

Pengaruh *employee relation* terhadap motivasi kerja karyawan di sheraton bali kuta resort

I Kadek Mas Adi Gunawan¹, Ni Made Ariani², Putu Ratih Pertiwi³
Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
Jl. DR. R. Goris No. 07, Denpasar, Kode Pos : 80232, Telp/Fax : 0361-223798
E- mail : fakultaspariwisata_unud@yahoo.com
E-mail : masadisi.23@gmail.com¹, ayukariani97@yahoo.com², ratihpertiwi@hotmail.com³

Abstrak

Berdasarkan jumlah komplain yang terjadi di Sheraton Bali Kuta Resort menunjukkan bahwa tingkat komplain yang terjadi cukup tinggi dan masih adanya sikap ketidak disiplin karyawan dalam absensi dan partisipasi kegiatan *employee relation*, maka pihak manajemen berusaha meningkatkan motivasi kerja karyawan untuk dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi kerja karyawan melalui *employee relation*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *employee relation* serta pengaruhnya terhadap motivasi kerja karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *proportional stratified sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 92 responden dari jumlah populasi 205 orang. Data diproses dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 17 for windows. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif dengan statistik deskriptif berupa skala likert dan statistik inferensia, menggunakan uji instrumen yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana dan uji dengan taraf signifikan 5%. Berdasarkan hasil dari *employee relation* yang telah dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort antara lain: (1) program pelatihan dan pendidikan (2) program penghargaan (3) program acara khusus (4) program media komunikasi internal (5) *employee communication* (6) *employee attitude survey* (7) *employee counseling*. Hasil dari uji t diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *employee relation* terhadap motivasi kerja di Sheraton Bali Kuta Resort dengan nilai $7,591 > t_{tabel} 1,661$ dan determinasi sebesar 41,3%. Berdasarkan hasil tersebut hendaknya perusahaan melaksanakan terus *employee relation* dan melakukan inovasi terhadap kegiatan tersebut karena terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Kata kunci : *Employee Relation*, Motivasi Kerja, Kegiatan.

Abstract

Based on the number of complaints that occurred at Sheraton Bali Kuta Resort shows that the level of complaints that occur is quite high and there is still an attitude of employee discipline in attendance and participation in *employee relations* activities, the management tries to increase employee motivation to increase employee productivity and work motivation. *employee relations*. The purpose of this study was to determine the application of *employee relations* and its effect on employee motivation. Data collection techniques used were observation, interviews, questionnaires, and literature studies. The sample determination technique uses *proportional stratified sampling* technique with a total sample of 92 respondents from a total population of 205 people. Data is processed using SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) version 17 for Windows. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis and quantitative descriptive analysis with descriptive statistics in the form of a Likert scale and inferencing statistics, using the instrument test namely validity test, reliability test, simple linear regression analysis and test with a significance level of 5%. Based on the results of *employee relations* that have been done to improve employee motivation at Sheraton Bali Kuta Resort: (1) training and education program (2) award program (3) special event program (4) internal communication media program (5) *employee communication* (6) *employee attitude survey* (7) *employee counseling*. Result of t test known that there are positive and significant influence between *employee relation* to work motivation at Sheraton Bali Kuta Resort with value $7,591 > t_{tabel} 1,661$ and determination 41,3%. Based on these results, the company should carry out *employee relations* and innovate on these activities because it is proven to be able to increase work motivation in the hope that the company's goals can be achieved.

Keywords : *Employee Relation*, Work Motivation, Activity.

1 PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor industri yang sangat besar dan berkembang pesat di Indonesia, selain itu pariwisata adalah salah satu sektor yang meningkatkan taraf perekonomian baik itu pendapatan negara maupun pendapatan daerah, sehingga tidak diragukan lagi apabila industri ini menjadi salah satu sektor yang kini mulai banyak diminati oleh para investor. Indonesia, salah satu provinsi yang memiliki berbagai kawasan wisata yakni Provinsi Bali. Bali memiliki daya tarik tersendiri dan dikelola dengan profesional sehingga banyak wisatawan yang tertarik datang untuk berkunjung. Kuta sebagai salah satu kawasan pariwisata yang begitu berkembang pesat dalam pembangunan hotel nya membuat para penyedia pelayanan jasa akomodasi berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dan fasilitas pelayanan yang semaksimal mungkin bagi para tamu. Keberhasilan suatu perusahaan tentu nya tidak lepas dari peranan Sumber Daya Manusia sebagai roda penggerak operasional suatu perusahaan, SDM yang berkualitas akan menciptakan suatu keberhasilan perusahaan, khususnya dalam industri *hospitality*, sehingga dalam hal ini kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan memiliki peranan yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya dimulai dari usaha manusia itu sendiri dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi secara maksimal. Dengan kata lain keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kemampuan kompetitif personalia yang dimilikinya.

Marriott International merupakan salah satu Industri raksasa dunia yang bergerak di bidang pelayanan jasa hospitalitas berupa akomodasi dengan memiliki lebih dari 6,500 properti di lebih dari 127 negara dan wilayah seluruh dunia, 1,2 juta kamar (per september 2017) dan kamar tambahan sebanyak 195,000 (dalam pengembangan). Melihat kesuksesan *Marriott International* dalam mengembangkan jaringan perusahaan nya yang begitu luas, tentu nya tidak lepas dari kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki hal ini dapat dilihat dari *Core Value* atau nilai-nilai yang dipegang kuat oleh perusahaan raksasa *Marriott International* dalam melancarkan kesuksesan bisnisnya, antara lain *Put People First, Pursue Excellence, Embrace Change, Act With Integrity, dan Serve Our World*. Salah satu nilai yang sangat dijunjung tinggi dan hal yang terpenting dalam membangun bisnis oleh *Marriott International* adalah *Put People First* yang berarti mengutamakan orang-orang, dalam hal ini *Marriott* sebagai *Brand International* mengapresiasi dan memfasilitasi setiap karyawan nya dengan baik agar mampu memberikan dampak dan kontribusi yang baik kepada perusahaan, sehingga salah satu nilai tersebut sangat berperan penting dalam membangun kualitas sumber daya manusia yang baik.

Kuta sebagai salah satu kawasan pariwisata yang begitu berkembang pesat dalam pembangunan hotel nya membuat para penyedia pelayanan jasa akomodasi berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dan fasilitas pelayanan yang semaksimal mungkin bagi para tamu. Keberhasilan suatu perusahaan tentu nya tidak lepas dari peranan Sumber Daya Manusia sebagai roda penggerak operasional suatu perusahaan, SDM yang berkualitas akan menciptakan suatu keberhasilan perusahaan, khususnya dalam industri *hospitality*, sehingga dalam hal ini kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan memiliki peranan yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya dimulai dari usaha manusia itu sendiri dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi secara maksimal. Dengan kata lain keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kemampuan kompetitif personalia yang dimilikinya.

Sheraton Bali Kuta Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 yang telah diakuisisi oleh *Brand Marriott International*, merupakan salah satu properti yang dimiliki *Marriott* yang ada di Bali, dan merupakan kelompok brand *Classic* dengan kelas brand yaitu *premium*. sebagai salah satu hotel yang terletak di kawasan pariwisata khususnya Daerah Kuta tentu *Sheraton Bali Kuta Resort* bersaing dengan hotel disekitarnya, sehingga menuntut perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja karyawan nya demi meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Berikut merupakan data persaingan hotel bintang 5 di Kawasan Kuta.

Tabel 1 Ranking Hotel Berbintang 5 di Kawasan Kuta berdasarkan Review Pengunjung

No.	Nama Hotel	Jumlah <i>Reviews</i> Orang
1	Hardrock Hotel Bali	6,609
2	Pullman Bali Legian	4,486
3	Legian Beach Hotel	2,956
4	Discovery Kartika Plaza	2,486
5	The Stone Hotel	2,182
6	Kuta Paradiso	1,888
7	Ramayana Resort and Spa	1,774
8	Kuta Seaview Boutique	1,740
9	Mercure Kuta Beach Bali	1,501
10	Sheraton Bali Kuta Resort	1,432

Sumber : Tripadvisor (2018)

Pada Tabel 1, data *review* hotel di kawasan Pantai Kuta Pantai German yang memiliki jumlah *review* paling tinggi dari tamu adalah Hardrock Hotel Bali sebanyak 6,609 dan yang mendapat peringkat 10 yaitu Sheraton Bali Kuta Resort sebanyak 1,432, hasil *review* tersebut merupakan pelayanan atau *hospitality* yang diberikan dari karyawan kepada tamu, beberapa *review* ketidakpuasan pelanggan terhadap Sheraton tersebut adalah penanganan VIP manager yang sangat mengecewakan, reservasi yang buruk, pelayanan terburuk oleh *staff* dan GM. Berdasarkan hasil *review* tersebut menandakan bahwa Sheraton Bali Kuta Resort masih perlu untuk melakukan perbaikan dan peningkatan motivasi kerja karyawannya, agar mampu bersaing dengan 9 hotel pesaingnya. Persaingan yang ketat diantara hotel-hotel tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, fasilitas, harga dan *performance* / kinerja karyawan yang seringkali menjadi pertimbangan oleh wisatawan yang dimana dapat menjadi keuntungan sekaligus ancaman bagi perusahaan. Berikut adalah jumlah tenaga kerja yang bekerja di Sheraton Bali Kuta Resort per department.

Tabel 2 Data Tingkat *Occupancy* Sheraton Bali Kuta Resort Tahun 2013 – 2017

Tahun	Tingkat <i>Occupancy</i> (%)	Pertumbuhan (%)
2013	76,47	-
2014	78,10	2,13
2015	79,06	1,23
2016	83,22	5,26
2017	71,51	-14,07

(Sumber: *Sales and Marketing* Sheraton Bali Kuta Resort, 2018.)

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa dari data tingkat hunian kamar selama 5 tahun terakhir terus mengalami peningkatan, dengan peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2016 sebesar 5,26% dan di tahun berikutnya mengalami penurunan tingkat hunian kamar sebesar 14,07%. Penurunan tingkat hunian kamar ini disebabkan karena adanya *travel warning* bagi para turis yang akan datang ke bali, dimana pada itu merupakan masa saat terjadi masa erupsi gunung Agung di Kabupaten Karangasem.

Salah satu komponen yang terpenting dalam membangun Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah dimulai dari segi internal yaitu *employee relation*, dalam suatu perusahaan hubungan harmonis antar karyawan dalam suatu hotel harus dikembangkan untuk membangun visi dan misi yang sama demi terwujudnya kesuksesan suatu perusahaan, sehingga perlu adanya berbagai kegiatan yang dilaksanakan baik internal maupun eksternal dari pihak hotel demi membangun *employee relation*. Dengan menerapkan *employee relation* dalam suatu perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas kinerja dan hubungan yang baik antar sesama karyawan, dimana hal ini juga berdampak bagi perusahaan. Program *employee relation* yang terdapat di Sheraton Bali Kuta Resort sudah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kekurangan dan kendala seperti halnya masih banyak beberapa karyawan yang tidak

menghadiri program-program *employee relation* yang diterapkan oleh pihak manajemen hotel, padahal program *employee relation* tersebut merupakan salah satu bentuk kegiatan yang masih dalam ruang lingkup kerja untuk memotivasi karyawannya.

Archibald William dalam Lestari (2012) mengungkapkan bahwa *employee relations* merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis, yang dibina dalam bentuk hubungan dengan perseorangan sehari-hari. Hal ini berarti bahwa hubungan karyawan di dalam perusahaan terbentuk pada dasarnya atas hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal melibatkan komunikasi interpersonal di antara anggota-anggota perusahaan. Komunikasi interpersonal yang berhasil salah satunya dipengaruhi oleh adanya atraksi interpersonal.

Tabel 3 Jumlah Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Karyawan Sheraton Bali Kuta Resort

No	Department	Bulan							Average/ Dept
		Januar i	Februa ri	Maret	April	Mei	Juni	Juli	
1	Engineering	7	5	11	6	4	8	10	7,28
2	F&B Service	10	12	8	13	9	7	8	9,57
3	F&B Kitchen	9	10	12	7	6	8	7	8,42
4	Front Office	12	7	9	9	13	11	8	9,85
5	Housekeeping	15	10	11	14	7	9	16	11,7
6	Spa & Recreation	0	0	5	4	9	7	6	4,42
7	Reservation	9	7	9	5	7	9	11	8,14
8	Sales & Marketing	5	4	6	3	5	8	7	5,42
Average / Month		8,37	6,87	8,87	7,62	7,5	8,37	9,12	
Total Average		8,10							

per Januari 2018

Sumber : *Guest Service Centre, Front Office* (2018)

Pada Tabel 3 merupakan keluhan dari tamu terhadap pelayanan karyawan, rata-rata keluhan terendah terjadi pada bulan Februari sebesar 6,87 dan terus mengalami peningkatan keluhan dari tamu setiap bulannya, hingga jumlah keluhan tamu tertinggi terdapat pada bulan Juli dengan rata-rata sebesar 9,12 dengan rata-rata keseluruhan adalah sebesar 8,10, dimana keluhan tersebut terjadi karena berbagai faktor seperti fasilitas yang tidak sesuai harapan tamu, kualitas pelayanan yang tidak maksimal ataupun kelalaian karyawan selama melayani tamu yang menginap, terjadinya peningkatan komplain secara naik turun tersebut menandakan bahwa Sheraton Bali Kuta Resort perlu menstabilkan jumlah komplain melalui peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Seiring dengan meningkatnya jumlah keluhan tamu setiap bulannya, hal ini menandakan bahwa terjadinya penurunan motivasi kerja karyawan, sehingga menyebabkan produktivitas kerja juga menurun, hal tersebut menunjukkan bahwa jika motivasi kerja karyawan menurun tentu akan berdampak ke dalam kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mengingat dalam industri perhotelan, *hospitality* atau keramah tamahan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Menurut Oh (2004: dalam Karnadi, 2016) tipe perilaku komplain konsumen adalah dimana karakter orang tersebut mengekspresikan atau tidak mengekspresikan ketidakpuasan yang berhubungan dengan kebaikan atau keburukan kinerja perusahaan tersebut.

Tabel 4 Absensi Keterlambatan Karyawan Sheraton Bali Kuta Resort per Agustus 2017 – Juni 2018

Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja	Absensi Karyawan	Datang Terlambat (Orang)
-------	-------------------------	-------------------	------------------	--------------------------

Agustus	211	23	198	19
September	211	22	200	18
Oktober	209	23	190	27
November	209	22	187	19
Desember	208	23	191	14
Januari	206	23	199	20
Februari	208	20	187	25
Maret	207	22	191	17
April	206	21	200	24
Mei	205	23	202	22
Juni	205	21	188	13
Juli	205	22	201	29

Sumber : HRD Sheraton Bali Kuta Resort (2018)

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa absensi karyawan dari bulan Agustus 2017 – Juli 2018 menunjukkan naik turun dan meningkat di bulan Juli, dimana masih terdapat beberapa karyawan yang datang terlambat, dapat disimpulkan sedikit atau banyaknya kasus pelanggaran seperti di atas tidak seharusnya terjadi Sheraton tidak memiliki batasan khusus untuk masalah tersebut tapi setiap pelanggaran tetap akan dicatat dan akan dievaluasi kembali untuk mencari cara mengatasi hal tersebut. Ketidak disiplin karyawan ini dapat disebabkan karena tidak adanya batasan pasti dan sanksi, serta kurangnya dorongan dan motivasi yang dapat membuat karyawan untuk datang lebih awal, upaya yang dilakukan pihak HRD mengenai hal ini adalah dengan pemberian *warning letter* atau surat peringatan. Pada tabel diatas rata-rata karyawan yang datang terlambat adalah karyawan *back office* dan *operational* bagian *food & beverage service*. Menurut Eggert (2002: dalam Dheanita, 2017) pengukuran ketidakhadiran adalah salah satu kunci utama dalam mengontrol absensi, tanpa pengukuran kita tidak tahu seberapa buruk kondisi yang kita hadapi dan bagaimana situasi yang sedang dihadapi.

Program *employee relation* yang terdapat di Sheraton Bali Kuta Resort sudah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kekurangan dan kendala seperti halnya masih banyak beberapa karyawan yang tidak menghadiri program-program *employee relation* yang diterapkan oleh pihak manajemen hotel, padahal program *employee relation* tersebut merupakan salah satu bentuk kegiatan yang masih dalam ruang lingkup kerja untuk memotivasi karyawannya.

Kondisi ini tergambar melalui salah satu kegiatan *employee relation* yang rutin dilakukan yakni seperti *family gathering*, *birthday associate* dengan tingkat partisipasi kehadiran karyawan yang sangat rendah. Serta dapat dilihat dari ketepatan waktu karyawan saat datang bekerja, serta pada salah satu pelatihan yang seharusnya ditargetkan terlaksana dua hari saja untuk seluruh karyawan, namun diadakan kembali di hari selanjutnya. Hal ini disebabkan karena banyak karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan tersebut, sehingga HRD pun berupaya mengadakan kembali agar seluruh karyawan mendapatkan pelatihan secara merata, dalam meningkatkan pengetahuan karyawannya selain itu salah satu permasalahan pada program *employee relation* yaitu program penghargaan dimana berdasarkan survey yang telah tertabulasi dari 100 kuesioner, terdapat beberapa pernyataan karyawan mengenai ketidaksetujuan terhadap pemenang atau nominasi *award* yang dilihat berdasarkan hasil *review* tamu saja, sehingga HRD berupaya merubah strategi dengan memperlakukan pemilihan pemenang berdasarkan *knowledge test*. Hal ini berarti menandakan terjadinya penurunan motivasi kerja karyawan, sehingga dapat menyebabkan produktivitas kerja menurun. Menurut Hasibuan, (2012:146) salah satu tujuan motivasi adalah meningkatkan produktivitas kerja karyawan maka untuk mengetahui bahwa motivasi telah terlaksana dengan baik adalah dengan melihat tercapainya tujuan – tujuan dari motivasi. Untuk mengetahui telah tercapainya tujuan – tujuan dari motivasi hal tersebut dapat dilihat pada kegiatan *employee relation*.

2. METODE PENELITIAN

Pemilihan Sheraton Bali Kuta Resort sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan hasil observasi penelitian, diketahui bahwa karyawan atau *staff* di Sheraton Bali Kuta Resort, motivasi

dalam bekerja menurun, hal tersebut terlihat dari peringkat paling rendah diantara jajaran hotel di kawasan Kuta serta tingkat komplain yang meningkat setiap bulan serta kurangnya partisipasi karyawan dalam mengikuti kegiatan *employee relation* yang masih merupakan bagian lingkungan kerja. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5 Definisi Operasional Variabel *Employee Relation* (X) dan Motivasi Kerja (Y)

No	Variabel	Sumber	Indikator	Sub Indikator
1.	<i>Employee Relation</i> (X)	Ruslan, (2014)	Program Pendidikan dan Pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian program pelatihan kepada karyawan dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan. 2. Pemberian program pelatihan kepada karyawan dapat meningkatkan keterampilan.
			Program Penghargaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi dapat meningkatkan rasa dihargai. 2. Pemberian penghargaan kepada karyawan dapat meningkatkan motivasi kerja.
			Program Acara Khusus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan (Outing) dan perayaan dapat membangun hubungan baik antara karyawan. 2. Kegiatan sosial bersama dapat menumbuhkan rasa kebersamaan.
			Program Media Komunikasi Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan informasi melalui media cetak dan elektronik dapat menyampaikan informasi dengan efektif. 2. Penyediaan kotak saran dan nomor telepon pengaduan keluhan mempermudah karyawan dalam menyampaikan keluhan dan saran.
		Williams dan Philip (dalam Rahayu, 2012)	<i>Employee Communication</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi antara atasan dan bawahan yang baik dapat mengurangi kesalah pahaman antar karyawan. 2. Komunikasi antar karyawan yang baik dapat mengurangi terjadinya hambatan komunikasi.
			<i>Employee Attitude Survey</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan program penilaian dari karyawan ke manajemen (Engagement Survey) dapat meningkatkan kinerja manajemen. 2. Pelaksanaan program penilaian tentang sikap, kinerja, dan loyalitas karyawan dapat memberikan data

				informasi untuk pembinaan selanjutnya.
			<i>Employee Counseling</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan program konseling dapat menurunkan kerjasama. 2. Pelaksanaan program konseling dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.
2.	Motivasi Kerja (Y)	Syahyuti (2010 dalam Puspitasri, 2014)	Semangat Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semangat kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja. 2. Semangat kerja yang tinggi dapat mendorong karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.
			Inisiatif dan Kreativitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inisiatif dalam berkerja dapat menciptakan semangat kerja. 2. Kreativitas dalam bekerja dapat meningkatkan produktivitas.
			Rasa Bertanggung jawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dengan benar. 2. Memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu.
		Riduwan (2002, dalam Andiyanto dan Darmastuti, 2012)	Menimbulkan Rasa Aman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembayaran pensiun memuaskan karyawan 2. Pemberian jaminan hari tua dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan
			Pemberian Insentif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian bonus dapat meningkatkan motivasi kerja. 2. Pemberian bonus dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan..

Sumber : Data dimodifikasi (2018)

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Utama dan Mahadewi, 2012:52), wawancara yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan (Utama dan Mahadewi, 2012:64), Studi Kepustakaan menurut Menurut Utama dan Mahadewi, (2012:65) Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memperoleh data berupa dokumen, catatan, media, makalah, maupun literatur lain yang terkait dengan penelitian, Kuesioner merupakan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2014:199), Menurut Sugiyono (2016:240) Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *proportional stratified sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan, menurut Arikunto (2006) teknik penentuan sampel yang kurang

dari seratus (100) lebih baik diambil semua jika subjeknya besar atau lebih dari seratus (100), maka dapat diambil antara 10-15 % atau 20-55 %. Pada penelitian ini sampel dipakai adalah 45 % dari karyawan atau populasi yang berjumlah 205 orang maka mendapatkan hasil 92 responden. Data diproses dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 17 for windows. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif dengan statistik deskriptif berupa skala likert dan statistik inferensia, menggunakan uji instrumen yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana dan uji dengan taraf signifikan 5%.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sheraton Bali Kuta Resort dibuka pada tanggal 1 Desember 2012, yang dibuka secara resmi oleh Presiden *Starwood Hotels & Resorts Asia Pacific*, Miguel Ko dan Boyke Ghazali sebagai pemegang saham terbesar. Sebelum berdirinya Sheraton Bali Kuta Resort, hotel ini dikenal sebagai Sahid Hotel, yang kini telah berpindah tangan dan berdiri di bawah naungan manajemen Starwood. Sheraton Bali Kuta Resort adalah salah satu hotel yang dikelola oleh *Starwood Hotels & Resorts Worldwide*. Sheraton Bali Kuta Resort menandai Starwood Hotel kelima di Bali. Saat ini, Starwood mengelola The St. Regis Bali Resort, W Retreat & Spa Bali-Seminyak, The Laguna, A Luxury Collection Resort, dan The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Pada tahun 2014, Starwood telah membangun tiga hotel baru di Bali, menandai total delapan hotel yang mewakili enam gaya hidup merek Starwood Hotel. Pada 23 September 2016, Starwood diakuisisi oleh Marriot, jaringan hotel terbesar di dunia. Sejak saat itu Marriot mulai mencocokkan status keanggotaan Marriott Rewards yang termasuk di dalamnya adalah Ritz Carlton Rewards dan *Starwood Preferred Guest*, yang memungkinkan anggota untuk mentransfer poin antara program untuk perjalanan dan pengalaman eksklusif ketika mereka menautkan akun mereka.

Adapun fasilitas yang dimiliki Sheraton Bali Kuta Resort yaitu: 1. Kamar dengan total kamar sebanyak 203. 2. Restoran dan Bar seperti: *Feast restaurant, Bene Italian Restaurant, The Lounge Bar*. 3. Fasilitas Penunjang Lainnya seperti: *Shine Spa, Sheraton Fitness, Link@Sheraton, Play@Sheraton, Akses Internet, Swimming Pool, Transportasi, dan Venue Ballroom* dan fasilitas lainnya.

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden dalam penelitian ini merupakan karakteristik karyawan yang terdiri dari karyawan tetap yang bekerja di Sheraton Bali Kuta Resort sejumlah 92 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 60 orang (65%) adalah laki-laki dan 32 orang (35%) adalah perempuan. Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan sebanyak 54 orang (59%) dengan status kawin dan 38 orang (41%) dengan status belum kawin. Karakteristik responden berdasarkan usia adalah karyawan yang memiliki golongan usia 26 – 30 tahun sebanyak 35 orang (38%), karyawan yang memiliki golongan usia 31 – 35 tahun sebanyak 25 orang (27%). Karakteristik responden berdasarkan usia adalah karyawan yang memiliki golongan usia 21 – 25 tahun sebanyak 23 orang (25%). Karakteristik responden berdasarkan usia adalah karyawan yang memiliki golongan usia 36 – 40 tahun sebanyak 5 orang (6%) dan untuk golongan usia 41 – 45 tahun sebanyak 4 orang (4%). Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan sebanyak 55 orang (60%) adalah DI, DII, DIII, sebanyak 19 orang (21%) adalah SMA/SMK, sebanyak 18 orang (19%) adalah S1, DIV. Karakteristik responden berdasarkan jabatan sebanyak 73 orang (79%) adalah *staff*, sebanyak 10 orang (11%) adalah Manager / Ass. Manager, sebanyak 9 orang (10%) adalah Supervisor/Captain. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja sebanyak 42 orang (46%) adalah masa kerja 5 – 6 tahun, sebanyak 34 orang (37%) adalah masa kerja 3 – 4 tahun, sebanyak 16 orang (17%) adalah masa kerja 1 – 2 tahun.

Penerapan *Employee Relation* di Sheraton Bali Kuta Resort

Terdapat beberapa penerapan kegiatan dari program *employee relation* yang diberikan kepada karyawan, kegiatan tersebut antara lain:

1. Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (skill) karyawan, kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya. Terdapat beberapa jenis pelatihan yang diberikan kepada karyawan mulai dari pelatihan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan yang dimiliki Sheraton Bali Kuta Resort, antara lain, *training hours, Marriott Global Source, Speaking Effectively & Disaster Training, Train The Trainer*.

2. Program penghargaan yang dimaksudkan adalah upaya perusahaan untuk memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan, penghargaan akan menimbulkan rasa dihargai dan pengakuan atas kinerjanya serta akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan. Pada hotel Sheraton Bali Kuta Resort memiliki beberapa jenis bentuk penghargaan yang diberikan pada karyawannya seperti penghargaan yang diberikan pada karyawan dan supervisor terbaik, Program penghargaan yang terdapat di Sheraton seperti: *Family Gathering (Stars of the month, Take care award, supervisor quarterly), Go Beyond Voucher*.

3. Program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dengan berpiknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan dan semua karyawannya dengan maksud untuk menumbuhkan rasa keakraban diantara sesama karyawan dan pimpinan. Pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort sendiri terdapat beberapa kegiatan acara khusus, seperti : *Outing, Management goes to floor*, perayaan hari suci agama dan *Hotel Anniversary*.

4. Program Media Komunikasi Internal bertujuan untuk membentuk komunikasi internal melalui *Heart of House*, yang dimaksud *heart of house* di Sheraton adalah media informasi berupa : *marriott business council, news today, activity* dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dengan pimpinan. Pada Sheraton Bali Kuta Resort terdapat beberapa media komunikasi internal yaitu berupa papan pengumuman, kotak saran dan keluhan, nomor telepon pengaduan, majalah, koran dan informasi – informasi yang ditayangkan pada layar televisi yang terletak di dekat lift karyawan. Kotak saran dan keluhan yang disediakan oleh hotel untuk seluruh karyawan Sheraton Bali Kuta Resort, kotak saran ini paling sering digunakan oleh karyawan karena mereka dapat secara bebas menulis keluhan kesahnyanya di atas selembar kertas, dibandingkan memilih berbicara secara langsung kepada atasan.

5. Program komunikasi karyawan digunakan untuk mempengaruhi karyawan agar mampu mengetahui visi dan misi target perusahaan. Jalur komunikasi yang digunakan adalah jalur komunikasi dua arah, dimana perusahaan berusaha menginformasikan berbagai kebijakan dan perkembangan perusahaan pada karyawan dan mau mendengarkan berbagai pandangan dan tanggapan karyawan. Pemberian informasi yang dilakukan oleh pihak manajemen adalah melalui rapat – rapat dan pertemuan yang dilakukan secara berkala pada setiap harinya saat pagi hari atau disebutkan *morning briefing HOD*, kemudian dari hasil briefing tersebut disebarluaskan oleh *Director* masing – masing departemen kepada bawahannya, kemudian terdapat acara rapat yang disebut *Monthly Meeting* atau rapat bulanan yang membahas bagaimana proses dan isu perkembangan dalam kurun satu bulan dan kemudian setiap departemen masing – masing kemudian para karyawan akan memberikan pendapat dan saran serta bertanya akan masalah dan perkembangan yang terjadi di sekitar hotel.

6. Penilaian sikap kerja berperan sebagai barometer dan sarana mendeteksi reaksi negatif dan keluhan terhadap kebijakan dan tindakan perusahaan sehingga perusahaan dapat mengambil langkah positif untuk mengatasinya. Program kegiatan penilaian sikap kerja yang dilakukan di Sheraton Bali Kuta Resort adalah *Engagement Survey* dimana survey ini merupakan penilaian dari atasan terhadap bawahan, sesama rekan kerja dan mencakup ruang lingkup *Marriott*. Survey ini dilakukan sekali dalam setahun melalui *assessment online*, atau *survey online* lalu hasil survey dari seluruh karyawan akan keluar dua bulan setelah survey dilakukan. Hasil survey akan diterima melalui system yang dipegang oleh HRD dan hasil dari survey tersebut akan dikirim ke *e-mail* General Manager dan masing-masing *Head of Department* kemudian akan dibahas dan dievaluasi. Hasil evaluasi akan disampaikan masing – masing HOD kepada bawahannya selain itu disampaikan juga secara langsung melalui presentasi saat *Family Gathering* berlangsung.

7. Program ini bertujuan memberikan kesempatan pada karyawan untuk berbicara secara bebas tentang dirinya, kekhawatiran, harapan, serta pengalaman pada orang ahli dalam proses wawancara. Pada Sheraton Bali Kuta Resort program konseling yang dilakukan adalah setiap karyawan yang memiliki permasalahan maupun sharing dapat berkonsultasi secara pribadi dengan atasan seperti *director, manager, supervisor*, maupun datang langsung menuju *Human Resources Departement* dan dapat bertemu langsung dengan *Director HRD*.

Hasil Penilaian Responden terhadap *Employee Relation X*

Employee Relation dalam penelitian ini merupakan variabel independen (X) yang diukur dari indikator program pendidikan dan pelatihan, program penghargaan, program acara khusus, program media komunikasi internal, *employee communication, employee attitude survey, employee counseling*.

Tabel 6 Penilaian Responden terhadap *Employee Relation X*

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				Total	Jum. Responden	Rata – Rata	Kategori
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)				
Variabel <i>Employee Relation (X)</i>									
Program Pendidikan dan Pelatihan									
1	Pemberian program pelatihan kepada karyawan dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan.	0	8	29	55	323	92	3,51	Sangat Baik
2	Pemberian program pelatihan kepada karyawan dapat meningkatkan keterampilan.	0	15	27	50	311	92	3,38	Sangat Baik
Rata – Rata								3,44	Sangat Baik
Program Penghargaan									
3	Pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi dapat meningkatkan rasa dihargai.	0	15	30	47	308	92	3,34	Sangat Baik
4	Pemberian penghargaan kepada karyawan dapat meningkatkan motivasi kerja.	0	18	19	55	313	92	3,40	Sangat Baik
Rata – Rata								3,37	Sangat Baik
Program Acara Khusus									
5	Kegiatan (Outing) dan perayaan dapat membangun hubungan baik antar karyawan.	0	17	35	40	299	92	3,25	Baik
6	Kegiatan sosial bersama dapat menumbuhkan rasa kebersamaan.	0	27	16	49	300	92	3,26	Baik
Rata – Rata								3,25	Baik
Program Media Komunikasi Internal									

7	Penyediaan informasi melalui media cetak dan elektronik dapat menyampaikan informasi dengan efektif.	0	20	20	52	308	92	3,34	Sangat Baik
8	Penyediaan kotak saran dan nomor telepon pengaduan keluhan mempermudah karyawan dalam menyampaikan keluhan dan saran.	0	19	27	46	303	92	3,29	Sangat Baik
Rata – Rata								3,32	Sangat Baik
Komunikasi Karyawan (<i>Employee Communication</i>)									
9	Komunikasi antara atasan dan bawahan yang baik dapat mengurangi kesalah pahaman karyawan.	0	21	25	46	301	92	3,27	Baik
10	Komunikasi antar karyawan yang baik dapat mengurangi terjadinya hambatan komunikasi.	0	22	22	48	302	92	3,28	Sangat Baik
Rata – Rata								3,27	Baik
Penilaian Sikap Karyawan (<i>Employee Attitude Survey</i>)									
11	Pelaksanaan program penilaian dari karyawan ke manajemen (<i>Engagement Survey</i>) dapat meningkatkan kinerja manajemen.	0	15	29	48	302	92	3,35	Sangat Baik
12	Pelaksanaan program penilaian tentang sikap, kinerja, dan loyalitas karyawan dapat memberikan data informasi untuk pembinaan selanjutnya.	0	13	31	48	309	92	3,38	Sangat Baik
Rata – Rata								3,36	Sangat Baik
Program Konseling (<i>Empoyee Counseling</i>)									
13	Pelaksanaan program konseling dapat mengatasi permasalahan karyawan.	0	26	24	42	317	92	3,17	Baik
14	Pelaksanaan program konseling dapat meningkatkan kerjasama.	0	17	34	41	300	92	3,26	Baik
Rata – Rata								3,21	Baik
Rata – Rata Total								3,32	Sangat Baik

Sumber : Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 6 di atas maka didapatkan hasil rata – rata total dari penilaian responden terhadap *employee relation* di Sheraton Bali Kuta Resort adalah sebesar 3,32 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil dari Tabel 6 di atas dari total tujuh

indikator, terdapat tiga indikator dengan rata-rata kategori baik dan empat indikator dengan rata – rata kategori sangat baik hal ini menandakan bahwa secara keseluruhan kegiatan *employee relation* yang diterapkan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh para karyawan Sheraton Bali Kuta Resort.

Berdasarkan Tabel 6 di atas untuk indikator program pendidikan dan pelatihan memiliki predikat sangat baik akan tetapi beberapa karyawan memilih tidak setuju sebanyak 23 orang responden dikarenakan adanya perbedaan pendapat antar karyawan dan tidak semua program pelatihan dan pendidikan dapat dijalankan dengan baik karena semua tergantung cara pembelajaran dan penyampain materi kepada karyawan serta hanya beberapa yang mampu menangkap dan mengaplikasikan pelatihan yang didapat. Indikator program penghargaan memiliki predikat sangat baik namun terdapat 33 orang menyatakan tidak setuju karena bagi sebagian berpendapat bahwa beberapa hal yang lebih mempengaruhi motivasi dari hanya sekedar pemberian penghargaan misalnya dorongan dari atasan, lingkungan kerja serta bonus atau insentif.

Indikator program acara khusus mendapatkan predikat sangat baik dan sebanyak 44 orang tidak setuju, karena sebagian karyawan malas untuk mengikuti kegiatan tersebut dan kegiatan tersebut bersifat monoton atau selalu diulang setiap tahunnya tanpa ada inovasi. Indikator program media komunikasi internal mendapat predikat sangat baik dan sebanyak 39 responden memilih tidak setuju dikarenakan beberapa karyawan menganggap komunikasi secara langsung atau tatap muka dianggap lebih efektif dibandingkan penyampaian komunikasi melalui penggunaan kotak saran ataupun penggunaan media cetak.

Indikator komunikasi karyawan mendapatkan predikat sangat baik hal ini dikarenakan komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi akan tetapi terdapat 43 responden tidak setuju akan hal ini kemungkinan karyawan beranggapan komunikasi tidak selalu berjalan sesuai dengan ekspektasi atau harapan yang dicapai. Indikator penilaian sikap kerja karyawan mendapatkan predikat sangat baik dengan jumlah pilihan tidak setuju sebanyak 28 responden hal ini dikarenakan sebagian karyawan beranggapan penggunaan *website* atau *online survey* merupakan hal yang sulit dan tidak praktis untuk sebagian orang yang kurang paham tata cara penggunaan teknologi internet. Indikator program konseling mendapatkan predikat baik dengan 43 jawaban responden tidak setuju hal ini dikarenakan beberapa karyawan merasa tidak leluasa saat berhadapan langsung dengan atasan dalam menyampaikan keluhan, atau informasi yang ingin disampaikan

Hasil Penilaian Penilaian Responden terhadap Motivasi Kerja Karyawan Y

Motivasi Kerja Karyawan dalam penelitian ini merupakan variabel dependen (Y) yang diukur dari indikator semangat kerja, inisitif dan kreativitas, rasa bertanggung jawab, menimbulkan rasa aman, pemberian insentif.

Tabel 7 Hasil Penilaian Penilaian Responden terhadap Motivasi Kerja Karyawan Y

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				Total	Jum. Responden	Rata – Rata	Kategori
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)				
Motivasi Kerja (Y)									
Semangat Kerja									
1	Semangat kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja.	0	0	35	57	333	92	3,61	Sangat Baik
2	Semangat kerja yang tinggi dapat mendorong karyawan dalam	0	0	40	52	328	92	3,56	Sangat Baik

	mencapai tujuan perusahaan.								
	Rata – Rata							3,62	Sangat Baik
Inisiatif dan Kreativitas									
3	Inisiatif dalam bekerja dapat menciptakan semangat kerja.	0	2	41	49	323	92	3,51	Sangat Baik
4	Kreativitas dalam bekerja dapat meningkatkan kualitas kerja.	0	0	34	58	334	92	3,63	Sangat Baik
	Rata – Rata							3,6	Sangat Baik
Rasa Bertanggung Jawab									
5	Memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dengan benar.	0	0	37	55	331	92	3,59	Sangat Baik
6	Memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu.	0	0	45	46	322	92	3,5	Sangat Baik
	Rata – Rata							3,57	Sangat Baik
Menimbulkan Rasa Aman									
7	Pembayaran pensiun memuaskan karyawan.	0	0	33	59	332	92	3,64	Sangat Baik
8	Pemberian jaminan hari tua dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan.	0	0	36	56	336	92	3,60	Sangat Baik
	Rata – Rata							3,65	Sangat Baik
Pemberian Insentif									
9	Pemberian bonus dapat meningkatkan motivasi kerja.	0	0	31	61	337	92	3,66	Sangat Baik
10	Pemberian bonus dapat	0	0	30	62	338	92	3,67	Sangat Baik

	meningkatkan prestasi kerja karyawan.								
	Rata – Rata							3,67	Sangat Baik
	Rata – Rata Total							3,60	Sangat Baik

Sumber : Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan penilaian responden terhadap variabel motivasi kerja dikatakan sangat baik dengan rata – rata 3,60 hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju pada pernyataan terhadap indikator dalam kuesioner yang telah disebar. Hal ini karena pemberian motivasi yang diberikan oleh pihak manajemen kepada karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort sudah sangat baik, seperti pada indikator pemberian pensiun dengan rata-rata sebesar 3,65 dan pemberian bonus dengan rata-rata skor 3,67.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r_{tabel} . Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005 dalam Juniarta, 2016). Hasil dari pengolahan data untuk uji validasi dapat dilihat pada Tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian tentang Variabel *Employee Relation* dan Motivasi Kerja

No.	Variabel	Item	Validitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan
1.	<i>Employee Relation</i>	X.1	0,516	Valid
2.		X.2	0,461	Valid
3.		X.3	0,466	Valid
4.		X.4	0,350	Valid
5.		X.5	0,594	Valid
6.		X.6	0,376	Valid
7.		X.7	0,463	Valid
8.		X.8	0,431	Valid
9.		X.9	0,406	Valid
10.		X.10	0,457	Valid
11.		X.11	0,449	Valid
12.		X.12	0,402	Valid
13.		X.13	0,544	Valid
14.		X.14	0,595	Valid
15.	<i>Motivasi Kerja</i>	Y.1	0,515	Valid
16.		Y.2	0,590	Valid
17.		Y.3	0,540	Valid
18.		Y.4	0,562	Valid
19.		Y.5	0,622	Valid
20.		Y.6	0,451	Valid
21.		Y.7	0,512	Valid
22.		Y.8	0,556	Valid
23.		Y.9	0,475	Valid

24.		Y.10	0,434	Valid
-----	--	------	-------	-------

Sumber : Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel memiliki korelasi di atas 0,3 maka semua indikator dinyatakan valid dan dapat digunakan dan disebarkan sebagai alat pengumpulan data serta mempunyai ketepatan yang baik untuk digunakan sebagai kuesioner dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) >0,60 begitu juga sebaliknya (Ghozali, 2005 dalam Juniarta, 2016). Hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	<i>Employee Relation</i>	0,717	Reliabel
2	Motivasi Kerja	0,709	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 9 di atas maka hasil pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* berada di atas 0,60 sehingga semua variabel dapat dikatakan reliabel, artinya semua variabel yang digunakan dapat memperoleh data yang konsisten dan jika pernyataan tersebut diajukan maka akan diperoleh jawaban yang *relative* sama.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ketergantungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat dan untuk menduga arah dari hubungan tersebut serta mengukur derajat keeratan hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat maka di bawah ini merupakan hasil dari pengujian yang telah dilakukan.

Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Coefficients
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.707	1.936		10.696	.000
	Employee Relation	.329	.041	.642	7.951	.000

a. Dependent Variable: Motivasi Kerja

Sumber : Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 10 di atas maka dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut.

$$Y = 20,707 + 0,329 X$$

$$= 21,036$$

Berdasarkan hasil persamaan di atas maka didapatkan hasil persamaan konstanta sebesar 21,036 artinya, bahwa jika variabel *employee relation* tidak mengalami perubahan maka nilai motivasi kerja adalah sebesar 21,036. Nilai koefisien *employee relation* adalah sebesar 0,329 dimana artinya adalah setiap satu peningkatan pada variabel *employee relation* dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan sebesar 0,329. Hal ini berarti bahwa *employee relation* mempengaruhi peningkatan motivasi kerja karyawan Sheraton Bali Kuta Resort.

Analisis korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan yang positif atau signifikan atau sebaliknya antara variabel X dengan Y. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis product moment dengan angka kasar (Sugiyono, 2016). Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 11 Hasil Analisis Korelasi Sederhana Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.413	.406	2.00016

a. Predictors: (Constant), Employee Relation

b. Dependent Variable : Motivasi Kerja

Sumber : Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 11 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji nilai r adalah 0,642 artinya terdapat hubungan positif antara *employee relation* dengan motivasi kerja di Sheraton Bali Kuta Resort. Jika Interpretasi terhadap koefisien korelasi nilai 0,644, berada pada 0,60 – 0,799 yang dimana artinya korelasi antara variabel kuat, hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara variabel *employee relation* dengan variabel motivasi kerja adalah korelasi yang kuat.

Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana besarnya rotasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dinyatakan dalam persentase.(Utama, 2016;215), dimana nilai R Square adalah 0,413 ada untuk mencari koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,413 \times 100\%$$

$$D = 41,3\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka hasil analisis determinasi yang didapatkan adalah sebesar 41,3% artinya terdapat kontribusi sebesar 41,3% pada variabel *employee relation* terhadap motivasi kerja, sedangkan sisanya sebesar 58,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti: *Organizational Citizenship Behavior*, Budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin (*gender*).

Uji t_{test}

Uji hipotesis untuk analisis regresi linier sederhana ini menggunakan uji t yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen X (*Employee Relation*) terhadap variabel dependen Y (Motivasi Kerja) (Utama, 2009).

1. Menentukan hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternative (Ha)

H0 = $b \leq 0$ hal ini berarti “*Employee Relation* tidak berpengaruh positif terhadap Motivasi Kerja Karyawan”

$H_a = b > 0$ hal ini berarti “*Employee Relation* berpengaruh positif terhadap Motivasi Kerja Karyawan”.

2. Kriteria Pengujian

Hasil dari nilai hitung tersebut akan dibandingkan dengan nilai t_{hitung} pada uji satu sisi yaitu sisi kanan dengan *level of significant* = 5% (0,05) sehingga tingkat kebenaran sebesar 92 dan pada derajat kebebasan (df) besar nilai t_{tabel} pada df adalah $92 - 1 = 91$ maka pada level significant 5% di dapatkan t_{tabel} sebesar 1.66177

3. Penentuan kriteria daerah penolakan dan penerimaan

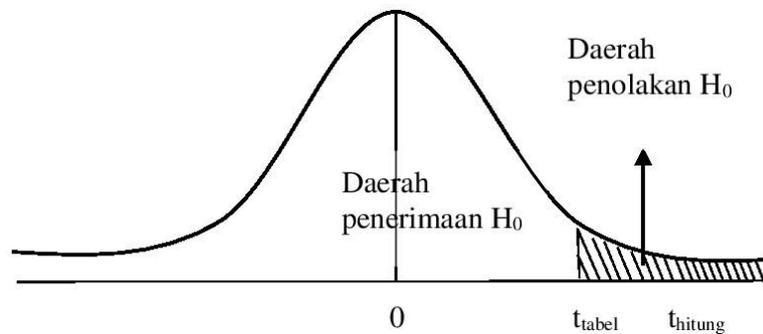
Menentukan kriteria pengujian dengan uji satu sisi yaitu sisi kanan . Adapun kriteria penerimaan atau penolakan H_0 adalah sebagai berikut.

H_0 diterima apabila $t_{hitung} \leq 1.66177$

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > 1.66177$

4. Kurva penerimaan dan penolakan H_0

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS, bahwa t_{hitung} adalah 7,951 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1 Kurva Uji t_{tes} Pengaruh *Employee Relation* Terhadap Motivasi

Kerja

Karyawan Di Sheraton Bali Kuta Resort

Sumber : Hasil Penelitian (2018)

Berdasarkan Gambar 1 di atas maka dapat dilihat nilai t_{hitung} yaitu 7,951 lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu sebesar 1,661 dan berada dalam daerah H_0 maka H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *employee relation* dengan variabel motivasi kerja di Sheraton Bali Kuta Resort.

Berdasarkan beberapa pengujian variabel yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh pada *employee relation* terhadap motivasi kerja karyawan sebesar 41,3% kemudian hal ini juga didukung dengan hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maesaroh (2008) terdapat pengaruh sebesar 44,4% antara *employee relation* terhadap motivasi kerja. Hal ini berarti kegiatan *employee relation* memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan, aktivitas dan manusia tidak dapat dipisahkan karena merupakan satu kesatuan guna memajukan perusahaan. Seperti yang diungkapkan Archibad William dalam Lestari (2012) mengungkapkan bahwa *employee relations* merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis, yang dibina dalam bentuk hubungan dengan perseorangan sehari – hari (Effendy, 1986:108). Hal ini berarti bahwa hubungan karyawan di dalam perusahaan terbentuk pada dasarnya atas hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal melibatkan komunikasi interpersonal di antara anggota-anggota perusahaan. Komunikasi interpersonal yang berhasil salah satunya dipengaruhi oleh adanya atraksi interpersonal.

4 KESIMPULAN

Terdapat tujuh kategori kegiatan dari program *employee relation* yang diterapkan Sheraton Bali Kuta Resort antara lain, (1) program pendidikan dan pelatihan seperti *training hours, speaking effectively, dan train the trainer*, (2) program penghargaan seperti *Family Gathering (Stars of the month, take care award, dan supervisor quarterly)*, *Go Beyond Voucher* (3) program acara khusus seperti *Outing, Management Goes to Floor*, (4) program media komunikasi internal seperti *Heart of House*, (5) *Employee communication* seperti *Morning Briefing HOD*, (6) *Employee attitude survey* seperti *Engagement Survey*, dan (7) *Employee Counseling*, dengan hasil dari rata – rata penilaian skala likert untuk variabel *employee relation* adalah “Sangat Baik” dengan nilai 3,32. Berdasarkan hasil Uji t-test menunjukkan nilai $t_{hitung} 7,951 > t_{tabel} 1,661$ berada pada penolakan H_0 maka H_a diterima hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *employee relation* terhadap motivasi kerja karyawan dengan hasil dari analisis determinasi menunjukkan bahwa koefisien determinasi sebesar 41,3 yang berarti kontribusi variabel *employee relation* terhadap motivasi kerja adalah sebesar 41,3%.

Ucapan Terima kasih

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan laporan akhir ini, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Bapak Dr. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Ibu Dra. Anak Agung Putri Sri, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Pariwisata Paralel Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Ibu Ni Made Ariani SST.,Par, M.Par., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Putu Ratih Pertiwi S.ST.Par.,M.Par.,M.Rech selaku dosen pembimbing II., terimakasih juga kepada Ibu Fanny Maharani Suarka S.ST.Par., M.Par., selaku Pembimbing Akademik dan Penguji Laporan Akhir yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan bantuan selama perkuliahan, Bapak I Gusti Ngurah Widyatmaja, S.ST.Par.,M.Par, selaku anggota dosen penguji Laporan Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan, Ibu Dra.Ida Ayu Suryasih, M.Par selaku anggota dosen penguji Laporan Akhir yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan juga saran. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar pada Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Pegawai Tata Usaha Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, yang membantu penulis dalam kelancaran keperluan administrasi akademik, Bapak Juliana Eka Putra selaku *Director of Human Resources Department*, Ibu Asti Merdekawati Rassi, selaku *Training and Development Manager*, Ibu Sinta Febri Widia Kusumantari selaku *Assistant Manager of Human Resources Department*, Ibu Ningsih Tamia Simanjuntak selaku *Human Resources Administrator* , Orang tua, saudara dan teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan dan doanya dan Pihak – pihak lain yang turut mendukung dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung yang penulis tidak dapat menyebutkan satu – persatu.

5 DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Andiyanto, Wilhelmus Dan Darmastuti, Ismi. 2012. “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pegawai Pada Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Manggarai – Flores Nusa Tenggara Timur”. *Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Jaya, Karnadi. 2016. “Analisa Motivasi dan Tipe Perilaku Komplain Konsumen Terhadap Table Service Restaurant di Surabaya”. Program Manajemen Perhotelan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Papua.
- Juniarta, I Gusti Ngurah. 2016. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Ramada Bintang Bali Resort Kuta. *Tugas Akhir Program Studi Diploma IV Pariwisata Universitas Udayana*.

- Lestari, Y. I. 2012. Penerapan Kegiatan *Employee Relation* Dalam Mendukung Iklim Komunikasi Internal. *Tugas Akhir Program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia*.
- Maesaroh, D. R. 2008. Pengaruh Aktivitas *Employee Relations* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan LPP TVRI Pusat Jakarta. *Tugas Akhir Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta*.
- Mangkunegara dan Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,
- Octanisa, Dheanita Sekarini. 2017. "Pengaruh *Employee Relation* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Sheraton Bali Kuta Resort". *Tugas Akhir Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana*.
- Puspitasari, Rita. 2014. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pertama Magelang". *Tugas Akhir Program Studi Ilmu Akutansi*.
- Rahayu, N. F. 2012. Aktivitas *Employee Relations* Dan Kepuasan Kerja. *Tugas Akhir Program Ilmu Komunikasi Unversitas Sebelas Maret Surakarta*
- Ruslan, Rosady, SH, MM. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Edisi Revisi, Cetakan keduabelas, Jakarta, penerbit: Rajawali Pers.
- Suwithi.2013.Industri Perhotelan Jilid 1. Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung; Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metode Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Internet :

www.tripadvisor.com

www.wikipedia.free.ensiklopedia.com

<http://www.sheratonbalikuta.com>