



Motivasi Kerja Bellboy pada Masa Pandemi: Pendekatan Metode Ranking

I Putu Arya Mahardika¹, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani^{2*}, I Gede Darmawijaya³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

e-mail: ^{2*)}wita.indrayani@ppb.ac.id, ³⁾darmawijaya@ppb.ac.id

*Corresponding Author

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the job motivation of bellboys at the Hotel SBR located in Nusa Dua's exclusive area during the COVID-19 pandemic. Data for this study was gathered through interviews, documentation, and the distribution of questionnaires. In this study, the data was analyzed both descriptively and qualitatively using the ranking approach. According to the findings of the study, bellboys at the Hotel SBR were more motivated to work to earn money or salaries to support the demands and interests of their families during the COVID-19 epidemic. According to Maslow's Hierarchy of Needs Theory, physiological needs acquire the first ranking, which is supported by indicators such as salary, clothing, and nourishment, which are the primary needs that are acceptable during the COVID-19 pandemic. The four remaining needs are non-essential needs to be obtained during the COVID-19 pandemic, particularly the need for security in the second ranking, which is supported by indicators such as pension remuneration, health insurance, and employment status granted, followed by social needs in the third ranking. The social needs are supported by indicators such as working connections with coworkers, supervisors, and fellow firms. The indicators in the final ranking, self-actualization requirement, on the need for appreciation, justify the final ranking.

Keywords:

bellboy, job motivation, hotel, pandemic

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi kerja bellboy di Hotel SBR yang berada di kawasan eksklusif Nusa Dua selama masa pandemi COVID-19. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan ranking. Menurut temuan penelitian, bellboy di Hotel SBR lebih termotivasi bekerja untuk mendapatkan uang atau gaji untuk mendukung tuntutan dan kepentingan keluarganya selama pandemi COVID-19. Menurut Teori Hierarki Kebutuhan Maslow, kebutuhan fisiologis menduduki peringkat pertama, yang didukung oleh indikator seperti gaji, sandang, dan gizi, yang merupakan kebutuhan primer yang dapat diterima selama pandemi COVID-19. Empat kebutuhan sisanya merupakan kebutuhan non-esensial yang tidak menjadi prioritas untuk diperoleh selama masa

pandemi COVID-19, khususnya kebutuhan akan rasa aman di peringkat kedua, yang didukung oleh indikator seperti remunerasi pensiun, jaminan kesehatan, dan status pekerjaan yang diberikan, disusul oleh kebutuhan status sosial di peringkat ketiga. Kebutuhan sosial tersebut didukung oleh indikator seperti hubungan kerja dengan rekan kerja, penyelia, dan atasan. Kebutuhan aktualisasi diri yaitu kebutuhan akan penghargaan berada pada peringkat akhir..

Kata kunci:

bellboy, motivasi kerja, hotel, pandemi

1. PENDAHULUAN

Tekanan kompetitif dalam dunia bisnis menuntut manajemen hotel untuk memikirkan cara hotel beradaptasi dengan lingkungan yang senantiasa dinamis. Terdapat banyak faktor yang memengaruhi keberhasilan sebuah usaha pariwisata termasuk hotel dalam mencapai targetnya (Martin et al., 2017). Esensi dari motivasi adalah motif (*motive*) yang berarti dorongan, sebab, atau alasan individu melakukan sesuatu. Motivasi merupakan sebuah akibat dari suatu hasil yang ingin diraih atau dicapai oleh seseorang dan sebuah perkiraan bahwa apa yang dilakukannya akan mengarah pada hasil yang diinginkannya (Ryan & Deci, 2020a). Sedangkan menurut Schunk & DiBenedetto (2020), motivasi adalah suatu kumpulan kekuatan tenaga yang berasal dari dalam maupun dari luar individu yang memulai sikap dan menetapkan bentuk, arah, serta intensitasnya. Dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah daya penggerak atau dorongan kebutuhan dari dalam diri yang memulai sikap, menetapkan bentuk dan arah yang bertujuan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Motivasi kerja karyawan dapat distimulus atau dibangun dari konstruksi beberapa faktor (Thompson & Gregory, 2012). Adapun beberapa faktor yang menyebabkan karyawan mempunyai motivasi kerja yang tinggi atau rendah, namun secara garis besar faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal (Ryan & Deci, 2020b; Thomas, 2009). Motivasi dapat diartikan sebagai faktor internal dan faktor eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat, dorongan dan kebutuhan, harapan dan cita-cita, penghargaan dan penghormatan (Vroom, 2011; Indrayani, 2017).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori hierarki kebutuhan Maslow, yaitu hierarki lima kebutuhan dengan tiap kebutuhan secara beruntun dipenuhi. Kebutuhan ini dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara satu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila karyawan kebutuhannya tidak terpenuhi maka karyawan tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi maka karyawan tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasnya. Maslow (2011) mengemukakan teori motivasi yang dinamakan *Maslow's Need Hierarchy Theory*. Pada teori tersebut dikemukakan lima hierarki kebutuhan manusia, yaitu diantaranya kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), kebutuhan akan rasa aman (*safety needs*), kebutuhan sosial (*social needs/ affiliation needs*), kebutuhan akan penghargaan/pengakuan (*esteem needs*), dan kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*).

Pada hotel SBR, khususnya di *section belldesk* terdapat fenomena yang mengindikasikan adanya penurunan motivasi kerja yang ditunjukkan oleh

karyawan *bellboy*. Beberapa indikasi tersebut adalah perilaku pelepasan diri (*disengagement*) dan kehilangan minat mengembangkan diri. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan *Concierge Manager* dan *Bell Captain* diketahui bahwa beberapa indikasi penurunan semangat dan keterlibatan karyawan saat kerja antara lain keterlambatan *bellboy* saat bekerja dan mengikuti *briefing*, tidak mengikuti SOP yang sudah ditetapkan, inkonsistensi pelayanan, melebihi-lebih jam istirahat, dan selalu meninggalkan pos kerja saat tamu sepi di area kerja *bellboy*. Dapat disimpulkan hasil wawancara di Hotel SBR menunjukkan indikasi penurunan motivasi kerja *bellboy*.

Hasil wawancara sejalan dengan penelitian terdahulu yang mendiskusikan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penurunan tingkat moral dan motivasi pada karyawan. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa faktor yang dimaksud antara lain: tingginya beban kerja yang melebihi kemampuan dimana waktu yang tersedia dan sistem pendukung terbatas, kurangnya wewenang untuk mengambil keputusan sedangkan tanggung jawab yang harus dipikul sangat besar, imbalan yang kurang memadai atau tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan, pendelegasian kerja yang tidak adil dan fleksibel sehingga menimbulkan isolasi sosial di antara para karyawan, dan terjadinya diskriminasi yang terlihat dari cara penilaian setiap karyawan yang tidak berdasarkan pada kompetensi masing-masing (Leiter & Robinchaud, 1997).

Dengan adanya motivasi, karyawan akan memiliki minat dan semangat yang tinggi dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya walaupun karyawan tersebut memiliki kompetensi standar yang ditentukan perusahaan. Di sisi lain, tanpa adanya motivasi kerja, karyawan tidak akan terpacu untuk menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan yang telah terpenuhi kepentingannya akan lebih terdorong dan bersemangat dalam melakukan pekerjaan serta termotivasi untuk semakin giat lagi (Cooke et al., 2019). Kebutuhan ideal dari karyawan yang bekerja di industri hospitaliti khususnya hotel yang memiliki tekanan kerja yang tinggi antara lain berupa tunjangan kesehatan, pelatihan-pelatihan, meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan memberikan gaji pokok dan berbagai macam tunjangan seperti, tunjangan kesehatan, kematian, hari raya dan uang transportasi (Kovjanic et al., 2013; Meola, 2016). Jika kebutuhan dasar tersebut terpenuhi, maka sebagai imbalannya karyawan tersebut akan memperlihatkan perilaku positif sebagai manifestasi dari rasa puas dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Namun, yang terjadi di Hotel SBR adalah adanya penyesuaian kebijakan hotel di bidang finansial dan non finansial, sehingga kompensasi yang diterima karyawan jauh berkurang. Hal ini berimplikasi pada degradasi semangat kerja dan motivasi kerja karyawan *bellboy*.

Motivasi kerja *bellboy* menurun dan disebabkan oleh pihak hotel yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan karyawan *bellboy*, terutama kebutuhan primer yang sangat mendasar. Sesuai dengan teori kebutuhan Maslow, terdapat lima hierarki kebutuhan yang harus dipenuhi secara berurutan. Kebutuhan paling dasar adalah *Physiological Needs* yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Yang termasuk ke dalam kebutuhan ini adalah kebutuhan makan, minum, perumahan, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang *bellboy* berperilaku atau bekerja giat. Parameter yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja *bellboy* pada

kebutuhan *Physiological Needs* yaitu kualitas makanan dan minuman yang disajikan oleh hotel, gaji, dan *service charge*.

Hierarki kebutuhan kedua dalam teori Maslow ini adalah *Safety and Security Needs* yakni kebutuhan akan kebebasan dari ancaman; merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan. Kebutuhan ini mengarah kepada dua bentuk yaitu kebutuhan akan keamanan jiwa di tempat pekerjaan dan kebutuhan akan keamanan harta di tempat pekerjaan pada waktu jam kerja. Parameter yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja *bellboy* pada kebutuhan *Safety and Security Needs* yaitu jaminan kesehatan yang diberikan oleh hotel, status kepegawaian, dan keamanan peralatan kerja.

Kebutuhan tingkat ketiga adalah *Affiliation or Acceptance Needs* adalah kebutuhan sosial, teman, afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya. Karena manusia adalah makhluk sosial, maka tiap individu mempunyai kebutuhan-kebutuhan sosial yang terdiri dari empat golongan, yaitu, kebutuhan akan diterima orang lain (*sense of belonging*), kebutuhan akan dihormati (*sense of importance*), kebutuhan akan kemajuan dan tidak gagal (*sense of achievement*), dan kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*). Parameter yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja *bellboy* pada kebutuhan *Affiliation or Acceptance Needs* yaitu dengan hubungan antara sesama karyawan, atasan dan antar departemen lain.

Berikutnya adalah *Esteem or Status Needs Esteem or Status Needs* yaitu kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Prestise dan status dimanifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai simbol status itu. Parameter yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja *bellboy* pada kebutuhan *Esteem or Status Needs Esteem or Status Needs* yaitu dengan mendapatkan apresiasi atau penghargaan yang sesuai terhadap hasil kerja yang telah dilakukan.

Hierarki tertinggi dalam teori Maslow adalah *Self Actualization Needs* yaitu kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Parameter yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja *bellboy* pada kebutuhan *Self-Actualization Needs* yaitu mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan, serta kebebasan untuk mengembangkan ide-ide.

Indikasi penurunan motivasi kerja *bellboy* tentunya akan berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepuasan tamu di Hotel SBR, yang kemudian akan berimplikasi terhadap citra hotel. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan studi konfirmasi (*confirmatory study*) yang bertujuan untuk mengetahui motivasi kerja *bellboy* pada masa pandemi COVID-19. Penelitian mengenai motivasi kerja *bellboy* pada masa pandemi COVID -19 dirasa penting untuk dilakukan karena untuk menggerakkan kreativitas dan kemampuan karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan, serta selalu bersemangat dalam menjalankan pekerjaan. Studi sejenis ini juga belum banyak dilakukan pada industri hospitaliti, khususnya di Bali, yang kondisi pariwisatanya mengalami goncangan hebat dalam berbagai lini.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengkaji masalah sosial dengan menganalisa kata demi kata sehingga hasil yang disusun sesuai fakta lapangan (Creswell, 2016). Pendekatan penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Creswell, 2016; Sugiyono, 2016). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan maupun menggambarkan fakta yang terjadi pada variabel yang diteliti. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori motivasi dari Abraham Maslow. Penulis menggunakan teori Abraham Maslow karena teori ini mendukung penelitian serta teori ini memiliki teori dasar yang mewakili kebutuhan-kebutuhan manusia. Dalam hierarki kebutuhan Maslow, penulis dapat melihat dimana posisi karyawan tersebut berada, sehingga nantinya dapat diberikan bentuk motivasi yang tepat untuk masing-masing karyawan. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi. Hasil observasi kemudian diverifikasi dan dikonfirmasi kembali melalui wawancara semi terstruktur untuk mendapatkan data yang sah dan valid. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diambil dari dokumentasi sumber-sumber terkait. Dengan melakukan triangulasi sumber data, hasil penelitian akan menjadi lebih akurat untuk mencapai tujuan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Dari kuesioner yang telah disebarakan semua kembali dengan lengkap, sehingga semuanya dapat dianalisis dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap delapan karyawan *bellboy* tersebut maka dapat diketahui beberapa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan jabatan yaitu, sebagai berikut:

Tabel 1: Karakteristik Bellboy

No	Deskripsi	Jumlah	Persentase
1	Usia		
	a. 20-25	1	12,5%
	b. 26-30	3	37,5%
	c. >30	4	50%
2	Jabatan		
	a. <i>Bell Captain</i>	3	37,5%
	b. <i>Bellboy</i>	5	62,5%
3	Masa Kerja		
	a. 1-2 tahun	1	12,5%
	b. 3-4 tahun	4	40%
	c. >5 tahun	3	37,5%

Sumber: kuisisioner (data diolah)

Dari Tabel 1 pada kolom usia, dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan *bellboy* masih terbilang produktif, dikarenakan tidak ada umur karyawan *bellboy* yang melebihi 45 sampai 50 tahun dan masih terbilang masih

fit/bugar dalam bekerja. Maka dapat dikatakan bahwa stamina karyawan *bellboy* masih di usia yang produktif yang artinya secara stamina *bellboy* masih bisa menjalani pekerjaan dengan baik.

Selain karakteristik responden, kuesioner juga berisi penilaian karyawan *bellboy* terhadap pemenuhan kebutuhan karyawan menurut Teori Abraham Maslow. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2: Penilaian *Bellboy* Berdasarkan Teori Maslow

NO	Pernyataan Kebutuhan	Responden								Jml	Ran king
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Gaji dan tunjangan sebagai karyawan di perusahaan ini telah mencukupi kebutuhan	3	1	1	1	1	1	1	1	10	1
2	Kualitas makanan dan minuman yang disediakan oleh pihak hotel	4	2	15	2	7	7	8	9	54	7
3	Kualitas pakaian seragam yang diberikan oleh hotel layak untuk digunakan	6	3	2	3	11	8	9	8	50	4
4	Kondisi ruangan kerja dan perlengkapan peralatan bekerja di perusahaan ini cukup aman dan memadai untuk digunakan	5	5	4	6	10	10	10	10	60	9
5	Perusahaan memberikan informasi keselamatan kepada para karyawan apabila dalam keadaan darurat	7	4	5	4	4	3	3	3	33	2
6	Jaminan hari tua (pensiun), jaminan kesehatan dan status pegawai yang diberikan	1	6	8	5	5	4	7	4	40	3
7	Hubungan kerja sesama perusahaan, rekan kerja dan atasan di perusahaan ini cukup baik	13	3	9	11	3	2	4	5	50	5
8	Saudara mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik	14	12	10	11	4	2	4	5	74	10
9	Saudara dapat mengetahui kemajuan yang sudah saudara capai ketika mampu menyelesaikan tugas pekerjaan yang dibebankan	2	14	11	13	2	5	5	2	54	8
10	Atasan memberikan ucapan atau pujian bagi bawahan yang berprestasi bilamana mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu	11	10	3	9	13	13	13	13	85	12
11	Pemberian predikat <i>The Best Employee of The Month and</i>	12	11	7	10	14	14	14	14	96	14

<i>Employee of The Year</i>											
12	Selama ini perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan yang bekerja lebih dari 10 tahun	15	15	12	15	15	15	15	15	11	15
13	Atasan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja	8	8	6	7	6	9	2	7	53	6
14	Motivasi yang diberikan oleh atasan membuat saya lebih disiplin dalam bekerja	9	7	14	8	12	11	11	12	84	11
15	Memberikan kesempatan karyawan untuk menyampaikan ide-ide bagi kemajuan hotel	10	9	13	14	9	12	12	11	90	13

Sumber: Hasil Penelitian melalui Kuesioner (Data Diolah)

Tabel 2 menunjukkan bahwa kuesioner yang disebarakan pada *bellboy* di Hotel SBR yang terdiri dari 15 pernyataan yang mewakili lima dimensi berdasarkan teori hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri. Dari hasil kuesioner yang didapat akan digunakan sebagai acuan untuk mengetahui motivasi kerja *bellboy* di Hotel SBR. Kuesioner yang disebarakan terdapat pilihan skor 1-15, dimana responden diminta untuk memberikan *ranking* dari pernyataan yang ada di kuesioner. Metode ranking adalah metode penilaian yang membandingkan satu karyawan dengan karyawan lainnya kemudian diurutkan berdasarkan peringkatnya (Kho, 2018).

3.2 Pembahasan

Dari rekapitulasi hasil kuesioner dari Tabel 2 dengan jumlah delapan orang karyawan *bellboy* sebagai responden dan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan karyawan akan kebutuhan-kebutuhan yang akan mereka dapatkan di Hotel SBR, maka setiap kebutuhan dalam Teori Hierarki Kebutuhan dari Abraham Maslow harus dianalisis berdasarkan aspek-aspek sebagai berikut:

Tabel 3: Metode Ranking

No	Kebutuhan Pernyataan	Ranking Indikator	Ranking Dimensi
1	Kebutuhan Fisiologis:		
	a. Gaji dan tunjangan sebagai karyawan di perusahaan ini telah mencukupi kebutuhan ekonomi keluarga.	1	
	b. Kualitas makanan dan minuman yang disediakan oleh pihak hotel	7	1
	c. Kualitas pakaian seragam yang diberikan oleh hotel layak untuk digunakan	4	

2	Kebutuhan Keamanan:		
	a. Kondisi ruangan kerja dan perlengkapan peralatan bekerja di perusahaan ini cukup aman dan memadai untuk digunakan	9	
	b. Perusahaan memberikan informasi keselamatan kepada para karyawan apabila dalam keadaan darurat	2	2
	c. Jaminan hari tua (pensiun), jaminan kesehatan dan status pegawai yang diberikan	3	
3	Kebutuhan Sosial:		
	a. Hubungan kerja sesama perusahaan, rekan kerja dan atasan di perusahaan ini cukup baik	5	
	b. Karyawan mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik	10	3
	c. Karyawan dapat mengetahui kemajuan yang sudah dicapai ketika mampu menyelesaikan tugas pekerjaan yang dibebankan	8	
4	Kebutuhan Aktualisasi Diri:		
	a. Atasan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja	6	
	b. Motivasi yang diberikan oleh atasan membuat karyawan lebih disiplin dalam bekerja	11	
	c. Memberikan kesempatan karyawan untuk menyampaikan ide-ide bagi kemajuan hotel	13	4
5	Kebutuhan Penghargaan:		
	a. Atasan memberikan ucapan atau pujian bagi bawahan yang berprestasi bilamana mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu	12	
	b. Pemberian <i>predikat The Best Employee of The Month and Employee of The Year</i>	14	5
	c. Selama ini perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan yang bekerja lebih dari 10 tahun	15	

Sumber: Hasil Penelitian melalui Kuesioner (Data Diolah)

Pada penelitian ini, penulis mendapatkan hasil *ranking* dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada *bellboy* di Hotel SBR. Dimana pada kuesioner terdapat skor 1-15. Angka 1 berarti nilai tertinggi dalam *ranking*, sedangkan angka 15 merupakan nilai terendah dalam *ranking*. Pada kolom *ranking* pernyataan di atas, penulis mendapatkan *ranking* tersebut dengan cara menjumlahkan nilai pilihan yang diberikan oleh responden.

Berdasarkan penilaian karyawan terhadap masing-masing kebutuhan di atas, maka dapat diketahui bahwa *ranking* yang tertinggi dengan teori kebutuhan Maslow yaitu kebutuhan fisiologis. Dan dari kelima dimensi tersebut maka dapat diketahui bahwa kebutuhan yang terendah yaitu kebutuhan penghargaan yang mendapatkan *ranking* 5. Maka dapat diketahui bahwa di masa pandemi *COVID-19*, kebutuhan yang terpenting untuk dipenuhi oleh karyawan *bellboy* adalah kebutuhan fisiologis seperti gaji yang cukup untuk memenuhi kepentingan

keluarga, kualitas makanan dan minuman yang diberikan oleh pihak hotel, dan kualitas pakaian seragam yang diberikan oleh hotel layak untuk digunakan.

Berdasarkan wawancara dengan manajer pemberian gaji yang diberikan telah sesuai dengan UMR Badung, akan tetapi karena penyesuaian hari kerja pada masa pandemi *COVID-19* pemberian kompensasi pun disesuaikan dengan jumlah hari kerja karyawan yang terkadang menyebabkan kebutuhan sandang, pangan, papan beberapa karyawan berada di parameter menengah yang berarti belum terpenuhi. Kebutuhan akan penghargaan berada pada posisi yang paling tidak diprioritaskan oleh karyawan *bellboy* pada masa pandemi. Hal ini telah divalidasi melalui wawancara dengan *Front Office Manager*. Kegiatan pemberian apresiasi ini belum dapat dilakukan pada masa pandemi untuk meminimalisir pengeluaran hotel.

Maka pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dimasa sulit seperti masa pandemi *COVID-19* ini, kebutuhan fisiologis dalam Teori Hierarki kebutuhan Maslow menjadikan kebutuhan fisiologis sebagai prioritas bagi karyawan *bellboy* di Hotel SBR. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara dengan *bellboy*, dipaparkan bahwa motivasi kerja di masa pandemi *COVID-19* ini, para karyawan *bellboy* lebih memilih giat dalam bekerja untuk mendapatkan upah/gaji agar mencukupi kebutuhan dan kepentingan keluarga, makanan dan minuman untuk menyambung hidup.

Jika dikaitkan dengan teori Hierarki kebutuhan Maslow, penulis hasil yang tidak konsisten. Prinsip dasar dari Teori Hierarki Kebutuhan Maslow adalah tingkatan kebutuhan harus dipenuhi secara berjenjang dari kebutuhan yang paling dasar hingga kebutuhan yang paling tinggi. Dalam kata lain, apabila karyawan belum bisa memenuhi kebutuhan fisiologisnya, maka mereka belum bisa memenuhi kebutuhan lanjutan, seperti rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa *bellboy* memberikan *ranking* tinggi pada kebutuhan penghargaan dibanding aktualisasi diri. Hal ini mungkin dapat dimaknai bahwa motivasi non finansial dalam bentuk ucapan terimakasih, pujian, dan apresiasi lainnya yang diberikan oleh manajemen hotel, merupakan jenis kebutuhan yang tidak menjadi prioritas saat pandemi seperti saat ini. Sedangkan kebutuhan aktualisasi diri yang dicerminkan lewat indikator kesempatan pelatihan dianggap lebih penting karena kompetensi yang diasah lewat pelatihan dapat digunakan untuk berkinerja lebih baik di masa depan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi motivasi kerja bellboy pada masa pandemi di Hotel SBR yang mengacu pada Teori Kebutuhan Abraham Maslow. Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja bellboy berfokus pada pemenuhan kebutuhan fisiologis, dimana bellboy termotivasi untuk bekerja dengan tujuan mendapatkan upah/gaji agar mencukupi kebutuhan primer dan kepentingan keluarga. Maka, kebutuhan fisiologis menjadi prioritas bagi bellboy dalam menggerakkan motivasi kerja mereka pada masa pandemi *COVID-19*.

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk manajemen Hotel SBR dalam mengantisipasi penurunan motivasi kerja karyawan yang lebih signifikan di masa mendatang, diantaranya Human Resources Department dan Front Office Manager sebaiknya mempertimbangkan promosi jabatan yang didasarkan atas

pengalaman, masa kerja karyawan, kecakapan dan telah mencapai target tertentu, sehingga memang layak mendapatkan promosi jabatan untuk memotivasi kinerjanya. Selain itu, Human Resources Department disarankan untuk mempertimbangkan pelaksanaan pelatihan daring untuk para karyawan, materi dapat berupa pelatihan people development seperti cross training dengan tujuan karyawan dapat menguasai seluruh seksi pada departemennya dengan baik, sehingga karyawan memiliki keinginan dalam diri untuk menyampaikan ide dan inovasinya bagi kemajuan hotel

DAFTAR PUSTAKA

- Cooke, D. K., Brant, K. K., & Woods, J. M. (2019). The role of public service motivation in employee work engagement: A test of the job demands-resources model. *International Journal of Public ...*
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2018.1517265>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu)*. Pustaka Pelajar.
- Indrayani, I. G. A. P. W. (2017). Pengaruh Program Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang di Bali: Motivasi Kerja sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Kepariwisata, 16(2)*, 42–56.
- Kovjanic, S., Schuh, S. C., & Jonas, K. (2013). Transformational leadership and performance: An experimental investigation of the mediating effects of basic needs satisfaction and work engagement. *Journal of Occupational and ...*
<https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/joop.12022>
- Martin, D., Adi, I. A. S. P., & Aryasih, P. A. (2017). Efektivitas Pemberian Alokasi Kamar pada Biro Perjalanan Wisata: Studi Kasus Hotel The Kuta Beach Heritage Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti, 6(1)*, 44–53.
- Meola, C. C. (2016). Addressing the needs of the Millennial workforce through equine assisted learning. In *Journal of Management Development* (Vol. 35, Issue 3, pp. 294–303). Emerald Group Publishing Ltd.
<https://doi.org/10.1108/JMD-08-2015-0110>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020a). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology, 61*.
<https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020b). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology, 61*.
<https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Schunk, D. H., & DiBenedetto, M. K. (2020). Motivation and social cognitive theory. *Contemporary Educational Psychology, 60*.
<https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2019.101832>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI.
- Suwatno, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis..* Bandung: PT Alfabet.

- Thomas, K. W. (2009). *Intrinsic motivation at work: What really drives employee engagement*. books.google.com.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=YdXYzyVNSAC&oi=fnd&pg=PR7&dq=work+engagement+employee+engagement&ots=QtbCyVrn3A&sig=nNeM6w3U6UmjyM6evPj0S8nZmVE>
- Thompson, C., & Gregory, J. B. (2012). Managing Millennials: A Framework for Improving Attraction, Motivation, and Retention. *Psychologist-Manager Journal*, 15(4), 237–246. <https://doi.org/10.1080/10887156.2012.730444>
- Vroom, H. (2011). *Work and Motivation*. Jakarta. Diakses dari <http://www.repository.elib.unikon.ac.id>