ayah, kakak, pacar, sahabat dan semua yang saya cintai, terima kasih atas setiap doa, dukungan, dan kehadiran kalian selama ini.

Mungkin bukan semata karena usaha saya sendiri, tetapi karena adanya doa tulus yang tak terlihat dan tak terdengar. Saya bersyukur karena berkat itulah saya bisa melalui semua proses dan sampai pada titik ini.

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, Keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha”

(BJ Habibie)

ABSTRAK

Penurunan motivasi kerja di Departemen Sumber Daya Manusia Hotel Padma Bandung menjadi fenomena yang memengaruhi efektivitas kerja karyawan, ditandai dengan rendahnya tingkat kehadiran, minimnya inisiatif, serta lemahnya apresiasi dan supervisi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor motivasi kerja intrinsik dan ekstrinsik karyawan, serta dampaknya terhadap pelaksanaan tugas mereka. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus, teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, serta analisis data model Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik karyawan masih lemah, terutama dalam aspek prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan. Dari sisi ekstrinsik, ditemukan hambatan dalam hubungan kerja, kondisi lingkungan, dan kualitas supervisi. Penurunan motivasi tersebut berdampak pada rendahnya antusiasme kerja dan keterlibatan karyawan. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa motivasi kerja karyawan belum terbangun secara optimal, baik dari dalam diri karyawan maupun dari dukungan lingkungan kerjanya.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Faktor Intrinsik, Faktor Ekstrinsik, Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

The decline in work motivation within the Human Resources Department at Hotel Padma Bandung has affected employee effectiveness, as indicated by low attendance rates, lack of initiative, and weak recognition and supervision. This study aims to analyze the intrinsic and extrinsic factors of employee motivation and their impact on task performance. The research employed a qualitative approach using a case study method, with data collected through interviews and observations, and analyzed using the Miles & Huberman model. The findings reveal that intrinsic motivation remains low, particularly in aspects such as achievement, recognition, responsibility, and advancement. On the extrinsic side, obstacles were found in work relationships, the physical work environment, and the quality of supervision. This decline in motivation has led to reduced work enthusiasm and employee engagement. The study concludes that employee work motivation has not been optimally developed, both from within the individuals and through support from the work environment.

Keywords: Work Motivation, Intrinsic Factors, Extrinsic Factors, Human Resources.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Kerangka Berpikir.....	13
BAB III RANCANGAN PENELITIAN.....	14
A. Pendekatan Penelitian.....	14
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	15
C. Metode Pengumpulan Data.....	19
D. Analisis data.....	22
E. Pengujian Keabsahan data.....	23
F. Jadwal Penelitian.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil Penelitian.....	26
B. Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Rekomendasi.....	72

DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA.....	80
2. LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA.....	83
3. LAMPIRAN 3 PEDOMAN WAWANCARA.....	86
4. LAMPIRAN 4 TRANSKRIP WAWANCARA.....	89
5. LAMPIRAN 5 TRANSKRIP WAWANCARA.....	95
6. LAMPIRAN 6 TRANSKRIP WAWANCARA.....	101
7. LAMPIRAN 7 SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	107
8. LAMPIRAN 8 SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI NARASUMBER.....	108
9. LAMPIRAN 9 SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI NARASUMBER.....	109
10. LAMPIRAN 10 SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI NARASUMBER.....	110
11. LAMPIRAN 11 DOKUMENTASI PENELITIAN.....	111
12. LAMPIRAN 12 FORMULIR BIMBINGAN.....	112
13. LAMPIRAN 13 HASIL TURNITIN.....	113
14. LAMPIRAN 14 RIWAYAT HIDUP.....	114

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kehadiran Karyawan Departemen SDM bulan Oktober-Desember 2024.....	5
2. Tabel 2. 1 Jadwal Penelitian.....	26
3. Tabel 3. 1 Partisipan.....	17
4. Tabel 4. 1 Checklist Observasi.....	27
5. Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Dengan <i>Assistant Human Resources Manager</i>	29
6. Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Dengan <i>Training Coordinator</i>	36
7. Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Dengan <i>Human Resources Officer</i>	44
8. Tabel 4. 5 Hasil Reduksi Data – Informan 1 (<i>Assistant Human Resources Manager</i>).....	52
9. Tabel 4. 6 Hasil Reduksi Data – Informan 2 (<i>Training Coordinator</i>).....	54
10. Tabel 4. 7 Hasil Reduksi Data – Informan 3 (<i>Human Resources Officer</i>)	57
11. Tabel 4. 8 Triangulasi Sumber.....	60

DAFTAR PUSTAKA

- Basyit, A., Bambang Sutikno, & Dwiharto, J. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMA: Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 5(1), 12–20.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management* (14th ed.). Boston: Pearson Education.
- Fradiana, I. G. S., Wulan, A. A. I. R. S., & Arthini, N. N. S. (2023). Preferensi Tamu terhadap Pelayanan Room Attendant di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 2(2), 1–10.
- Gunawan, R., Senen, S. H., & Tarmed, E. (2019). Analisis Kondisi Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Employee Engagement pada Karyawan Bagian Produksi Industri Manufaktur di Cimahi. *Journal of Business Management Education*.
- Gusdianadi, W., & Arifin, J. (2023). Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT Adelian Karya Putri Kabupaten Tabalong. *Jurnal Stiatabalong*, 6(2), 1730–1747.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cet 23). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Herdiansyah, H. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Intaniasari, Y., Utami, R. D., Purnomo, E., & Aswadi. (2022). Menumbuhkan Antusiasme Belajar melalui Media Audio Visual pada Siswa Sekolah Dasar.

Buletin Pengembangan Perangkat Pembelajaran, 4(1), 21–29.

Kadir, A. (2018). Analisis Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT. Permata Finance Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2), 151–159.

Kemenparekraf. (2021). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan USaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata. *Pusat Pengembangan SDM Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif*.

Kusmarni, Y. (2012). Studi Kasus: John W. Creswell. *UGM Jurnal Edu UGM Press*, 2, 1–12.

Luthans, F. (2011). *Organizational Behaviour: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.

Mardiani, I. N., & Widiyanto, A. (2021). Pengaruh Work-Life Balance, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja karyawan PT Gunanusa Eramandiri. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 4(2), 985–993.

Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet 34). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet 38). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Rachmawati, R. W. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BJB Kantor Cabang Suci Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 1–16.

Robbins, Stephen and Judge, T. (2018). Organizational Behavior. *Jurnal Administrasi Publik*, 7.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Siddiqui, D. A., & Rida, N. ul. (2019). Impact of Motivation on Employees Performance in Pakistan. *Business Management and Strategy*, 10(1), 1–22.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cet 19). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet 21). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan 26). Bandung: Alfabeta.
- Supardi, E. (2009). Pengembangan Karir Kontribusinya terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Geografi Gea* Supardi, E. (2009). *Pengembangan Karir Kontribusinya Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Geografi Gea*, 9(1), 1–14.
- Sutedjo, A. S., & Mangkunegara, A. P. (2013). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera. *Bisma: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 120–129.