



---

## **PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LOYALITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI *DEPARTEMEN FOOD DAN BEVERAGE SERVICE BANQUET SECTION* HOTEL NOVOTEL TANGERANG**

*The Effect of Work Motivation and Loyalty on Employee Performance in the Food and Beverage Service Banquet Section Department Novotel Tangerang Hotel*

**Elena Putri, Callista Manuel, Kezya Yohana, Triandi Pradana**

Universitas Matana Tangerang, Banten, Indonesia

\*Email: elenaputri093@gmail.com

\*Correspondence: Elena Putri

---

DOI:

10.59141/comserva.v3i03.870

### **ABSTRAK**

Motivasi yang diberikan sebuah perusahaan memiliki tujuan untuk mendorong karyawannya bekerja mencapai tujuan perusahaan tersebut. Karyawan dalam sebuah perusahaan yang termotivasi memberikan hasil kinerja yang baik karena motivasi membuat seorang karyawan merasa dihargai. Disisi lain, motivasi positif yang diberikan dalam bentuk apapun jika diterima dengan baik oleh karyawan akan menciptakan rasa setia dan loyal karyawan terhadap perusahaan. Menyadari pentingnya hal tersebut, penulis mencoba meneliti mengenai permasalahan yang terjadi terhadap kinerja karyawan yang diduga dipengaruhi oleh motivasi kerja serta loyalitas di Hotel Novotel Tangerang khususnya pada departemen Food & Beverage Service Banquet Section. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan beberapa wawancara kepada sumber informan di Hotel Novotel Tangerang. Peneliti juga mengambil kutipan data pendukung dari literatur - literatur yang relevan dengan penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja; Loyalitas; Kinerja Karyawan; Hotel Novotel Tangerang

### **ABSTRACT**

*The motivation provided by a company has a goal to encourage its employees to work towards achieving the company's goals. Employees in a motivated company provide good performance results because motivation makes an employee feel valued. On the other hand, positive motivation given in any form if well received by employees will create a sense of loyalty and loyalty of employees to the company. Realizing the importance of this, the author tries to examine the problems that occur in employee performance which is allegedly influenced by work motivation and loyalty at Novotel Tangerang Hotel, especially in the Food & Beverage Service Banquet Section department. The research was conducted by distributing questionnaires and several interviews to informant sources at Novotel Hotel Tangerang. Researchers also took citations of supporting data from literature relevant to the study. Based on the results of research variable X affects variable Y.*

**Keywords:** Work Motivation; Loyalty; Employee Performance; Hotel Novotel Tangerang

---

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan aset penting yang dapat membantu sebuah perusahaan dalam mewujudkan pelayanan optimal. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan menjadi salah satu sumber yang dapat menentukan tercapainya tujuan, kelancaran operasional, dan membantu dalam kegiatan produksi di sebuah perusahaan. Walaupun perusahaan mempunyai persiapan seperti dana, perencanaan, aset dan teknologi yang baik, akan tetap diperlukan sumber daya manusia yang produktif untuk menjalankan semuanya. Salah satu cara untuk mewujudkan pelayanan yang optimal adalah memberikan motivasi bagi para karyawannya. Motivasi ialah power yang dimiliki seseorang untuk membuat orang lain melakukan sebuah perilaku dengan output yang baik ataupun tidak baik (Ari Nur Khalifatoni, Syahrani & Berta Lestari, 2020) Karyawan pun dapat bekerja dengan tulus dan semangat karena adanya sebuah motivasi. Karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan ingin bekerja karena mereka memiliki dorongan/motivasi baik internal dan eksternal. Maka dari itu, perusahaan yang baik akan selalu berusaha mencari cara yang tepat untuk memotivasi karyawannya.

Jika terdapat performa serta kinerja yang memadai dalam sebuah organisasi, hal ini akan berdampak pada kesuksesan organisasi itu. (Trio Saputra, 2019). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan motivasi positif dalam bentuk apapun kepada karyawan, untuk mempertahankan karyawan tersebut. Motivasi positif dapat memberikan dampak terhadap loyalitas karyawan.

Tanpa loyalitas, organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Loyalitas muncul pada pemimpin dan karyawan karena pekerjaan mereka sesuai dengan keahlian dan pengetahuan serta seimbang dengan pengalaman bertahun-tahun. Loyalitas karyawan terhadap perusahaan ketika melakukan pekerjaan yang tepat untuk departemennya, yaitu dalam bentuk pelayanan yang luar biasa, inisiatif yang besar, dan lembur yang ditentukan perusahaan yang dapat mengarah pada penghargaan, jenjang karir oleh perusahaan. Loyalitas yang dimiliki seorang karyawan menciptakan produktivitas, kesetiannya pada organisasi, dan terdapat hubungan timbal balik antara karyawan dengan organisasi. (Deviyanti Putri Armadita, 2021).

Dalam industri penjual jasa khususnya Hotel, dimana Hotel ialah bisnis yang penjualan utamanya ialah penjualan jasa, membuat hasil kinerja yang dihasilkan menjadi pemeran penting semua aktivitas yang dimiliki perusahaan. Hotel diharuskan mampu mengelola, mempertahankan dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada dalam operasional Hotel. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat menggerakkan suatu perusahaan dan membawa kepada keberhasilan (Shelly Tri Utami & Yuliana, 2019).

Menyadari pentingnya motivasi kerja dan loyalitas pada karyawan, maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih rinci mengenai pengaruh pemberian motivasi dan pengaruh loyalitas pada sebuah industri pelayanan jasa khususnya bidang perhotelan yang ada di Kota Tangerang Selatan yaitu Hotel Novotel Tangerang.

Beberapa upaya pemberian motivasi kerja oleh Hotel Novotel Tangerang kepada karyawannya baik karyawan tetap, casual worker berupa upah / gaji karyawan sesuai dengan masa kerja dan jabatan, reward atau penghargaan seperti Best Talent of The Year, Best Talent of The Quarter dan lainnya, tunjangan, promosi / kenaikan jabatan sesuai dengan kinerja yang telah diberikan, lingkungan dan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang pekerjaan karyawan.

Hal ini dilakukan pihak hotel untuk sekaligus meningkatkan juga loyalitas karyawan mereka terhadap perusahaannya, tetapi dalam operasionalnya, masih sering kali ditemui tingkat loyalitas yang rendah pada khususnya pada departemen FB Service dalam section Banquet, dapat dilihat dari tingginya turnover casual worker pada departemen tersebut. Di Hotel Novotel Tangerang, FB Service Banquet memiliki casual worker terbanyak dibandingkan dengan casual worker pada departemen lain. Casual

worker ini diikat kontrak oleh Hotel Novotel selama tiga bulan dan akan diperpanjang pada bulan berikutnya. Menurut sumber, sering kali ditemukan casual worker pada departemennya selalu berganti dan relatif tidak tahan lama padahal FB Service Banquet sangat membutuhkan jumlah tenaga kerja yang banyak mengingat high demand MICE di Novotel Tangerang. Hal ini menjadi fokus Human Resource sebagai penanggung jawab rekrutmen Hotel, dan juga departemen terkait yaitu FB Service Banquet.

Untuk membahas lebih rinci mengenai sasaran objek penelitian, saat ini Hotel Novotel Tangerang memiliki 115 karyawan baik tetap dan kontrak, serta 101 casual worker per Maret 2023 dengan total 216 orang. Jika menjurus ke dalam departemen FB Service Banquet, terdapat 24 karyawan kontrak maupun tetap serta 18 casual worker dengan total 42 orang.

### **Motivasi Kerja**

Motivasi adalah kemauan untuk memberikan performa tertinggi guna mencaai tujuan dari sebuah perusahaan yang bergantung kepada tingkat kebisaannya demi membantu segala keperluan seseorang. Selanjutnya, “kerja” adalah setiap kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. (Salman Farisi, Juli Irnawati & Muhamad Fahmi, 2020)

Motivasi pada dasarnya memiliki sifat pendorong dan penggerak seseorang untuk melakukan sesuatu. Hal ini diperjelas oleh pengertian motivasi kerja menurut Nurmin Arianto & Hadi Kurniawan (2020) bahwa motivasi kerja adalah suatu proses dimana seseorang dipengaruhi atau didorong untuk memenuhi dan mencapai berbagai kebutuhannya, menggunakan kekuatan dan potensinya sedemikian rupa sehingga membuatnya mau bekerja secara produktif dan aktif bekerja dengan baik sesuai dengan tugas dan komitmennya untuk mencapai sesuatu guna mencapai yang diinginkan. Motivasi kerja mampu menggerakkan seluruh sumber daya guna membangkitkan kemauan yang tinggi dan memperkokoh hubungan

Motivasi yang diberikan kepada seorang karyawan, membuat mereka siap dan mampu mencurahkan seluruh tenaganya untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan, hal ini mengarah pada sebuah perusahaan yang bekerja secara optimal guna mencapai tujuan. (Okni Livia Ningsih, Hammam Zaki & Wan Laura Hardilawati, 2022). Pengertian tersebut didukung oleh pendapat K.A Miskiani & W. Bagia (2020) bahwa Motivasi sangat dibutuhkan dalam setiap organisasi, motivasi kerja yang tinggi membuat karyawan bersedia untuk bekerja dengan antusias sesuai dengan tanggung jawabnya dan dapat mempengaruhi organisasi secara positif.

Dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai goal atau tujuan perusahaan, perusahaan sendiri perlu mampu merancang sebuah rencana atau upaya dalam rangka memotivasi karyawan. Dikarenakan motivasi yang baik mempengaruhi cara bagaimana karyawannya bekerja, hal ini didukung oleh pendapat Azizah Azuzazah & Rycha Kuwara Sari (2022), bahwa karyawan dengan motivasi yang baik bekerja dengan serius, sungguh - sungguh dan memiliki hasil kerja yang memuaskan.

### **Indikator Motivasi Kerja**

Terdapat indikasi/indikator dalam motivasi kerja menurut Maslow dikutip oleh Ahmad Gunawan, Imam Sucipto & Suryadi (2020):

1. Kebutuhan fisik, berarti pemberian upah, bonus, uang transport, uang makan, penginapan dan lain-lain.
  2. Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan, tercermin dalam fasilitas keselamatan dan keamanan kerja, termasuk jaminan sosial bagi karyawan, segala bentuk tunjangan yang menjaga sebuah karyawan dalam melakukan pekerjaan atau tugasnya.
  3. Kebutuhan antar karyawan yang diekspresikan melalui hubungan seorang akan yang lain menyangkut kepercayaan diri seseorang untuk diterima dalam kelompok.
  4. Kebutuhan untuk dihargai, yang dinyatakan dengan gelar dan penghargaan atas kompetensi diri sendiri keperluan untuk diapresiasi atas hasil kerja pribadi itu sendiri.
-

5. Kebutuhan untuk menjadi dirinya sendiri, ialah dengan macam - macam bentuk pekerjaan yang menantang dan meng- gairahkan, dimana karyawan akan mengembangkan kompetensinya. Untuk memenuhi hal tersebut, bisa dilaksanakan dengan mengadakan beberapa pelatihan sesuai dengan apa yang ingin dibentuk perusahaan itu sendiri.

Menurut Robbins yang dikutip oleh K.A Miskiani & I W. Bagia indikator motivasi kerja adalah sebagai berikut (2020):

1. Gaji yang diterima pegawai sesuai dengan harapan pe- gawai.
2. Karyawan dengan indikator menunjukkan keakraban den- gan rekan kerja dan sikap untuk menggantikan pekerjaan rekan kerja.
3. Kondisi kerja dengan indikator tempat kerja fisik karyawan dan kesejahteraan karyawan di tempat kerja.

Menurut Newstorm dalam Wibowo yang dikutip oleh Di- mas Veronica Priharti & Futtry Nefidriany (2019), indikator motivasi kerja ialah sebagai berikut:

1. *Engagement*: adalah janji karyawan untuk menunjukkan tingkat antusiasme, inisiatif, dan upaya untuk terus berlanjut.
2. *Commitment*: adalah sejauh mana seorang karyawan memiliki integrasi untuk berhubungan dengan organisasi.
3. *Satisfaction*: Kepuasan mencerminkan pemenuhan kon- trak psikologis dan pemenuhan harapan.
4. *Turnover*: Turnover berbicara mengenai hilangnya peker- jaan yang dialami oleh seorng pekerja.

### **Loyalitas Karyawan**

Siagian (2021) loyalitas ialah perilaku seorang karyawan untuk bersikap loyal / tidak memiliki keinginan untuk memilih tempat lain sebagai tempat kerjanya karena loyalitas tersebut memiliki pengaruh terhadap puasanya seorang karyawan untuk bekerja diperusahaan itu. Selanjutnya, menurut Hasibuan yang dikutip oleh Riza Setyo Ningrum & M. Aji Luhur Pambudi (2021), bentuk loyalitas merupakan faktor yang menjadi in- dikator dalam sebuah assesment karyawan. Bentuk loyalitas ini dapat ditunjukkan dengan bagaimana karyawan memenuhi tugasnya atau membela perusahaannya terhadap masalah yang disebabkan oleh individu yang tidak bertanggung jawab.

Kemas Zulfikri & Trisninawati (2022) loyalitas bisa di- artikan dengan bentuk loyalnya seorang yang tidak hanya setia secara fisik tetapi juga non-fisik. Loyalitas seorang karyawan diperlukan dalam sebuah perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan itu. Untuk meningkatkan kesetiaan seorang karyawan, perusahaan dapat menanamkan karyawan dengan keinginan menjadi bagian dari perusahaan dan keinginan untuk menerima sebuah nilai yang diberikan dari perusahaan itu sendiri.

Loyalitas seorang pekerja tidak begitu saja terbentuk di perusahaan, tetapi juga mencakup aspek-aspek yang me- nunjukkan loyalitas karyawan. Seperti fasilitas, tunjangan, lingkungan kerja dan upah yang diterima karyawan. Loyalitas karyawan dalam sebuah perusahaan disimpulkan dapat terlihat melalui usaha dan perilaku seorang karyawan terhadap menanggapi situasi dan kondisi pada sebuah perusahaan terse- but.

### **Indikator Loyalitas Karyawan**

Menurut Steers Potters yang dikutip oleh Deviyanti Putri (2021), terdapat beberapa indikator loyalitas karyawan sebagai berikut:

1. Rela untuk melakukan rotasi dalam pekerjaannya.
2. Tidak keberatan diberikan tugas yang berat.
3. Bersedia bekerja diluar atau melebihi jam kerja pada biasanya.
4. Tidak memiliki niat untuk berpindah profesi

5. Bangga menjadi bagian dari perusahaan, dan menerima perubahan ataupun arahan dari perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut Filippo yang dikutip oleh Arief Teguh Nugroho (2018), indikator loyalitas karyawan ialah:

1. Bentuk Komunikasi
2. Upah / Insentif
3. Kesejahteraan
4. Tanggungan mengenai kecelakaan kerja
5. Relasi industrial.

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan output yang dihasilkan seseorang entah itu secara bagus atau tidaknya hasil kerja ataupun banyaknya pekerjaan yang dilakukan yang sesuai dengan apa yang diberikan perusahaan dengan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh karyawan, hasil kerja dibandingkan apa yang sudah ditetapkan dan diterapkan dengan harapan organisasi. Mampu atau tidaknya performa yang dihasilkan oleh organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawannya baik secara individu ataupun berkelompok, bahwa semakin hebatnya karyawan bekerja, semakin hebat pula pola kinerja perusahaannya. Kinerja ini merupakan perilaku seorang karyawan, yang diwujudkan dan diwujudkan dalam pelaksanaan tugas di kantor atau di luar kantor. Output dari kinerja ialah fungsi atau indikator pekerjaan atau jabatan pada waktu tertentu. (Ahmad Gunawan, Imam Sucipto & Suryadi, 2020).

Pengertian kinerja menurut Muhammad Zainur yang dikutip oleh Nurmiyanto & Hadi Kurniawan (2020), kinerja adalah keseluruhan proses kerja seseorang yang hasilnya dapat digunakan untuk menentukan baik atau tidaknya hasil kerja orang tersebut. Kinerja merupakan salah satu instrumen penting dalam terciptanya proses capaian tujuan perusahaan. Dalam hal ini, kinerja perlu diciptakan oleh perusahaan itu sendiri melalui bantuan para pemimpin yang mempunyai hak dan tanggung jawab.

### **Indikator Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2020) indikator kinerja ialah meliputi:

1. Kualitas pekerjaan
2. Kuantitas pekerjaan
3. Kendala kerja
4. Sikap

Indikator kinerja seorang karyawan menurut Kasmir, yang dikutip oleh Christian dan Kurniawan (2021) ialah:

1. Kualitas
2. Jumlah Pekerjaan
3. Periode
4. Periode
5. Penekanan Biaya
6. Pengawasan
7. Relasi antar karyawan

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Metode penelitian ialah bentuk atau cara seorang peneliti dalam memperoleh hingga mengelola data dengan tujuan penelitian tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah metode penelitian dimana data yang disajikan berupa angka dan

---

bentuk statistika [5]. Dalam penelitian ini, analisis statistika diproses dengan program IBM SPSS (Statistical Product & Service Solutions) Versi 22.0 dan 27.0 for Windows. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan satu variabel dengan variabel lainnya. Objektivitas desain penelitian dengan menggunakan instrumen berupa angka, olahan statistik serta struktur. Menurut Arikunto (2019), penelitian dengan

### **Populasi**

Populasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan subjek responden yang akan diamati. Dalam populasi, sekelompok subjek tersebut harus memiliki karakteristik yang membedakannya dengan kelompok subjek lain (Wanda Femila Utami, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak jumlah karyawan Hotel Novotel Tangerang dalam FB Service Banquet, yaitu dengan total sebanyak 42 orang.

### **Sampel**

Sampel merupakan beberapa / sebagian dari populasi yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan perwakilan dari banyaknya populasi yang akan diteliti. Penelitian yang dilakukan penulis ini menggunakan teknik non-probability sampling yaitu sampel jenuh. Banyak populasi pada penelitian ini akan dijadikan sampel. Maka dari itu, sampel / perwakilan dalam populasi di penelitian ini sebanyak 42 orang karyawan departemen FB Service Banquet di Hotel Novotel Tangerang.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam sebuah pengumpulan data, terdapat dua jenis atau dua metode yaitu :

#### **1. Data Primer**

Pengumpulan data ini ialah dilakukan dengan menyusun kuesioner berdasarkan hasil penelitian terdahulu, lalu diberikan kepada responden untuk mendapatkan hasil informasi yang akan penulis teliti. Selain itu, hasil data yang didapatkan peneliti juga melalui wawancara narasumber terkait.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tidak didapatkan langsung atau diberikan kepada pengumpul data, data sekunder ini pada umumnya berbentuk tidak langsung seperti data - data atau dapat diterima melalui orang lain [5]. Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data sekunder dengan sumber dari berbagai jurnal penelitian, artikel, studi kepustakaan dan internet..

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Perusahaan**

Salah satu hotel dari Grup Accor adalah Novotel. Novotel Tangerang didirikan pada tanggal 8 Maret 2014 dan masih berstatus soft opening. Pada tanggal 15 Oktober 2014, Novotel Tangerang melakukan Grand Opening dengan mengundang semua pihak yang bertanggung jawab di sekitarnya.

Novotel Tangerang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No. 1, di kawasan Tangcity Superblock. Novotel Tangerang berada di pusat kota dan dekat bandara Soekarno-Hatta, membuatnya menjadi tempat yang ideal untuk bisnis, turis, MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition), dan keluarga untuk menginap dan melakukan pertemuan. Novotel Hotel Tangerang.

Mall Tangcity terintegrasi dengan hotel Novotel Tangerang. Seluruh hotel memiliki 266 kamar tamu, terdiri dari 210 Superior Room, 39 Executive/Premier Room, dan 17 Suite Room. Setiap kamar memiliki pemandangan Kota Tangerang dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dan mereka juga memiliki fasilitas dan fasilitas yang sesuai.

### **Hasil Penelitian**

1. Uji Normalitas: Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan metode One Kolmogrov-Smirnov Z yang disajikan diatas, nilai Asymp. Sig adalah  $0,200 > 0,05$ , artinya data berdistribusi normal.



2. Uji Multikolinieritas: Atas hasil uji multikolinieritas yang telah dilakukan, nilai VIF untuk Motivasi (X1)  $2.593 < 10$ , nilai VIF untuk Loyalitas (X2)  $2.593 < 10$ , nilai Collinearity Tolerance Motivasi (X1)  $0,386 > 0,1$ , Loyalitas (X2)  $0,386 > 0,1$ , maka data penelitian dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
3. Uji Heterokedastisitas: Hasil pengujian uji heterokedastisitas yang disajikan, nilai sig untuk Motivasi (X1)  $0,113 > 0,05$  dan nilai sig untuk Loyalitas (X2)  $0,148 > 0,05$ , maka tidak ada variabel pada penelitian dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas.
4. Uji Autokorelasi: Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi pada tabel diatas, pada Durbin-Watson dengan N=42 responden adalah dL 1,357 dan dU 1,661 menggunakan K3, dengan K dari jumlah variabel X dan Y (variabel X = 2, Y = 1 jadi K = 3. Jika  $dU < d < 4-Du$ . Maka  $1,661 < 1,701 < 2,339$  dinyatakan dalam data penelitian dinyatakan tidak terjadi autokorelasi.
5. Uji Analisis Regresi Linear berganda: Kesimpulan:  $Y = 2,763 + 0,184X1 + 0,419X2$

Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini, nilai b1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,184 menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel motivasi kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,184. Selanjutnya, nilai b2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,419 menunjukkan bahwa variabel loyalitas mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan; dengan kata lain, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini, setiap kenaikan satuan variabel loyalitas akan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,419.

#### **Uji Signifikansi Parsial (Uji T)**

Uji Signifikansi Parsial (Uji T): Hasil pengujian H1 didapatkan dari nilai sig untuk pengaruh Motivasi Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar  $0,018 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,475 > t$  tabel 2,022, sehingga dapat disimpulkan bahwa H01 ditolak dan H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan Motivasi Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Hasil pengujian H2 didapatkan dari nilai sig untuk pengaruh Loyalitas (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,538 > t$  tabel 2,022, sehingga dapat disimpulkan bahwa H02 ditolak dan H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan Loyalitas (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Uji Signifikansi Simultan (Uji F): Hasil pengujian diatas, menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan F hitung  $25,083 > F$  tabel 3,23, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Motivasi Kerja (X1) dan Loyalitas (X2) secara simultan atau secara bersama - sama terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Uji Koefisien Determinasi: Berdasarkan hasil uji diatas pada tabel 4.9, nilai koefisien R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,563 atau 56,3 %, jadi dapat diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel Motivasi Kerja (X1) dan Loyalitas (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,563 (56,3%) . Sementara sisanya sebesar 43,7% kinerja karyawan Hotel Novotel Tangerang pada section FB Banquet dijelaskan oleh faktor selain dua variabel independen diatas.

#### **Pengaruh Motivasi Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan di Departemen Food & Beverage Banquet Section Hotel Novotel Tangerang**

Berdasarkan hasil penelitian penulis diatas yang dilakukan dengan t hitung motivasi kerja (X1) sebesar 2,475 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,022, serta nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara motivasi kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y).

Sebelumnya, terdapat beberapa upaya motivasi kerja yang telah diberikan oleh Hotel Novotel terhadap casual worker sebagai pekerja harian baik berupa materi maupun non - materi sebagai berikut:

---

1. Service fee bagi casual worker yang bersifat kumulatif per - tiga bulan, besarnya service fee ini diperoleh dari 4 % service fee karyawan tetap di Hotel Novotel Tangerang.
2. BPJS Jamsostek yang diperoleh setelah 3 bulan bekerja.
3. Reward berupa sertifikat sebagai best talent of the month.
4. Pemenuhan kebutuhan berupa makanan dan seragam yang dikelola oleh Hotel.
5. Jenjang karir yang dapat diperoleh jika menunjukkan kinerja melebihi standar Hotel Novotel Tangerang.

Upaya motivasi kerja tersebut mencakup beberapa faktor sesuai indikator yang dipakai seperti keterikatan, penghargaan non - materil, kebutuhan fisik dan komitmen. Dalam penelitian ini, kinerja karyawan (Y) dipengaruhi oleh motivasi kerja (X1) yang berarti karyawan mempertimbangkan upaya motivasi tersebut mencakup beberapa faktor sesuai indikator yang dipakai seperti keterikatan, penghargaan non - materil, kebutuhan fisik dan komitmen. Dalam penelitian ini, kinerja karyawan (Y) dipengaruhi oleh motivasi kerja (X1) yang berarti karyawan mempertimbangkan upaya motivasi yang diberikan untuk kembali mengeluarkan kinerja yang dibutuhkan pada Hotel Novotel Tangerang.

### **Pengaruh Loyalitas (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Departemen Food & Beverage Banquet Section Hotel Novotel Tangerang**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan menggunakan t hitung loyalitas (X2) sebesar 3,538 yang lebih besar dari nilai t tabel 2,022 serta nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, dapat disimpulkan bahwa loyalitas (X2) memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan (Y). Bentuk loyalitas yang dapat dilihat pada departemen Food & Beverage Banquet Section ialah:

Terdapat karyawan casual worker yang memiliki ke- sadaran dan ketersediaan untuk bekerja diluar jam kerja tanpa tuntutan upah yang lebih, serta beberapa casual worker yang sudah senior dan menetap di departemen tersebut.

Loyalitas dalam diri karyawan ini tumbuh karna Hotel Novotel Tangerang memberikan benefit sesuai yang tidak bisa didapatkan ditempat lain jika bekerja sebagai casual worker. Contohnya dalam pemberian BPJS Jamsostek dimana Hotel Novotel Tangerang mempertimbangkan kesejahteraan karyawannya tersebut.

Hotel Novotel Tangerang menjamin keselamatan kerja para casual worker dengan adanya training sebelum kerja, dan adanya kerja sama dengan rumah sakit Mayapada jika terjadi insiden atau kecelakaan yang terjadi pada saat jam operasional bekerja.

Disimpulkan bahwa para karyawan terlebih dahulu mem- pertimbangkan upaya loyalitas yang diberikan Hotel Novo- tel Tangerang sebelum memberikan loyalitasnya pada pe- rusahaan yang hasil output nya ialah terdapat kemungkinan meningkatnya kinerja karyawan.

### **Pengaruh Motivasi Kerja (X1) dan Loyalitas (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Departemen Food & Beverage Banquet Section Hotel Novotel Tangerang**

Pada jumlah hasil perhitungan data statistik melalui SPSS menunjukkan nilai F hitung sebesar 25,083 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,23 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikansi yang ditetapkan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan atau bersama - sama antara motivasi kerja dan loyalitas terhadap kinerja karyawan di Hotel Novotel Tangerang departemen food and beverage banquet section.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa 1) Motivasi kerja dan loyalitas karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di departemen Food & Beverage Banquet Section Hotel Novotel Tangerang secara parsial dan simultan.

---



Motivasi kerja dan loyalitas pada Hotel Novotel memberikan pengaruh kearah positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 2) Tingkat kinerja yang dipengaruhi turnover pada departemen tersebut diindikasi terjadi karena faktor-faktor lain selain variabel yang diteliti. Hal ini didukung dengan hasil analisis peneliti menggunakan koefisien determinasi, dimana kinerja karyawan dipengaruhi oleh motivasi kerja dan loyalitas sebesar 56,3%, dan dapat ditarik simpulan bahwa terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 43,7 %. 3) Adapun faktor yang mempengaruhi turnover tersebut ialah: (a) Kesempatan bekerja ditempat lain dengan status karyawan tetap. (b)Faktor individu itu sendiri merasa belum mampu untuk mengerjakan pekerjaan tersebut dikarenakan background yang berbeda. (c) Merasakan ketidakcocokan antar individu atau senior dalam tim Banquet.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aam Amrulloh, Devi Yasmin & Heni Safitri. 2019. Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Uni- versitas Muhammadiyah Pontianak*. Vol 6, No 1 (2019).
- Ari Nur Khalifatoni, Syaharani & Berta Lestari. 2020. Peranan Motivasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Toko Ud. Ismail Banjarmasin.
- Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.
- Arif Rahman Hakim & Murdi. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smk Swastadi Wilayah Timur Kabupaten Pemalang. Universitas Negri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial* Vol. 29, No. 2, 2019.
- Dimas Veronica Priharti & Futtry Nefridiany. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Loyalitas Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Arisma Merdeka. Vol. 7 No. 2 (2019).
- Dio Christian & M.Kurniawan. 2021. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Yala Kharisma Hipping Cabang Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*. Vol. 2, No. 2, Juni 2021
- Ekawatiningtyas Putri. 2019. Peranan Motivasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Bandung Super Model Malang). Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. *JIGABI* Vol. 8, No.1, Januari 2019, hal. 26-32.
- Hasibuan, 2018, Manajemen Sumber Daya Manusia, PT Bumi Aksajara, Jakarta
- Muhammad Darari Bariqi. 2018. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* Vol. 5 (2) 2018 hlm. 64-69 <http://journal.trunojoyo.ac.id/jsmb>
- Ni Putu Eka Rosi Febby Diana, Ni Wayan Eka Mirtariani & Gusti Ayu Imbayani. 2022. Pengaruh Motivasi Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar. Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar. *Jurnal VALUES*, Vol. 3, No. 2, 2022.
- Shelly Tri Utami & Yuliana. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bunda Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, Vol. 11 No. 02, hal 86-100.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV. PT.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).