

Karakteristik dan motivasi kerja karyawan di hotel grand barong resort kuta

Ni Putu Tessa Marta Andari¹⁾, Anak Agung Putri Sri²⁾, Ni Putu Ratna Sari³⁾

¹Program Studi D4 Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Dr. Goris No. 7, Denpasar, 80232

E-mail : tessamartaandari@gmail.com, agungputrisri@yahoo.com, ratnasari@unud.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai motivasi kerja karyawan akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan berpengaruh terhadap produktivitas sebuah perusahaan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui karakteristik karyawan, untuk mengetahui motivasi kerja karyawan, dan untuk mengetahui hubungan karakteristik karyawan dengan motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Barong Resort Kuta. Penelitian ini berlokasi di Jalan Legian, Poppies Line 2, Kuta, Bali. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik penentuan sampel yaitu menggunakan teknik sampel jenuh dengan jumlah 53 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif, skala likert, dan analisis *crosstab*. Hasil penelitian ini diketahui bahwa karakteristik karyawan didominasi berjenis kelamin laki-laki, menikah, berusia 20-35th, pendidikan SMU/SMK. Motivasi kerja karyawan di hotel Grand Barong Resort sangat baik yaitu total skor yaitu 36,9 dengan rata-rata 4,6 yang berarti sangat baik dan hasil dominasi crosstab jenis kelamin yaitu sangat setuju dari jenis kelamin laki-laki, usia yaitu sangat setuju berasal dari usia 20-35 tahun, pendidikan terakhir yang paling banyak yaitu sangat setuju dari pendidikan SMU/SMK, daerah asal paling banyak yaitu sangat setuju asal dari Bali (Luar Daerah Kuta), status perkawinan yaitu sangat setuju berstatus belum kawin, dan lama kerja yaitu sangat setuju dengan lama kerja 1-3 Tahun.

Kata kunci : Karakteristik, Motivasi, dan Karyawan.

Abstract

This study discusses the work motivation of employees which will greatly affect employee performance and affect the productivity of a company. The objectives of this study are to determine the characteristics of employees, to determine employee work motivation, and to determine the relationship between employee characteristics and employee motivation in hotel Grand Barong Resort Kuta. This research is located on the Legian street, Poppies Line 2, Kuta, Bali. The informant determination technique is purposive sampling technique, the sampling technique is using saturated sample technique with 53 people. The data were analyzed using qualitative descriptive analysis, likert scale, and crosstab analysis. The results of this study show that the characteristics of employees are predominantly male, married, aged 20-35th, high school/vocational education. Employee work motivation at the Grand Barong Resort hotel is very good, namely a total score of 36.9 with an average of 4.6 which means very good and the results of the dominance of gender crosstab, which is very agree with the male gender, Age is very agreeable, comes from the ages of 20-35 years, the most recent education, namely strongly agreeing with high school/vocational education, the area of origin most of which is very much agree with origin from Bali (outside the Kuta area), marital status is very agree with the status of not yet married, and length of work that is very agree with the length of work 1-3 Years.

Keywords : Characteristics, Motivation, and Employees.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah suatu industri yang kelangsungan hidupnya sangat ditentukan oleh baik buruknya lingkungan. Bali sebagai barometer perkembangan pariwisata nasional mengalami perkembangan kepariwisataan yang pesat. Perkembangan pariwisata di Provinsi Bali ini terus meningkat yang ditandai oleh arus kunjungan wisatawan mancanegara dan jumlah akomodasi. Peningkatan jumlah hotel menimbulkan persaingan di antara hotel di Bali. Sehingga mendorong motivasi hotel-hotel yang ada di Bali untuk terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan, serta melatih potensi sumber daya manusianya. Salah satu perusahaan pariwisata di Bali yang dalam pencapaian visi dan misinya memerlukan kinerja karyawan yang prima dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan pelanggannya adalah Hotel Grand Barong Resort Kuta. Hotel ini merupakan salah satu perusahaan jasa yang secara langsung berhubungan dengan konsumen, maka sudah selayaknya karyawan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen maupun pelanggannya. Perasaan puas yang dirasakan konsumen atau pelanggan mencerminkan bahwa karyawan sudah menunjukkan motivasi kerja yang baik dalam memberikan pelayanan. Visi dan misi suatu perusahaan dapat tercapai apabila perusahaan mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan di perusahaan tersebut. Menurut Murni (2007), baik buruknya kondisi kinerja perusahaan mempengaruhi tercapainya keuntungan perusahaan. Sedarmayanthi (2010:260) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja yang mampu diperoleh pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Baik buruk hasil kerja karyawan dapat dilihat dari standar kinerja yang telah ditetapkan perusahaan. Jika karyawan memberikan hasil kerja sesuai standar kinerja yang telah ditetapkan, maka kinerja karyawan tergolong baik.

Grand Barong Resort Kuta merupakan Hotel bintang 4 (****) dengan mengusung konsep semi Bali Klasik. Grand Barong Resort Kuta memiliki 139 kamar, terdiri dari 22 kamar *Standard*, 92 kamar *Deluxe*, 15 kamar *Deluxe Lagoon Access*, 4 kamar *Executive Suites*, dan 6 kamar *Family Suites*. Karyawan pada hotel ini juga terbagi dalam 8 departemen yaitu *Executive Office*, *House Keeping*, *Food and Beverage*, *Sales & Marketing*, *Front Office*, *HRD & Security*, *Accounting*, dan *Engenering*. Jumlah karyawan dari masing-masing departemen dapat dilihat dari Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Karyawan Hotel Grand Barong Per Departemen

No	Departemen	Jumlah (orang)
		Karyawan
1	<i>Executive Office</i>	2
2	<i>Front Office</i>	6
3	<i>HouseKeeping</i>	10
4	<i>Food & Beverage</i>	9
5	<i>Sales & Marketing</i>	6
6	<i>HRD & Security</i>	8
7	<i>Accounting</i>	6
8	<i>Engenering</i>	6
Total		53

Sumber: *HRD* Hotel Grand Barong Resort Kuta (2020)

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan karyawan Hotel Grand Barong Resort per departemen sebanyak 53 orang, sehingga susah bagi hotel Grand Barong Resort untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Karena pada dasarnya

setiap jasa perhotelan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan akan berusaha memberikan nilai tambah (*value added*) bagi setiap produk jasa yang diberikan. Nilai tambah inilah yang membuat hotel tersebut mempunyai keistimewaan dibandingkan dengan hotel lainnya, dan nilai inilah yang menyebabkan para pelanggan mengambil keputusan untuk memilih menginap pada hotel tersebut. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal ini maka tentu saja sangat dibutuhkan tenaga sumber daya manusia yang terampil, cekatan, dan mempunyai skill. Keterampilan, kemampuan, dan keahlian ini baik di bidang pendidikan, pengalaman, maupun wawasan untuk mengambil keputusan dan dapat memberikan motivasi yang baru untuk memajukan usaha yang dijalani. Semakin tinggi kemampuan seorang karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerjanya. Jadi kemampuan karyawan sangat berkaitan dengan pencapaian kinerja karyawan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas dalam bekerja mengandung unsur sosial dan menghasilkan sesuatu yang akhirnya bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Namun demikian dari tujuan yang tidak langsung tersebut orang bekerja juga untuk mendapatkan imbalan hasil yakni upah. Jadi pada hakikatnya seseorang bekerja tidak saja untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya, akan tetapi juga untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.

Motivasi kerja setiap individu sudah tentu berbeda dengan individu yang lain. Adapun untuk melihat keberhasilan kinerja karyawan antara lain dapat dengan membandingkan data tingkat keluar masuk karyawan (*labour turn over*) dari tahun ke tahun. Apabila tingkat *labour turn over* nya mengalami kenaikan dari tahun ke tahun maka bisa dikatakan bahwa pihak manajemen hotel belum berhasil menaikkan motivasi dan kemampuan kerja yang dimiliki para karyawan sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Adapun Tingkat *labour turn over* pada Hotel Grand Barong Resort Kuta dapat dilihat pada Tabel 2. berikut.

Tabel 2. Tingkat Labour Turn Over pada Hotel Grand Barong Resort Kuta

No	Department	Jan – Des 2019		Jan – Mei 2020	
		Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar
1	<i>Executive Office</i>	-	-	-	1
2	<i>Front Office</i>	4	4	-	5
3	<i>House Keeping</i>	7	7	-	9
4	<i>Food & Beverage</i>	2	3	1	5
5	<i>Engineering</i>	2	4	2	4
6	<i>Sales & Marketing</i>	2	4	2	-
7	<i>HRD & Security</i>	1	1	2	4
8	<i>Accounting</i>	-	4	-	1
Total		18	27	7	29

Sumber: HRD Grand Barong Resort Kuta (2020)

Dari Tabel 2. di atas dapat dilihat bahwa *labour turn over* pada Hotel Grand Barong Resort Kuta meningkat pada tahun 2020. Ini mengindikasikan bahwa perusahaan ini termasuk kategori tidak sehat karena tingginya tingkat keluar karyawan dari pada masuknya karyawan. Sehingga dapat dikatakan manajemen hotel tidak mampu memotivasi karyawan sehingga mereka tidak betah. Keluarnya karyawan dikarenakan kontrak kerja yang sudah abis, pengunduran diri dan juga pada tahun 2020 peningkatan dikarenakan bencana alam COVID 19. Motivasi kerja karyawan akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan berpengaruh terhadap produktivitas sebuah perusahaan. Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik bila pengelolaan dan motivasi terhadap karyawan tidak dikelola dengan sebaik-baiknya. Sehingga dengan demikian saya tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang karakteristik dan motivasi

kerja karyawan di Hotel Grand Barong Resort Kuta.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik karyawan di Hotel Grand Barong Resort Kuta Bali.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Barong Resort Kuta Bali.
3. Untuk mengetahui hubungan karakteristik karyawan dengan motivasi kerja karyawan di Hotel Grand Barong Resort Kuta Bali.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian kali ini, terletak di Grand Barong Resort Hotel berlokasi di Jalan Legian, Poppies Line 2, Kuta, Bali. Jarak Grand Barong Resort Hotel yang terletak sangat strategis yang berjarak 30 menit ke Airport, 50 menit ke pusat kota Denpasar, dan 40 menit ke Nusa Dua. Selain itu jarak rumah sakit dari Grand Barong Resort yaitu 10 menit ke Siloam, 15 menit ke BIMC. Banyaknya pusat berbelanja dan klub malam di daerah kuta seperti : *Beachwalk, Discovery Kartika Plaza, Kuta Art Market, Sky garden, Bounty club, Vi Ai Pi, dan lainnya.*

Ada beberapa faktor dari karakteristik individu menurut Robbins, (2006:45-51), antara lain. Umur : Ukuran kuantitatif karyawan yang bekerja (20 - 50th), Jenis Kelamin : Jenis kelamin karyawan yang bekerja. Seperti: laki-laki, perempuan. Status Perkawinan : Hubungan karyawan yang bekerja yang signifikan (kawin/belum kawin), Lama Kerja : Jangka waktu karyawan (1 - >10 tahun), Daerah Asal : Tempat tinggal asal karyawan, apakah ia berasal dari Kuta, Provinsi Bali atau luar Bali, Pendidikan : Pendidikan terakhir karyawan yang bekerja. Seperti: SMU/SMK, Diploma I/II/III, S1/DIV, dan S2.

Motivasi kerja yang dimaksud pada penelitian ini adalah faktor motivasional adalah hal hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang, dan faktor *hygiene* atau pemeliharaan yaitu faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Faktor Motivasional terdiri dari Prestasi (*Achievement*), Pekerjaan Itu Sendiri (*the work it self*), Tanggung Jawab (*responsibility*), Pengakuan (*Recognition*). Faktor Hygienis terdiri dari Gaji atau Upah (*wages salaries*), Kebijakan dan Administrasi Perusahaan (*Company Policy and Administration*), Kondisi Kerja (*working condition*), Hubungan Antar Pribadi (*interpersonal relation*).

Berikut Tabel 3. Variabel dan Indikator Motivasi Karyawan di Hotel Grand Barong Resort Kuta.

Tabel 3. Variabel dan Indikator Motivasi Karyawan di Hotel Grand Barong Resort

No	Variabel	Indikator	Indikator
1.	Karakteristik, Robbins	ikografis	1) Usia karyawan yang bekerja di Hotel Grand Barong Resort Kuta. 2) Jenis Kelamin pada karyawan yang bekerja di Hotel Grand Barong Resort Kuta.

		psio demografis	3) Status karyawan yang bekerja di Hotel Grand Barong Resort Kuta. 4) Lama kerja karyawan yang bekerja di Hotel Grand Barong Resort Kuta. 5) Pendidikan terakhir karyawan yang bekerja di Hotel Grand Barong Resort Kuta.
		eografis	6) Asal tempat tinggal karyawan yang bekerja di Hotel Grand Barong Resort Kuta.
	otivasi, Frederick Herzberg (1990)	ktor Motivasional	1) Promosi jabatan dan kenaikan pangkat (Prestasi) 2) Dilandasi rasa senang, loyalitas, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan (Pekerjaan itu sendiri) 3) Bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab 4) Penghargaan kepada karyawan yang berprestasi (Pengakuan)
		ktor Hygienis	5) Gaji 6) Kebijakan dan administrasi perusahaan 7) Kondisi kerja 8) Hubungan antar pribadi

Sumber: Robbins & Herzberg (1990)

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Data Kualitatif adalah data yang tidak bernilai numerik, melainkan berupa informasi atau keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini meliputi informasi tentang gambaran umum mengenai Hotel Grand Barong Resort, variabel indikator dari motivasi karyawan. Data Kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka seperti umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dari karyawan yang bekerja di Hotel Grand Barong Resort serta hasil analisis data kuesioner dan data lainnya yang ada di Hotel Grand Barong Resort.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh dan dicatat secara langsung dari sumbernya melalui wawancara kuesioner (Wardiyanta, 2006:28). Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama ditempat penelitian melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara, dan kuesioner yang disebarkan kepada karyawan yang bekerja di Hotel Grand Barong Resort Kuta. Data Sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung tetapi dari pihak ketiga (Wardiyanta, 2006:28). Data yang diperoleh dari sumber-sumber lain seperti: perpustakaan, internet, literature penelitian sebelumnya yang relevan serta data-data yang didapat tidak secara langsung dari narasumber tetapi mendukung penelitian ini seperti buku-buku, majalah, berita terkait.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data informan ditentukan dalam penelitian ini dengan metode *purposive sampling* atau sudah disengaja ditentukan dan dipilih sebelumnya, untuk mendapatkan informan pangkal dan informan kunci. Informan Pangkal dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah Ibu Rindi Nur Kumala sebagai *Secretary HRM*.

Sedangkan Informan Kunci Untuk menjangkau informan kunci dapat dilakukan dengan mencari data kepada pihak hotel berupa sejarah, pengalaman, mengetahui dan paham seluk beluk terhadap hotel Grand Barong Resort melalui Bapak Cornelius Maruli sebagai *ASS.HRM*.

Teknik Penentuan Sampel dalam penelitian ini mengambil teknik Sampel Jenuh yaitu seluruh populasi digunakan sampel. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dan agar hasil kesimpulan penelitian dapat digeneralisasikan untuk seluruh populasi, maka sampel yang diambil harus benar-benar representative (Sugiono, 2012, hlm. 118).

Dalam penelitian ini mengambil seluruh departemen yang berjumlah 53 orang. Terdiri dari *Admin & General, Accounting, Sales & Marketing, Front Office, F&B, Housekeeping, Engineering, dan HRD & Security*.

Tabel 4. Data Perhitungan Sampel

No	Departemen	Jumlah (orang)
		Karyawan
1	<i>Executive Office</i>	2
2	<i>Front Office</i>	6
3	<i>House Keeping</i>	10
4	<i>Food & Beverage</i>	9
5	<i>Sales & Marketing</i>	6
6	<i>HRD & Security</i>	8
7	<i>Accounting</i>	6
8	<i>Engineering</i>	6
Total		53

Sumber : Data dimodifikasi (2020)

Berdasarkan Tabel 4. maka, diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 53 orang yang merupakan karyawan tetap dari level *low, middle* dan *Top Management* yang terdiri dari sejumlah orang sesuai dengan jumlah sampel pada tabel di atas. Teknik Analisis Data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik analisis data yaitu deskriptif kualitatif, skala likert, dan crosstab. Teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu gambaran data yang disusun secara sistematis, aktual, akurat mengenai fakta-fakta yang ada. Analisis ini digunakan menguraikan informasi untuk memperoleh data dan informasi yang jelas dan objektif mengenai Motivasi Kerja Karyawan Di Hotel Grand Barong Resort. Sedangkan tujuan dari penelitian secara deskriptif kuantitatif ini adalah untuk dapat membuat suatu deskripsi secara lengkap, sistematis, objektif dan fleksibel, mengenai fakta - fakta, serta hubungan dengan fenomena yang diselidiki agar mendapat gambaran secara jelas dan tepat mengenai objek yang diteliti, yaitu dalam hal ini adalah Motivasi Kerja Karyawan Di Hotel Grand Barong Resort, jadi analisis yang digunakan adalah analisis Skala Likert.

Analisis skala likert ini digunakan untuk memberikan gambaran secara jelas dan objektif tentang aktivitas di Hotel Grand Barong Resort, untuk mengetahui karakteristik dan motivasi kerja karyawan menggunakan pengukuran *sumatted rating* yaitu pemberian skor pada skala likert dari jawaban pertanyaan yang diajukan. Skor tertinggi 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju dan jawaban yang tidak diharapkan diberikan skor 1. Kategori skala persepsi yaitu selisih nilai tertinggi tersebut dibagi dengan jumlah kategori. Lebih jelasnya dapat dilihat dari rumusan berikut :

$$\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} = \text{Selisih Nilai Perkategori}$$

$$\frac{5-1}{5} = 0.8$$

Berdasarkan rumus interval di atas, maka masing-masing kategori memiliki rentang nilai sebesar delapan. Sehingga dapat dilihat pada nilai rata-rata sebagai berikut :

1. 4,21- 5,00 : kategori sangat baik atau sangat memuaskan
2. 3,41- 4,20 : kategori baik atau memuaskan
3. 2,61- 3,40 : kategori cukup baik atau cukup memuaskan
4. 1,81- 2,60 : kategori tidak baik atau tidak memuaskan
5. 1,00- 1,80 : kategori sangat tidak baik atau sangat tidak memuaskan

Analisis *crosstab* adalah suatu metode analisis berbentuk tabel, dimana menampilkan tabulasi silang atau tabel kontingensi yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Singkatnya, analisis *crosstab* merupakan metode untuk mentabulasikan beberapa variabel yang berbeda ke dalam suatu matriks. Tabel yang dianalisis di sini adalah hubungan antara variabel dalam baris dengan variabel dalam kolom.

Menurut Sinamora (2004:244) tabulasi silang merupakan alat statistic yang dapat dipakai melihat distribusi frekuensi dari kombinasi dua atau lebih variabel. Hasil tabulasi silang disajikan ke dalam suatu tabel dengan variabel yang tersusun sebagai kolom dan baris. *Crosstab* ini mudah dipahami karena menyilangkan dua variabel dalam satu tabel. *Crosstab* pada penelitian ini digunakan untuk menguji keterkaitan antara karakteristik dan motivasi karyawan yang bekerja di hotel Grand Barong Resort Kuta dengan menggunakan SPSS.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Hotel Grand Barong Resort Kuta didirikan oleh Ibu Maryam Dan Bapak Wisna. Dan dibuka oleh Ibu Maryam dan Bapak Wisna sebagai pemegang saham pada tanggal 13 Maret 2015. Sebelum berdirinya Grand Barong Resort Kuta, hotel ini dikenal sebagai hotel Bali Barong Hotel. Yang kini telah berpindah tangan yang bernama Grand Barong Resort Kuta dan berdiri dibawah naungan Prabu Manajemen Group yang merupakan salah satu hotel yang dikelola. Sebagai hotel bintang 4 tentunya Grand Barong Resort Kuta mempunyai visi-misi yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan hotel, sebagai salah satu standar yang telah ditetapkan oleh Grand Barong Resort dalam memberikan pelayanan baik kepada tamu.

Visi : “Grand Barong Resort Kuta adalah untuk menjadi resort bintang 4 terbaik dan disukai di daerah Kuta”. Misi : “Berorientasi untuk memenuhi kebutuhan pasar, mengembangkan layanan yang lebih baik, mengembangkan sumber daya manusia”.

Grand Barong Resort Kuta merupakan hunian yang nyaman dengan lokasi yang sangat strategis yakni dekat menuju akses pantai dan juga *shopping mall*, serta memiliki produk-produk fasilitas yang menarik dan semakin memanjakan liburan tamu yang berkunjung ke kawasan kuta.

Berikut merupakan fasilitas-fasilitas menarik yang dimiliki dan disediakan oleh Grand Barong Resort Kuta yang dilengkapi dengan fasilitas.

1. Kamar

Kamar yang dilengkapi dengan : *Flat screen television with international tv channel, telephone with id, air conditioning, fridge, coffee/tea maker, full bath amenities, electronic door lock, safety box, private balcony, shower rain system, fire detector*. Grand Barong Resort Kuta memiliki 139 kamar dengan berbagai tipe. Berikut adalah tipe-tipe kamar yang dimiliki

: *Standard Room* berjumlah 22 kamar dengan ukuran kamar seluas 28 sqm, 1 *Double Bed*, *Deluxe Room* berjumlah 92 kamar yang dapat dihuni oleh maksimal dua orang. Dengan ukuran kamar seluas 30 sqm, *Deluxe Lagoon Access* berjumlah 15 kamar dengan luas kamar 32 sqm yang dilengkapi dengan *lagoon pool access* yang memiliki akses langsung ke kolam renang yang berbentuk laguna, *Executive Suite* yang berjumlah 4 kamar dapat dihuni oleh maksimal dua orang dengan luas kamar 41 sqm, dan *family suites room* yaitu sebanyak 6 kamar dengan luas kamar 60 sqm.

2. *Restaurant dan Bar*

1) *La Barong Restaurant*

La Barong Restaurant yaitu *restaurant* dimiliki oleh Grand Barong Resort Kuta. Menyediakan makanan dari berbagai negara, seperti: makanan barat, makanan Jepang, makanan Indonesia, dan lain-lain. *La Barong* juga menyediakan prasmanan istimewa seperti prasmanan untuk golongan grup, *BBQ Dinner*. *La Barong restaurant* dibagi menjadi 2, yaitu : stand A dengan kapasitas 25 meja, dan stand B dengan kapasitas 10 meja. Maksimal dapat menampung di *restaurant La Barong* hingga 150 orang. Sebagai tambahan pengunjung dapat memesan minuman beralkohol ataupun non alkohol di *La Barong Bar Pool*. Jam buka *restaurant La Barong* mulai dari jam 07.00 am - 23.00 pm.

- a) *Breakfast* (06.30 am – 10.30 am) : Makanan dan minuman disajikan dengan menu prasmanan. Harganya mencakup Rp 150.000 untuk dewasa, potongan harga hingga 50% untuk anak-anak usia 1-2 tahun, serta sarapan yang tidak dipungut biaya untuk anak-anak di bawah usia satu tahun.
- b) *Lunch* (10.00 am - 18.00 pm) : Makanan dan minuman disajikan dengan format *A'la Carte*.
- c) *Dinner* (18.00 pm - 23.00 pm) : Makanan dan minuman disajikan dengan menu *A'la Carte*.

2) *Royal Jack Bar & Sport*

Royal Jack Bar & Sport merupakan satu-satunya bar yang dilengkapi dengan permainan *billyard* yang dimiliki oleh Grand Barong Resort yang menawarkan tempat bersantai yang nyaman untuk para tamu saat menikmati minuman. *Royal Jack Bar & Sport* menyediakan minuman mulai dari *mocktail*, *cocktail*, *soft drink*, serta makanan ringan lainnya. *Royal Jack Bar & Sport* dibuka mulai pukul 09.00 am sampai dengan 01.00 pm.

3. *Fasilitas Penunjang Lainnya*

1) *Jepun Massage & Spa*

Spa di Grand Barong Resort Kuta yang dikenal dengan nama *Jepun Spa* adalah tempat yang tepat untuk memanjakan para pengunjung, baik domestik maupun mancanegara. Dengan layanan spa tradisional hingga modern. *Jepun Spa* menawarkan berbagai treatment, seperti : *body shine*, *shine massage*, *facial*, *waxing*, *body and feet shine*, yang mana dilengkapi pula dengan *jacuzzi* dan *sauna* dimana karyawannya yang sudah berpengalaman di bidangnya.

Jepun Spa dibuka mulai pukul 09.00 am sampai dengan 23.00 pm. Pemesanan terakhir *treatment* adalah pukul 22.00 pm, pengunjung yang ingin membooking agar segera membooking satu hari sebelum *treatment* dilakukan.

2) *Pool Bar*

Grand Barong Resort Kuta memiliki 2 kolam renang yang dilengkapi dengan *pool bar* yang dimana tempatnya berbeda-beda, para wisatawan bisa memesan makanan minuman di *Lagoon Pool Bar*. Ukuran kedalaman kolam renang di Grand Barong Resort Kuta 1,4 meter untuk dewasa, dan 0,6 meter untuk anak - anak. Kolam renang ini dibuka mulai pukul 06.00 am - 22.00 pm. Fasilitas ini tidak dipungut biaya untuk tamu *in house*.

Apabila *outside guest* ingin menikmati fasilitas ini, mereka harus membeli makanan di *Lagoon Pool Bar* atau mencoba perawatan di spa dengan minimum *price for consuming* Rp. 250.000.

3) Transportasi

Tamu juga akan mendapatkan fasilitas transportasi apabila tamu memerlukan transportasi, biasanya menghubungi *guest service center* terlebih dahulu untuk pemesanan transportasi dan jumlah orang yang akan berpergian agar disesuaikan dengan jenis atau tipe kendaraan.

Pimpinan tertinggi di Grand Barong Resort dipegang oleh *General Manager* yang membawahi *Head of Department*. Departemen tersebut dipimpin oleh manager tingkat atas atau direktur seperti : *Front Office Manager, Executive House Keeping, Food and Beverage Manager, Chief Engineering, Assistant of Human Resources Manager, Chief Accounting*. Disamping itu, departemen lainnya dipimpin oleh manager tingkat menengah misalnya : *Duty Manager, House Keeping Supervisor, Sous Chef, Asst. IT Manager, Asst. Sales Manager, Ecommerce Reservation Manager*.

3.2 PEMBAHASAN

3.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Grand Barong Resort Kuta. Adapun kuesioner yang disebarakan kepada karyawan yang bekerja di Grand Barong Resort Kuta sebanyak 53 (lima puluh tiga) responden dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, daerah asal, pendidikan, dan status perkawinan yang bekerja di Grand Barong hotel dapat dilihat pada Tabel 5. sebagai berikut.

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Uraian	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	70 %
2	Perempuan	16	30 %
	Total	53	100 %

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian (2020)

Pada Tabel 5. menunjukkan karakteristik responden yang berjumlah 53 orang karyawan didominasi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang dengan persentase 70% dan responden berjenis perempuan sebanyak 16 orang dengan persentase 30%.

Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Uraian	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	20 - 35 Tahun	38	72 %
2	36 - 50 Tahun	15	28 %
	Total	53	100 %

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian (2020)

Pada Tabel 6. menunjukkan karakteristik responden dalam penelitian ini yang berjumlah 53 orang, karyawan yang berusia 20-35 tahun sebanyak 38 orang dengan persentase 72%, kemudian untuk responden yang berusia 38-50 tahun sebanyak 15 orang

dengan persentase 28%.

Tabel 7. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Departemen	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	<i>HouseKeeping</i>	10	18,8 %
2	<i>Food & Beverage</i>	9	16,9 %
3	<i>HRD & Security</i>	8	15 %
4	<i>Front Office</i>	6	11,4 %
5	<i>Sales & Marketing</i>	6	11,4 %
6	<i>Accounting</i>	6	11,4 %
7	<i>Engenering</i>	6	11,4 %
8	<i>Executive Office</i>	2	3,7 %
Total		53	100 %

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian (2020)

Pada Tabel 7. menunjukkan karakteristik responden dalam penelitian ini yang berjumlah 53 orang karyawan sebagian besar bekerja sebagai *Housekeeping* sebanyak 10 orang dengan persentase 18,8% , *Food & Beverage* sebanyak 9 orang dengan persentase 16,9% , *Hrd & Security* sebanyak 8 orang dengan persentase 15% , *Front Office* sebanyak 6 orang dengan persentase 11,4% , *Sales & Marketing* sebanyak 6 orang dengan persentase 11,4% , *Accounting* sebanyak 6 orang dengan persentase 11,4% , *Engenering* sebanyak 6 orang dengan persentase 11,4% , dan *Executive Office* sebanyak 2 orang dengan persentase 3,7%.

Tabel 8. Karakteristik Responden berdasarkan Daerah Asal

No	Uraian	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	Kuta	4	7,5 %
2	Bali (Luar daerah Kuta)	45	85 %
3	Luar Bali	4	7,5 %
Total		53	100 %

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian (2020)

Pada Tabel 8. menunjukkan karakteristik responden dalam penelitian ini sebagian besar didominasi oleh karyawan daerah asal Bali (Luar daerah Kuta) sebanyak 45 orang dengan persentase 85% , Kuta sebanyak 4 orang dengan persentase 7,5% , dan luar Bali sebanyak 4 orang dengan persentase 7,5% .

Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Uraian	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	SMU / SMK	22	41 %
2	Diploma I, II,III	20	38 %
3	S1 / Diploma IV	11	21 %
Total		53	100 %

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian (2020)

Pada Tabel 9. menunjukkan karakteristik responden dalam penelitian ini yang berjumlah 53 orang karyawan sebagian besar didominasi oleh karyawan yang berpendidikan SMU/SMK sebanyak 22 orang dengan persentase 41 %, karyawan yang berpendidikan Diploma I, II, III sebanyak 20 orang dengan persentase 38 %, dan karyawan yang berpendidikan S1 sebanyak 11 orang dengan persentase 21%.

Tabel 10. Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan

No	Uraian	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	Kawin	29	55%
2	Belum kawin	24	45%
	Total	53	100 %

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian (2020)

Pada Tabel 10. menunjukkan karakteristik responden dalam penelitian ini yang berjumlah 53 orang karyawan sebagian besar didominasi oleh karyawan yang sudah kawin/menikah sebanyak 29 orang dengan persentase 55%, kemudian karyawan yang belum kawin/menikah sebanyak 24 orang dengan persentase 45%.

3.2.2 Motivasi Karyawan Bekerja di Hotel Grand Barong Resort

Dari hasil penelitian dan penyebaran kuesioner yang kami lakukan di hotel Grand Barong Resort Kuta. Rata-rata karyawan yang bekerja di Grand Barong hotel memiliki motivasi dari dalam diri mereka sendiri untuk mendorong mereka bekerja di Grand Barong. Dan karyawan bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan.

3.2.3 Tanggapan Responden terhadap Motivasi Kerja di Grand Barong Resort Kuta

Tabel 11. Hasil Penilaian Kuesioner terhadap Motivasi Kerja Karyawan

No	Motivasi Karyawan	Motivasi Kerja Karyawan di Hotel Grand Barong							
		SS 5	S 4	KS 3	TS 2	ST S 1	Skor	Rata-rata	Kategori
I	Faktor Motivasional								
A	Prestasi								
1	Promosi jabatan dan kenaikan pangkat dilakukan berdasarkan atas kemampuan dan prestasi pegawai	38	14	1	-	-	249	4,6	Sangat baik
B	Pekerjaan Itu Sendiri								
2	Setiap tugas pekerjaan yang anda kerjakan harus dilandasi rasa senang, loyalitas, dan tanggung jawab organisasi yang tinggi	40	13	-	-	-	252	4,7	Sangat baik

C	Tanggung Jawab								
3	Anda dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab	40	11	2	-	-	250	4,7	Sangat baik
D	Pengakuan								
4	Atasan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dan mampu mencapai target	38	15	-	-	-	250	4,7	Sangat baik
II FAKTOR HYGIENIS									
E	Gaji								
5	Besarnya gaji/upah yang diterima sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang dilakukan	30	19	4	-	-	238	4,4	Sangat baik
F	Kebijakan dan Administrasi Perusahaan								
6	Peraturan perusahaan yang dibuat mendukung tercapainya tujuan organisasi	30	22	1	-	-	241	4,5	Sangat baik
G	Kondisi Kerja								
7	Anda mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman dengan fasilitas kerja yang memadai	36	17	-	-	-	248	4,6	Sangat baik
H	Hubungan Antar Pribadi								
8	Terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan	43	8	2	-	-	253	4,7	Sangat baik
Total								36,9	Sangat baik
Rata-rata								4,6	

Sumber : Data Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 53 responden dengan total skor untuk motivasi kerja karyawan di hotel Grand Barong Resort adalah 36,9 dengan rata-ratanya 4,6 yang dikategorikan sangat baik. Adapun skor yang dikategorikan tinggi yaitu pada pernyataan setiap tugas pekerjaan yang anda kerjakan harus dilandasi rasa senang, loyalitas, dan tanggung jawab organisasi yang tinggi dengan skor 252 dan rata-rata 4,7 dikategorikan sangat baik. Anda dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab dengan skor 250 dan rata-rata 4,7 dikategorikan sangat baik. Atasan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi dan mampu mencapai target dengan skor 250 dan rata-rata 4,7 dikategorikan sangat baik. Terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan dengan skor 253 dan rata-rata 4,7 dikategorikan sangat baik.

Skor yang dikategorikan terendah yaitu pernyataan besarnya gaji/upah yang diterima sudah sesuai dengan beban pekerjaan yang dilakukan dengan skor 238 dengan rata-rata 4,4

dikategorikan sangat baik. Rata-rata motivasi karyawan di hotel Grand Barong Resort sangat baik atau sangat memuaskan.

3.3 Hubungan Antara Karakteristik dan Motivasi Kerja

Hubungan antara karakteristik dan motivasi dalam laporan ini diperoleh dengan menggunakan analisis *crosstab* atau tabulasi silang, analisis *crosstab* menyajikan data dalam bentuk tabulasi, yang meliputi baris dan kolom. Ciri-ciri analisis *crosstab* pada umumnya adalah dua variabel atau lebih yang mempunyai hubungan secara deskriptif. Penyajian data pada laporan ini yaitu pada Jenis kelamin, Usia, Pendidikan terakhir, Daerah Asal, Status perkawinan. dan Lama kerja.

1. *Crosstab* Jenis Kelamin dengan Faktor Motivasional Dan Hygienis

Hasil kesimpulan dari hasil *Crosstab* antara Jenis Kelamin dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berasal dari Jenis Kelamin Laki-laki yang berjumlah 33 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan.

2. *Crosstab* Usia dengan Faktor Motivasional Dan Hygienis

Hasil kesimpulan dari hasil *Crosstab* antara Usia dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berasal dari Usia 20-35 Tahun yang berjumlah 28 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan.

3. *Crosstab* Pendidikan dengan Faktor Motivasional Dan Hygienis

Hasil kesimpulan dari hasil *Crosstab* antara Pendidikan Terakhir dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berasal dari Pendidikan SMU/SMK yang berjumlah 19 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan.

4. *Crosstab* Daerah Asal dengan Faktor Motivasional Dan Hygienis

Hasil kesimpulan dari hasil *Crosstab* antara Daerah Asal dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berasal dari Bali (Luar Daerah Kuta) yang berjumlah 35 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan.

5. *Crosstab* Status Perkawinan dengan Faktor Motivasional Dan Hygienis

Hasil kesimpulan dari hasil *Crosstab* antara Status Perkawinan dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berstatus Belum Kawin yang berjumlah 22 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan.

6. *Crosstab* Lama Kerja dengan Faktor Motivasional Dan Hygienis

Hasil kesimpulan dari hasil *Crosstab* antara Lama Kerja dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang Lama Kerjanya 1-3 Tahun yang berjumlah 32 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Dari data 8 departemen yang didapat maka disimpulkan bahwa karakteristik karyawan didominasi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang, status karyawan kebanyakan sudah menikah/kawin sebanyak 29 orang, dan berusia 20-35th sebanyak 38 orang, kebanyakan karyawan berpendidikan SMU/SMK berjumlah 22 orang, dan jumlah karyawan per-departemen terbanyak yaitu *housekeeping department* sebanyak 10 orang. Sebagian besar karyawan berasal dari luar Kuta. Grand Barong Resort merupakan hotel bintang 4 (****) mengusung konsep semi Bali klasik dengan jumlah kamar 139 kamar yang baru berdiri 5 tahun dibawah naungan Prabu *Management Group*.

Motivasi kerja karyawan di hotel Grand Barong Resort sangat baik yaitu dari 53 responden dengan total skor yaitu 36,9 dengan rata-rata 4,6. Adapun skor yang dikategorikan paling tinggi yaitu pada pernyataan hubungan antar pribadi dengan skor 253 dengan rata-rata 4,7 dikategorikan sangat baik terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan yang dimana merupakan salah satu tujuan perusahaan untuk mencapai rasa kekeluargaan dan kerja sama.

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa dari hasil *Crosstab* Jenis Kelamin dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berasal dari Jenis Kelamin Laki-laki yang berjumlah 33 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan. *Crosstab* Usia dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berasal dari Usia 20-35 Tahun yang berjumlah 28 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan. *Crosstab* Pendidikan Terakhir dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berasal dari Pendidikan SMU/SMK yang berjumlah 19 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan. *Crosstab* Daerah Asal dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berasal dari Bali (Luar Daerah Kuta) yang berjumlah 35 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan. *Crosstab* Status Perkawinan dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang berstatus Belum Kawin yang berjumlah 22 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan. *Crosstab* Lama Kerja dengan Faktor Motivasional dan Hygienis yang di dominasi yang paling banyak yaitu Sangat Setuju oleh karyawan yang Lama Kerjanya 1-3 Tahun yang berjumlah 32 orang, dengan pernyataan terjalin hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan.

Ucapan Terima kasih

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kami berbagai macam nikmat sehingga aktivitas hidup ini banyak memberikan keberkahan. Dengan kemurahan yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan akhir dengan judul “ Karakteristik Dan Motivasi Kerja Karyawan di Hotel Grand Barong Resort Kuta”. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini yaitu memenuhi persyaratan pendidikan pada Program Studi Diploma IV Pariwisata Universitas Udayana. Penyusunan laporan akhir ini dapat terwujud karena bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Ucapan terima kasih tidak lupa saya haturkan kepada dosen pembimbing, serta staff dan dosen Fakultas Pariwisata UNUD atas bimbingan dan ilmu pengetahuan yang diberikan, Pihak karyawan Hotel Grand Barong Resort Kuta yang telah memberikan informasi, tidak lupa juga terima kasih kepada orang tua dan keluarga, serta semua teman-teman di Fakultas Pariwisata terutama angkatan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang memberikan dorongan kepada penulis secara moril.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2008. *“Teori dan Praktik Hotel Front Office”*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2004. *“Manajemen Edisi Revisi”*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herzberg, Frederick. 2011. *Herzberg’s Motivation-Hygiene Theory Job Satisfacation in The Malaysian Retail Sector. The Mediating Effect Of Love Money. Sunway University Malaysia : Teck Hang Tan and Amna Waheed.*
- HRD Hotel Barong. 2019. *“Jumlah Karyawan Hotel Barong Per Departement”*.
- Lestari, 2013. *“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Front Office Department”*. Tugas Akhir Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Katadata. 2018. *“Pendapatan Devisa Sektor Pariwisata di Indonesia”*. Jakarta: Databoks.
- Koentjaraningrat. 1993. *“Metode-metode Penelitian Masyarakat”*. Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *“Perilaku Organisasi”*. Jakarta: Selemba Empat.
- Rumekso, SE. 2001. *“Housekeeping Hotel”*. Yogyakarta: Andi.
- Suartana, 2015. *“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Food And Beverage Product Di Hotel Melia Bali Indonesia”*. Tugas Akhir Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2014. *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *“Memahami Penelitian Kualitatif”*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sunyoto, D. 2012. *“Teori Kuesioner Dan Analisis Data Sumber Daya Manusia”*. Yogyakarta: CAPS.
- Suwithi. Boham. 2008. *“Akomondasi Perhotelan Jilid 1”*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Sinamora, H. 2004. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Tarmoezi. 2000. *“Pengantar Perhotelan”*. Dikutip dari <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html?m=1,04/05/12>
- Herzberg, Frederick. *“Teori Dua Faktor”* dikutip dari <http://kumpulan-teori-skripsi.blogspot.com/2011/09/frederick-herzberg-1932-2000-adalah.html> , 19 Maret
- Wardiyanta, 2006. *“Metode Penelitian Pariwisata”*. Yogyakarta: ANDI.
- Internet:
www.wikipedia.free.ensiklopedia.com
<http://www.grandbarongresort.com>