

**MOTIVASI KERJA KARYAWAN
DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI HOTEL ASTON
PASTEUR BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu
syarat dalam menyelesaikan program Strata-1



Oleh :

HARLA KHAERUNISA SONDARI

201721936

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING
JURUSAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2021**

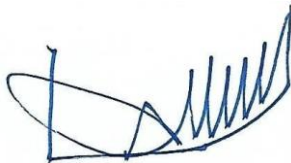
LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**MOTIVASI KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN TATA GRAHA
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL ASTON PASTEUR
BANDUNG**

NAMA : HARLA KHAERUNISA SONDARI
NIM : 201721936
PROGRAM STUDI : AKOMODASI DAN KATERING

Pembimbing I,



Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE
NIP. 19650911 199203 1 001

Pembimbing II,



Syaeful Muslim, S.Pd., MM
NIP. 19721019 200502 1 001

Bandung, 20 Agustus 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 197105061998031001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Faisal, SST.Par., MM.Par., C.H.E.
NIP. 19730706 199303 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Harla Khaerunisa Sondari
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 25 Juli 1999
NIM : 201721936
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **“MOTIVASI KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG”** merupakan hasil penelitian saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang lain atau pihak yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
2. Pada skripsi 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 daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Skripsi 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 gelas yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung serta peraturan-peraturan lainnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 25 Juli 2021



Harla Khaerunisa Sondari

ABSTRAK

The Covid-19 pandemic is a health emergency that causes disaster for all sectors in Indonesia, including the tourism sector. Many hotels that survive face difficulties in adjusting to the current situation and conditions, one of which is the Aston Pasteur Hotel Bandung. Aston Pasteur Hotel Bandung has a low room occupancy, so it was forced to temporarily close then reopened by reducing the number of employees. Employees who are still working in the midst of the Covid-19 pandemic have a high risk of contracting or transmitting it to others, especially since the housekeeping department has direct contact with guests while working. This can affect the condition of employees' work motivation at work. Therefore, this study aims to determine the work motivation of internal and external encouragement according to Winardi.

The method used is a qualitative description by conducting observations, distributing questionnaires, documentation, and literature studies to find out, describe and develop a situation or phenomenon about the work motivation of the housekeeping department during the Covid-19 pandemic at the Aston Pasteur Hotel Bandung.

The result of this studi show that there are two indicators in internal encouragement that have unfavorable conditions due to the Covid-19 pandemic, while three of them are in fairy good condition. For all indicators on external encouragement, they are in good condition even in the midst of the Covid-19 pandemic.

From these results it can be concluded that all employees have their own work motivation. The Covid-19 pandemic has quite affected the internal encouragement while the external encouragement is not negatively affected.

Keywords: Work motivation, the Covid-19 pandemic

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 merupakan darurat kesehatan yang menyebabkan bencana bagi seluruh sektor di Indonesia, termasuk sektor pariwisata. Banyak hotel yang bertahan mengalami kesulitan untuk menyesuaikan situasi dan kondisi saat ini, salah satunya Hotel Aston Pasteur Bandung. Hotel Aston Pasteur Bandung memiliki tingkat hunian kamar yang rendah sehingga terpaksa tutup sementara saat pandemi Covid-19, kemudian dibuka kembali dengan mengurangi jumlah karyawannya. Karyawan yang masih bekerja di tengah pandemi Covid-19 memiliki resiko tinggi untuk tertular atau menularkan pada orang lain, apalagi departemen tata graha memiliki kontak langsung dengan tamu saat bekerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi kondisi motivasi kerja karyawan dalam bekerja. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi kerja karyawan dorongan internal dan eksternal menurut Winardi.

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menyebarkan angket, dokumentasi dan studi pustaka untuk mengetahui, menggambarkan dan mengembangkan keadaan atau fenomena tentang motivasi kerja departemen tata graha pada masa pandemi Covid-19 di Hotel Aston Pasteur Bandung.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa terdapat dua indikator dalam dorongan internal yang memiliki kondisi kurang baik akibat pandemi Covid-19, sedangkan tiga diantaranya dalam kondisi cukup baik. Untuk seluruh indikator pada dorongan eksternal dalam kondisi baik walaupun di tengah pandemi Covid-19.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan memiliki motivasi kerja masing-masing. Pandemi Covid-19 cukup mempengaruhi dorongan internal karyawan sedangkan dorongan eksternal tidak terpengaruh negatif.

Kata Kunci : Motivasi kerja, pandemi Covid-19

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**MOTIVASI KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG**” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penelitian Skripsi ini dilakukan guna menjadi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dibutuhkan bimbingan dan arahan dari banyak pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih untuk pihak yang telah membantu dan mendukung jalan nya penelitian ini, yaitu kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L Goeltom. S. Sos., M. Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison., S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu Siti Yuliani Irani Nugraha SE., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Bapak Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE selaku dosen pembimbing I atas bimbingan dan arahnya selama penyusunan skripsi.

6. Bapak Syaeful Muslim, S.Pd., MM selaku dosen pembimbing II atas bimbingan dan arahannya selama penyusunan skripsi.
7. Bapak Eko selaku Human Resource Manager di Hotel Aston Pasteur Bandung atas izin yang telah diberikan peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Vita selaku Human Resource Admin di Hotel Aston Pasteur Bandung.
9. Bapak Jehezkiel selaku Executive Housekeeper di Hotel Aston Pasteur Bandung atas kerja sama dan bantuannya.
10. Karyawan dari departemen tata graha di Hotel Aston Pasteur Bandung.
11. Kedua orang tua, kakak, serta keponakan yang selalu memberikan dukungan moral dan material.
12. Kepada partner penelitian penulis Rosi, Mail, Enmax, yang saling menyemangati.
13. Kepada sahabat seperjuangan peneliti yaitu Dirga, Melati, Sheila, Icha, Sekar, Dinda A, Dinda R, Fiani, dan Elza.
14. Teman-teman mahasiswa dari Program Studi Akomodasi dan Katering yang saling mendukung satu sama lain.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan atas bantuan dan bimbingannya kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap penelitian skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca, khususnya sebagai masukan dan referensi untuk pihak Hotel Aston Pasteur Bandung.

Bandung, Juli 2021

Harla Khaerunisa Sondari

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Keterbatasan Penelitian | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II | 11 |
| LANDASAN TEORI | 11 |
| 2.1 Kajian Teori | 11 |
| 2.1.1 Sumber Daya Manusia | 11 |
| 2.1.2 Motivasi Kerja | 13 |
| 2.1.3 Tata Graha | 16 |
| 2.1.4 Hotel | 17 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 23 |
| BAB III | 24 |
| METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Desain Penelitian | 24 |
| 3.2 Objek dan Tempat Penelitian | 25 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 25 |
| 3.4 Teknik Analisis Data | 28 |
| 3.5 Pengujian Keabsahan Data | 30 |
| 3.6 Jadwal Penelitian | 31 |
| BAB IV | 33 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 33 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 33 |

| | | |
|---------------------------------------|--|----|
| 4.1.1 | Motivasi Dorongan Internal | 33 |
| 4.1.2 | Motivasi Dorongan Eksternal | 41 |
| 4.2 | Pembahasan | 49 |
| 4.2.1 | Analisis Kondisi Motivasi Dorongan Internal | 49 |
| 4.2.2 | Analisis Kondisi Motivasi Dorongan Eksternal | 53 |
| BAB V | | 57 |
| KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN | | 57 |
| 5.1 | Kesimpulan | 57 |
| 5.2 | Implikasi | 58 |
| 5.3 | Saran | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 60 |
| LAMPIRAN | | 63 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| TABEL 1. 1 JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGARA KE JAWA BARAT TAHUN 2020..... | 2 |
| TABEL 1. 2 TINGKAT HUNIAN KAMAR (TPK) HOTEL BERBINTANG DI JAWA BARAT | 3 |
| TABEL 1.3 TINGKAT HUNIAN KAMAR HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG | 7 |
| TABEL 1.4 REKAPITULASI ABSENSI KARYAWAN DEPARTEMEN TATA GRAHA HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG | 8 |
| TABEL 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU | 22 |
| TABEL 2. 2 KERANGKA PEMIKIRAN | 23 |
| TABEL 3. 1 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL | 28 |
| TABEL 3. 2 JADWAL PENELITIAN | 32 |
| TABEL 4. 1 MOTIVASI DORONGAN INTERNAL KARYAWAN | 34 |
| TABEL 4. 2 MOTIVASI DORONGAN EKSTERNAL KARYAWAN | 42 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| LAMPIRAN 1. INSTRUMEN PENELITIAN | 63 |
| LAMPIRAN 2. TRANSKIP ANGKET | 65 |
| LAMPIRAN 3. SURAT PERSETUJUAN INFORMAN | 76 |
| LAMPIRAN 4. PELATIHAN KARYAWAN | 81 |
| LAMPIRAN 5. EMPLOYEE OF SEMESTER | 81 |
| LAMPIRAN 6. FORM PENILAIAN KARYAWAN | 82 |
| LAMPIRAN 7. SURAT IZIN PENELITIAN | 83 |
| LAMPIRAN 8. SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN | 84 |
| LAMPIRAN 9. SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI | 85 |
| LAMPIRAN 10 TURN IT IN | 86 |
| LAMPIRAN 11. BIODATA | 87 |

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Albi & Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bohlander, George & Snell. (2010). *Principles of Human Resource. Management 15th ed. Mason*. OH: South Western – Cengage Learning.
- Edy Sutrisno. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Jakarta: Pranada Media Group.
- Hanggraeni, D. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Universitas Indonesia Publishing.
- Hamzah B.Uno. (2012). *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- International Labour Organisation (ILO). (2020). *COVID-19 and the World of Work: Country Policy Responses*.
- Jati, W. (2020). *Merajut Optimisme di tengah Covid 19*. Penerbit: Desanta Muliavisitama.
- Larasati, Sri. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Aditama.
- Moleong, L. J. (2011). *Prosedur Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahardjo, Mudjia. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. mudjiarahardjo.uin-malang.ac.id Diakses 15 Maret 2021.

- Riniwati, Harsuko. (2011). *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM*. Malang: UB Press.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sutono, Anang. (2020). *Pariwisata dan Ketahanan Nasional (Percepatan Pembangunan Pendidikan Vokasi Bidang Pariwisata Berbasis Penta Helix Guna Peningkatan Daya Saing Bangsa Dalam Rangka Ketahanan Nasional)*. Bandung: Penerbit UPI Press.
- Suwatno & Priansa, D.J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Wijono, Sutarto. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Winardi, J. (2011). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Grafindo Persada.

Sumber Online :

- Kamar Dagang dan Industri Indonesia. (2021). Sektor Pariwisata Rugi 10 Triliun Akibat Pandemi Covid-19. Diakses dari <https://www.kadin.id/news-event/news-detail/1474/sektor-pariwisata-rugi-10-triliun-akibat-pandemi-covid-19> pada 12 Maret 2021.
- Rahardjo, Mudjia. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. mudjiarahardjo.uin-malang.ac.id Diakses 15 Maret 2021.
- Suara. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 di Sektor Pariwisata Hotel Sepi dan Restoran* *Tutup* <https://www.suara.com/lifestyle/2020/07/29/154604/dampak-pandemi-covid-19-di-sektor-pariwisata-hotel-sepi-dan-restoran-tutup> Diakses pada 23 Februari 2021.

Sumber Lain :

Deputi Bidang Pengembangan Industri dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata. (2020). *Rencana Strategis Pengembangan Pariwisata Halal 2019-2024*.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat. (2021). *Perkembangan Wisatawan Mancanegara yang Berkunjung ke Jawa Barat Melalui Pintu Masuk Bandara Husein Sastranegara dan Pelabuhan Muarajati Januari 2020-Januari 2021*.

Kantor Staf Presiden. (2020). *Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pengaturan Pembatasan Sosial Berskala Besar*.

Kantor Pemerintah Daerah Kota Bandung. (2021). *Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar Secara Proporsional Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19*.