



# Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department di Hotel The Westin Jakarta

Tiffany Leora<sup>1</sup>, Sofiani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bunda Mulia, Indonesia

E-mail: [tiffanyleora13@gmail.com](mailto:tiffanyleora13@gmail.com)

| Article Info  | Abstract   |
|---|--|
| <b>Article History</b><br>Received: 2025-05-13<br>Revised: 2025-06-23<br>Published: 2025-07-06                                  | <p>The increasing number of international tourist arrivals to Indonesia indicates a great potential for the development of tourist destinations, including accommodations such as hotels to support the needs of travelers. The success of accommodation services provided by the Front Office Department is highly influenced by employee work motivation, which, when properly managed, can enhance guest satisfaction and strengthen the hotel's image. This study aims to examine the effect of work motivation on the performance of employees in the Front Office Department at The Westin Jakarta. The research uses a quantitative method with a saturated sampling technique, involving all 35 employees of the Front Office Department as the sample. Data was collected through questionnaires and analyzed using SPSS version 25. Several tests were conducted, including validity, reliability, normality, heteroscedasticity, linearity, multiple linear regression, t-test, and coefficient of determination tests. Based on the results of the t-test analysis, work motivation has a significant influence on the performance of employees working in the Front Office Department at The Westin Jakarta. Through the coefficient of determination test, it was revealed that work motivation accounts for 34.9% of the variance in employee performance, while the remaining 65.1% is influenced by other factors outside the scope of this study's variables. It is concluded that the performance of front office employees at The Westin Jakarta is affected by their work motivation. Therefore, it is recommended that the hotel management evaluate the incentive system by aligning bonuses with performance achievements and implement recognition programs for employees with good attendance.</p> |
| <b>Keywords:</b><br><i>Work Motivation;</i><br><i>Employee Performance;</i><br><i>Front Office Department;</i><br><i>Hotel.</i> |  |

| Artikel Info   | Abstrak   |
|--|---|
| <b>Sejarah Artikel</b><br>Diterima: 2025-05-13<br>Direvisi: 2025-06-23<br>Dipublikasi: 2025-07-06                            | <p>Pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia yang meningkat menunjukkan potensi besar dalam pengembangan destinasi wisata, termasuk akomodasi seperti hotel dalam menunjang kebutuhan wisatawan. Keberhasilan layanan akomodasi yang diberikan oleh front office department sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan, ketika dikelola dengan baik dapat meningkatkan kepuasan tamu serta memperkuat citra hotel. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan front office departemen di hotel The Westin Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampling jenuh, karena jumlah populasi dan sampel penelitian ini berjumlah 35 karyawan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, kemudian data diolah menggunakan bantuan software SPSS version 25. Penelitian ini menggunakan beberapa pengujian seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji regresi linear berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisa menggunakan uji t, motivasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang bekerja di front office departement hotel The Westin Jakarta. Melalui pengujian koefisien determinasi, diketahui bahwa motivasi kerja mampu menjelaskan sebesar 34.9% variasi dalam kinerja karyawan. Sementara sisanya 65.1% dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang tidak termasuk dalam ruang lingkup variabel penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan front office departement hotel The Westin Jakarta dipengaruhi oleh motivasi kerja. Adapun saran untuk manajemen hotel yaitu mengevaluasi sistem insentif dengan menyesuaikan bonus berdasarkan pencapaian kerja, dan menerapkan sistem penghargaan bagi karyawan dengan kehadiran baik.</p> |
| <b>Kata kunci:</b><br><i>Motivasi Kerja;</i><br><i>Kinerja Karyawan;</i><br><i>Front Office Departemen;</i><br><i>Hotel.</i> |   |

## I. PENDAHULUAN

Pariwisata yang berkembang semakin pesat dari waktu ke waktu memberikan peluang bagi

industri pariwisata dalam mempromosikan keindahan alam dan hayati serta kekayaan budaya di suatu daerah kepada wisatawan yang

datang sehingga dapat memperkuat citra dan daya tarik destinasi wisata di daerah tersebut. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kemenparekraf, dimana jumlah kunjungan wisatawan setiap tahun mengalami peningkatan.

Kegiatan wisata yang melibatkan perpindahan sementara seseorang ke luar tempat tinggalnya tanpa tujuan untuk memperoleh penghasilan menjadi dasar munculnya istilah pariwisata (Muljadi dalam Iskandar, 2021). Berdasarkan UU No. 10 Tahun 2009 yang membahas mengenai Kepariwisata, pariwisata mengacu kepada keberagaman aktivitas rekreasi yang didukung oleh berbagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah, pemerintahan lokal, pebisnis, dan komunitas setempat. Pariwisata merupakan berbagai aktivitas yang berhubungan dengan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan untuk berlibur, menempuh kegiatan edukatif, maupun menjalankan urusan bisnis (Jatmiko, 2020). Prasetyo dan Hadi (2021) menekankan pariwisata sebagai suatu perjalanan yang dilakukan secara individu ataupun kelompok dengan tujuan menikmati pemandangan budaya, alam, serta sarana dan fasilitas di tempat wisata. Hutomo (2022) menekankan pariwisata sebagai sektor yang berfokus pada pengalaman pelanggan selama mengunjungi tempat wisata yang memiliki daya tarik. Damanik (2021) menekankan pariwisata sebagai aktivitas yang memiliki keterlibatan antara interaksi pelanggan dengan destinasi wisata selama melakukan perjalanan untuk mendapatkan pengalaman baru.

Berdasarkan data yang didapat dari Badan Pusat Statistik, pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara dengan kunjungan terbanyak di tahun 2024 berasal dari wilayah Asia Tenggara sebesar 34.54%, diikuti oleh wilayah Asia selain ASEAN sebesar 27.67%, dan Eropa sebesar 17.10%. Dengan angka kunjungan wisatawan mancanegara yang tinggi, wisatawan akan membutuhkan akomodasi untuk menunjang perjalanan wisata yang mereka lakukan. Menurut Widanaputra dalam Akakip et al (2023), hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dioperasikan secara komersial dengan tujuan mendapatkan keuntungan, melalui pemanfaatan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, konsumsi, serta berbagai fasilitas penunjang bagi tamu yang menginap. Hotel merupakan sebuah bisnis dalam sektor akomodasi yang menyediakan tempat tinggal bagi masyarakat

umum dari berbagai kalangan (Chair & Pramudia dalam Ananda et al, 2023). Hotel tidak sekedar berfungsi sebagai tempat penginapan bagi wisatawan, melainkan juga menawarkan pengalaman menginap yang menarik dari perjalanan wisata itu sendiri. Hal ini sejalan dengan Sofiani et al (2021), bahwa setiap hotel memiliki ciri khas tersendiri, baik dalam aspek pelayanan, desain interior dan eksterior, tata ruang, maupun suasana yang tercipta di dalam lingkungan hotel tersebut.

Sebuah hotel memiliki berbagai departemen yang menunjang operasional hotel, salah satunya adalah Front Office Departement. Departemen Front Office bertanggung jawab atas proses penjualan kamar, baik melalui reservasi sebelumnya maupun tanpa reservasi. Setelah proses reservasi atau pendaftaran selesai dilakukan, tamu akan diarahkan untuk melihat dan menempati kamar yang telah disediakan (Suarthana dalam Belianto, 2023). Hotel yang menjadi tempat dilakukannya penelitian ini merupakan Hotel The Westin Jakarta. Peran front office di dalam sebuah hotel menjadi krusial karena front office berperan sebagai jantung hotel, dimana mereka bertugas menjadi seseorang yang bertemu dengan pelanggan untuk pertama kali dan letaknya berada di bagian depan lobby, serta menjadi jembatan penghubung antara tamu dengan departement lain mulai dari layanan kamar (housekeeping), layanan makanan dan minuman (food and beverage service), layanan perbaikan kamar (engineering), layanan linen (laundry), layanan transportasi (transportation services), dan lain sebagainya. Dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap tamu hotel yang menginap, diperlukan motivasi kerja yang tinggi dari para karyawan sehingga pelayanan kepada tamu dapat lebih maksimal. Motivasi kerja ini bisa didapatkan dari diri sendiri maupun dorongan dari orang lain dalam membentuk suatu lingkungan yang sehat sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan yang berasal dari dalam diri maupun dari lingkungan luar individu, yang diarahkan untuk memperoleh penghargaan atau keuntungan tertentu. Dorongan ini bersifat situasional dan memiliki pengaruh langsung terhadap performa kerja seorang karyawan (Winardi dalam Yusuf, 2021). Motivasi kerja menurut McClelland (Suwanto, 2020) didefinisikan sebagai sebagai kombinasi dari faktor-faktor internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk memulai pekerjaan secara terorganisir, berfokus

pada pencapaian tujuan, serta menunjukkan kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam pelaksanaannya. Motivasi kerja merujuk pada sikap serta berbagai faktor yang memengaruhi tindakan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya (Priansa dalam Lestari dan Martadiani, 2021).

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan dipengaruhi dengan tingkat motivasi kerja yang mereka miliki, hal ini dapat terlihat dari kinerja karyawan tersebut. Karyawan dengan motivasi yang tinggi dapat menangani tamu dengan baik dan bekerja secara lebih efisien. Menurut Lestari & Martadiani (2021), kinerja seorang karyawan dapat mencapai hasil maksimal apabila bentuk motivasi yang diberikan oleh perusahaan sejalan dengan harapan serta aspirasi pribadi karyawan. Pencapaian tujuan perusahaan dapat tercapai apabila karyawan bersedia bekerja melampaui tanggung jawab mereka, yang biasanya terjadi apabila mereka merasa senang dan puas dengan pekerjaannya, karena hal itu mendorong mereka untuk menyelesaikan tugas secara efektif (Hakim & Fernandes dalam Yehezkiel & Ritonga, 2023). Hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan mencerminkan tingkat kualitas dan keakuratan dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan (Armstrong dalam Antony & Hariyanto, 2021). Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh performa individu karyawan, sehingga diperlukan strategi yang tepat guna mendorong peningkatan kinerja. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui pelaksanaan evaluasi atau penilaian kinerja secara berkala (Hariandja dalam Sengkey, 2024).

Kinerja karyawan merujuk pada tingkat pencapaian seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selama kurun waktu tertentu, dengan mengacu pada standar kerja dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya (Mahmudi dalam Antony dan Hariyanto, 2021). Kinerja karyawan dapat tercermin dari kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas sesuai standar yang ditetapkan, sehingga mampu berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan (Krisnawati dan Bagja, 2021). Seseorang dapat mencapai hasil kerja yang disebut sebagai kinerja apabila mengerjakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya tanpa melanggar hukum dan sesuai etika dan norma yang berlaku (Prawirosentono & Primasari dalam Lestari dan Martadiani, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan

tujuan mengetahui kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh motivasi kerja. Berdasarkan uraian tersebut hipotesis dalam penelitian ini adalah Ho: Motivasi Kerja Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department di Hotel The Westin Jakarta. Ha: Motivasi Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department di Hotel The Westin Jakarta. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil merupakan keseluruhan karyawan front office departement yang ada di hotel The Westin Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan front office departement di Hotel The Westin Jakarta

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Creswell & Creswell (2018), Metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang mengharuskan peneliti secara sistematis menentukan fokus kajiannya, dengan merumuskan pertanyaan yang jelas dan terarah, serta membatasi ruang lingkup agar sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan berupa informasi yang dapat diukur secara numerik dari para responden. Selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menemukan hubungan dan pengaruh antar variabel. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti terdiri dari data primer dan data sekunder.

Opini seseorang atau sekelompok orang, hasil observasi terhadap suatu hal atau benda, kejadian, dan hasil uji berdasarkan data kuesioner disebut dengan data primer (Danuri & Maisaroh, 2019). Untuk pengambilan data dan pengumpulan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner berisikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang akan diberikan kepada responden untuk mendapatkan informasi akurat terkait variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Pernyataan kuesioner akan menggunakan pengukuran skala likert, yang nantinya akan dibagikan kepada karyawan Front Office Department Hotel Westin Jakarta. Sumber data penelitian yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti, termasuk media perantara disebut dengan data sekunder (Danuri & Maisaro, 2019). Metode pengumpulan data sekunder yang akan digunakan oleh peneliti berupa dokumentasi tabel yang dapat mendukung penelitian.

Pengujian difokuskan terhadap sampel yang telah ditentukan berdasarkan populasi yang ada. Sebagian dari jumlah suatu populasi yang ada disebut dengan sampel (Subanda & Wismayanti, 2020). Teknik pengambilan sampling yang akan digunakan oleh peneliti yaitu nonprobability sampling. Nonprobability sampling merupakan suatu teknik pengumpulan data sampel yang tidak memberikan seluruh populasi kesempatan yang sama untuk melakukan pengujian. Teknik nonprobability sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampling jenuh, dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2019) Sampel yang akan digunakan yaitu seluruh karyawan Front Office Department di Hotel The Westin Jakarta dengan total jumlah 35 orang.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

**Tabel 1.** Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja

| Pernyataan | Correlation (rhitung) | r tabel | Pernyataan |
|------------|-----------------------|---------|------------|
| 1.1        | 0.777                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.2        | 0.602                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.3        | 0.616                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.4        | 0.679                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.5        | 0.679                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.6        | 0.690                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.7        | 0.620                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.8        | 0.781                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.9        | 0.632                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.10       | 0.634                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.11       | 0.463                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.12       | 0.704                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.13       | 0.864                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.14       | 0.468                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.15       | 0.506                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.16       | 0.491                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.17       | 0.707                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.18       | 0.734                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.19       | 0.846                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.20       | 0.597                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.21       | 0.571                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.22       | 0.733                 | 0.3338  | Valid      |

**Tabel 2.** Uji Validitas Kinerja Karyawan

| Pernyataan | Correlation (rhitung) | r tabel | Pernyataan |
|------------|-----------------------|---------|------------|
| 1.1        | 0.777                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.2        | 0.602                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.3        | 0.616                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.4        | 0.679                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.5        | 0.679                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.6        | 0.690                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.7        | 0.620                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.8        | 0.781                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.9        | 0.632                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.10       | 0.634                 | 0.3338  | Valid      |
| 1.11       | 0.463                 | 0.3338  | Valid      |

|      |       |        |       |
|------|-------|--------|-------|
| 1.12 | 0.704 | 0.3338 | Valid |
| 1.13 | 0.864 | 0.3338 | Valid |
| 1.14 | 0.468 | 0.3338 | Valid |
| 1.15 | 0.506 | 0.3338 | Valid |
| 1.16 | 0.491 | 0.3338 | Valid |
| 1.17 | 0.707 | 0.3338 | Valid |
| 1.18 | 0.734 | 0.3338 | Valid |
| 1.19 | 0.846 | 0.3338 | Valid |
| 1.20 | 0.597 | 0.3338 | Valid |
| 1.21 | 0.571 | 0.3338 | Valid |
| 1.22 | 0.733 | 0.3338 | Valid |

**Tabel 3.** Uji Realibilitas

| Variabel         | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha yang dinyatakan | N of Items | Ket      |
|------------------|------------------|----------------------------------|------------|----------|
| Motivasi Kerja   | 0.937            | 0.60                             | 22         | Reliabel |
| Kinerja Karyawan | 0.940            | 0.60                             | 20         | Reliabel |

**Tabel 4.** Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                     |
|------------------------------------|----------------|---------------------|
| Unstandardized Residual            |                |                     |
| N                                  |                | 35                  |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .000000             |
|                                    | Std. Deviation | 10.17707451         |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .114                |
|                                    | Positif        | .081                |
|                                    | Negatif        | -.114               |
| Test Statistic                     |                | .114                |
| Asymp. Sig (2-Tailed)              |                | .200 <sup>c,d</sup> |

a. Test distribution is Normal  
b. Calculated from data  
c. Lilliefors Significance Correction  
d. This is a lower bound of the true significance

**Tabel 5.** Uji Heteroskedastisitas

| Model | Coefficients <sup>a</sup>     |            |                                | t    | Sig. |
|-------|-------------------------------|------------|--------------------------------|------|------|
|       | Unstandardized Coefficients B | Std. Error | Standardized Coefficients Beta |      |      |
| 1     | (Constant)                    | 4.365      | 8.825                          | .495 | .624 |
|       | Motivasi Kerja                | .039       | .091                           | .074 | .428 |

a. Dependent Variable : ABS\_RES

**Tabel 6.** Uji Linearitas

| ANOVA Table                      |                          |                |    |             |        |      |
|----------------------------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
|                                  |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
| Kinerja Karyawan* Motivasi Kerja | (Combined)               | 1267.076       | 16 | 79.192      | 2.485  | .033 |
|                                  | Linearity                | 642.397        | 1  | 642.397     | 20.157 | .000 |
|                                  | Deviation from linearity | 624.679        | 15 | 41.645      | 1.307  | .291 |
|                                  | Within Groups            | 573.667        | 18 | 31.870      |        |      |
|                                  | Total                    | 1840.743       | 34 |             |        |      |

**Tabel 7.** Uji Regresi Linear Sederhana

| Model | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |      | t     | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      |       |      |
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
|       | (Constant)                  | 44.315     | 15.538                    |      | 2.852 | .007 |
| 1     | Motivasi Kerja              | .479       | .153                      | .479 | 3.136 | .004 |

a. Dependent Variable : ABS\_RES

**Tabel 8.** Uji T

| Model | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |      | t     | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      |       |      |
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
|       | (Constant)                  | 44.315     | 15.538                    |      | 2.852 | .007 |
| 1     | Motivasi Kerja              | .479       | .153                      | .479 | 3.136 | .004 |

a. Dependent Variable : ABS\_RES

**Tabel 9.** Uji Koefisien Determinasi

| Model | Model Summary     |          |                   |                            |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
|       | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1     | .591 <sup>a</sup> | .349     | .329              | 6.026                      |

a. Predictors : (Constant), Motivasi Kerja

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang diolah peneliti dalam tabel 1, dapat dilihat bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel motivasi kerja telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *r* hitung pada masing-masing dari 22 item pernyataan yang seluruhnya berada di atas nilai *r* tabel yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,3338. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari kuesioner untuk variabel motivasi kerja adalah "VALID".

Berdasarkan hasil analisis data yang diolah peneliti dalam tabel 2 dapat dilihat bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja karyawan telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *r* hitung pada masing-masing dari 20 item pernyataan yang seluruhnya berada di atas nilai *r* tabel yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,3338. Dapat disimpulkan bahwa pernyataan dari kuesioner untuk variabel kinerja karyawan adalah "VALID".

Berdasarkan pada hasil analisis yang terdapat pada tabel 3, diketahui bahwa nilai reliabilitas yang diukur menggunakan metode Cronbach's Alpha menunjukkan angka di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan yang terdapat pada variabel motivasi kerja dan variabel kinerja karyawan memenuhi kriteria dan dapat dinyatakan "RELIABEL".

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel 4, diketahui bahwa analisis dilakukan dengan pendekatan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Dari hasil tersebut diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang dimana nilai ini melebihi batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data tidak menunjukkan penyimpangan dan data berdistribusi secara normal.

Berdasarkan hasil analisis pengujian heteroskedastisitas pada tabel 5, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh menggunakan metode uji Glejser adalah sebesar 0,672. Nilai signifikansi ini telah melebihi batas yang telah ditentukan yaitu 0,05. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tidak terjadi indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

Berdasarkan hasil pengujian linearitas pada tabel 6, terlihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) pada bagian linearity adalah sebesar 0,000. Karena nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel dalam model ini bersifat linear. Selanjutnya, pada bagian deviation from linearity, nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,291, yaitu lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat penyimpangan signifikan dari linearitas dalam model tersebut. Dengan demikian, kedua hasil tersebut memperkuat kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi linearitas dan dapat dipakai untuk analisis lebih lanjut tanpa menimbulkan bias akibat hubungan yang tidak linear.

Berdasarkan data pada tabel 7, diketahui bahwa nilai konstanta (a) adalah 44.315, sementara koefisien regresi untuk variabel motivasi kerja (b) adalah sebesar 0.479. Dengan demikian, persamaan regresi yang terbentuk adalah  $Y = 44.315 + 0.479X$ . Interpretasi dari persamaan ini menunjukkan bahwa konstanta sebesar 44.315 menggambarkan nilai konsisten variabel kinerja karyawan adalah sebesar 44.315. Kemudian nilai dari koefisien regresi X sebesar 0.479, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada tingkat motivasi kerja akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan sebesar 0.479. Karena nilai koefisien ini positif, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan bersifat positif, artinya

peningkatan motivasi kerja akan cenderung meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis yang ada dalam tabel 8, diketahui bahwa nilai variabel motivasi kerja (X) menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,004. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi yang telah ditetapkan yaitu 0,05. Nilai t hitung sebesar 3.136 juga lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 1.697. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan front office di hotel The Westin Jakarta. Pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.

Berdasarkan data yang ditunjukkan dalam tabel 9, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,349. Angka ini menandakan bahwa variabel motivasi kerja mampu memberikan kontribusi sebesar 34.9% dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel kinerja karyawan. Sisanya 65.1% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh yang cukup berarti, meskipun tidak terlalu dominan terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada bagian Front Office di The Westin Jakarta.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan front office departement di Hotel The Westin Jakarta. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji t-test. Dapat diketahui bahwa nilai variabel motivasi kerja (X) menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,004. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi yang telah ditetapkan yaitu 0,05. Nilai t hitung sebesar 3.136 juga lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 1.697. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan front office di hotel The Westin Jakarta.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,349. Angka ini menandakan bahwa variabel motivasi kerja mampu memberikan kontribusi sebesar 34.9% dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel kinerja karyawan. Sisanya 65.1% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak

diteliti dalam penelitian ini. Artinya motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh yang cukup berarti, meskipun tidak terlalu dominan terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada bagian Front Office di The Westin Jakarta.

Hasil pengujian normalitas menggunakan pendekatan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test memperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang dimana nilai ini melebihi batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data tidak menunjukkan penyimpangan dan data berdistribusi secara normal. Kemudian hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh menggunakan metode uji Glejser adalah sebesar 0,672. Nilai signifikansi ini telah melebihi batas yang telah ditentukan yaitu 0,05. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tidak terjadi indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) pada bagian linearity adalah sebesar 0,000. Karena nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel dalam model ini bersifat linear. Selanjutnya, pada bagian deviation from linearity, nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,291, yaitu lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat penyimpangan signifikan dari linearitas dalam model tersebut. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diketahui bahwa nilai konstanta (a) adalah 44.315, sementara koefisien regresi untuk variabel motivasi kerja (b) adalah sebesar 0.479. Sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada tingkat motivasi kerja akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan sebesar 0.479. Karena nilai koefisien ini positif, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan bersifat positif, artinya peningkatan motivasi kerja akan cenderung meningkatkan kinerja karyawan.

##### B. Saran

Berdasarkan temuan peneliti, disarankan agar manajemen Hotel The Westin Jakarta melakukan evaluasi terhadap sistem insentif dan penguatan disiplin kerja. Pemberian bonus saat ini dinilai belum optimal dalam meningkatkan semangat kerja karyawan, sehingga perlu ditingkatkan dengan mempertimbangkan pencapaian kinerja

individu dan transparansi sistem. Selain itu, rendahnya kedisiplinan waktu juga menjadi perhatian penting yang memerlukan pendekatan sistematis melalui pelatihan dan apresiasi terhadap kehadiran yang baik.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian di luar motivasi kerja, mengingat variabel ini hanya menjelaskan 34.9% dari variasi kinerja karyawan. Pendekatan metode campuran (mixed methods) direkomendasikan guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja dan kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam jumlah sampel dan ruang lingkup lokasi yang terbatas, sehingga studi lanjutan diharapkan mencakup area dan populasi yang lebih luas agar hasilnya dapat lebih representative dan dapat digeneralisasikan secara lebih menyeluruh dalam industri perhotelan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Akakip, F. E., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 485-500.
- Ananda, C. G., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*.
- Antony, S., & Hariyanto. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi kerja Sebagai Variabel. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1274-1287.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2025). *Kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) pada Desember 2024 mencapai 1,24 juta kunjungan, naik 8,72 persen year-on-year (y-o-y)*. Diambil kembali dari <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/03/2407/kunjungan-wisatawan-mancanegara--wisman--pada-desember-2024-mencapai-1-24-juta-kunjungan--naik-8-72-persen-year-on-year--y-o-y--.html>
- Belianto. (2023). Peran Receptionist Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Tamu Di Front Office Departement Swiss-Bell Hotel Borneo Samarinda. *Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. LA: SAGE.
- Damanik, J. (2021). *Pariwisata: Konsep, Teori, dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Danuri, & Maisaroh, S. (2019). *Metodelogi Pendidikan*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Hutomo, S. (2022). *Pariwisata dan Pembangunan Daerah*. Surabaya: Pustaka Tinta.
- Iskandar, H. (2021). Strategi Pengembangan Objek Wisata Pantai Pelawan, Tanjung Balai Karimun Sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Berkelanjutan. *Kepariwisata Jurnal Ilmiah*, Vol 15, No 1.
- Jatmiko, B. (2020). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Krisnawati, N., & Bagia, I. W. (2021). Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 29-38.
- Lestari, N. L., & Martadiani, A. A. (2021). Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Champlung Mas Resort & Spa Legian. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 72-76.
- Prasetyo, B., & Hadi, S. (2021). *Teori dan Praktik Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, S., & Primasari, D. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja dan Motivasi Karyawan Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE.
- Sengkey, F. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Transformatif Dan Pelatihan Terhadap Pengembangan Kompetensi Karyawan di Industri Hospitality. *Journal Research of Management*, Vol. 6(1), p 505-516.
- Sofiani, Natalia, D., & Tandi, F. (2021). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Tamu di Hotel Santika Depok (Studi Kasus di Era Pandemi Covid-19). *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 77-91.
- Subanda, I. N., & Wismayanti, K. (2020). *Metode Penelitian Sosial*. Bali: Pustaka Ekspresi.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Bmt El-Raushan Tangerang. *Jenius*.
- Widanaputra, A. (2009). *Akuntansi perhotelan pendekatan sistem informasi*. Yogyakarta: graha ilmu .
- Yehezkiel, & Ritonga, R. M. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Front Office Departemen Di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City. *Jurnal Sosial Teknologi*.
- Yusuf, M. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Palace Hotel. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.