

Hubungan Motivasi Dan Produktivitas Kerja Receptionist Front Office Di Beverly Hotel Batam

Yolveri¹, Yustina Meri Suryani Baly²

Akpar Paramitha Bukittinggi

yolyolveri@gmail.com, yustinameri121@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

ARTICLE HISTORY

Submitted: 2026-04-26

Review: 2026-05-14

Accepted: 2026-05-23

Published: 2026-07-12

KEYWORDS

WORK MOTIVATION, WORK
PRODUCTIVITY, FRONT
OFFICE RECEPTIONIST

KATA KUNCI

MOTIVASI KERJA,
PRODUKTIVITAS KERJA,
RESEPSIONIS FRONT OFFICE

AUTHOR CORRESPONDING

Yolveri
Akpar Paramitha Bukittinggi
yolyolveri@gmail.com

Yustina Meri Suryani Baly
Akpar Paramitha
yustinameri121@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between work motivation and the work productivity of Front Office receptionists at Beverly Hotel Batam. Productivity problems emerged based on initial observations that indicated obstacles in career development and ineffective management communication. This study used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The theories used include Herzberg's Two Factor Theory, Maslow's Theory of Needs, Locke and Latham's Goal Setting Theory, and Adams's Theory of Justice. The results showed that work motivation has a significant and positive relationship with the work productivity of Front Office receptionists at Beverly Hotel Batam. Increased motivation can be achieved through awards, regular training, open internal communication, and continuous performance evaluation. This study emphasizes the importance of hotel management in building a conducive work environment so that employee performance can be achieved optimally.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan produktivitas kerja resepsionis Front Office di Beverly Hotel Batam. Permasalahan produktivitas muncul berdasarkan observasi awal yang menunjukkan adanya hambatan dalam pengembangan karier serta komunikasi manajemen yang kurang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan meliputi Teori Dua Faktor Herzberg, Teori Kebutuhan Maslow, Teori Penetapan Tujuan Locke dan Latham, serta Teori Keadilan Adams. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap produktivitas kerja resepsionis Front Office Beverly Hotel Batam. Peningkatan motivasi dapat dicapai melalui pemberian penghargaan, pelatihan rutin, komunikasi internal yang terbuka, serta evaluasi kinerja yang berkesinambungan. Penelitian ini menegaskan pentingnya manajemen hotel dalam membangun lingkungan kerja yang kondusif agar kinerja karyawan dapat tercapai secara optimal.

A. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata. Di tengah persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan menjadi faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Departemen *front office*, sebagai garis depan yang langsung berinteraksi dengan tamu, memiliki peran vital dalam menciptakan kesan pertama yang positif dan menentukan pengalaman keseluruhan tamu selama menginap.

Beverly Hotel Batam, sebagai salah satu hotel berbintang di kota Batam, menyadari pentingnya motivasi kerja dan produktivitas karyawan di departemen *front office* untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Motivasi kerja yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih efisien dan efektif, sementara produktivitas karyawan yang optimal dapat meningkatkan kinerja hotel secara keseluruhan. Industri perhotelan adalah sektor yang dinamis, dengan kebutuhan yang terus berubah seiring waktu. Penelitian tentang motivasi dan produktivitas karyawan harus dilakukan secara berkala untuk menyesuaikan dengan tren baru dan tantangan yang muncul. Beverly Hotel Batam sebagai objek studi memberikan konteks spesifik yang relevan untuk analisis motivasi dan produktivitas. Memahami kondisi lokal dan tantangan yang dihadapi oleh karyawan di Beverly Hotel Batam akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan produktivitas di lingkungan perhotelan yang spesifik.

Departemen *Front Office* adalah titik kontak pertama antara tamu dan hotel, berperan dalam menciptakan kesan pertama yang positif. Kinerja departemen ini mempengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan di departemen ini sangat penting

untuk kesuksesan hotel. Selain masalah motivasi dan komunikasi manajemen, departemen *Front Office* juga menghadapi berbagai kendala operasional yang dapat memengaruhi produktivitas dan kualitas pelayanan. Permasalahan tersebut antara lain terjadinya *overbooking* atau *double booking* akibat kesalahan sistem reservasi, penanganan keluhan tamu yang kurang optimal, serta human error dalam administrasi seperti kesalahan input data tamu maupun transaksi pembayaran. Pada periode *high season*, tingginya beban kerja sering menyebabkan antrian panjang saat proses check-in dan check-out sehingga menimbulkan tekanan bagi staf. Kendala lain yang kerap muncul adalah keterbatasan penguasaan bahasa asing yang menghambat komunikasi dengan tamu mancanegara, kurangnya koordinasi dengan departemen lain seperti *housekeeping* maupun *food & beverage*. serta tekanan psikologis ketika harus melayani tamu VIP dengan standar yang lebih tinggi. Berbagai permasalahan ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang baik sangat diperlukan agar karyawan *Front Office* tetap mampu memberikan pelayanan yang efektif dan menjaga kepuasan tamu meskipun menghadapi tantangan yang kompleks. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Receptionist *Front Office* Di Beverly Hotel Batam dipilih berdasarkan beberapa pertimbangan penting yang menggarisbawahi relevansi, kebutuhan, dan manfaat dari penelitian ini.

Pemilihan judul “Hubungan Motivasi Dan Produktivitas Kerja Receptionist *Front Office* Di Beverly Hotel Batam” ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di salah satu departemen kunci di hotel. Penelitian ini berfokus pada aspek-aspek motivasi yang berhubungan dengan produktivitas karyawan dan relevansi dari hasil studi ini dalam konteks lokal hotel, memberikan informasi yang dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan motivasi dan

produktivitas. Dengan penelitian ini, Beverly Hotel Batam dapat mengidentifikasi area perbaikan dan menerapkan solusi yang berdampak positif pada kualitas layanan dan kinerja operasional hotel. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan beberapa karyawan, ditemukan sejumlah faktor yang dapat menurunkan motivasi kerja di departemen *front office*, antara lain, Kurangnya peluang pengembangan karier, sehingga karyawan merasa kehilangan semangat untuk berkembang dan Kurangnya komunikasi efektif antara manajemen dan *staf*, yang berdampak pada miskomunikasi, kesalahpahaman, dan penurunan kepercayaan terhadap atasan. Masalah-masalah di atas tidak hanya berdampak pada turunnya motivasi kerja, tetapi juga menurunkan produktivitas karyawan, baik dari sisi kecepatan layanan, ketepatan dalam bekerja, maupun kepuasan tamu secara keseluruhan. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan penelitian yang menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan, serta merumuskan strategi peningkatan yang tepat bagi keberlangsungan operasional hotel.

Rumusan Masalah

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan di departemen *front office* Beverly Hotel Batam?
2. Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan motivasi kerja dan produktivitas karyawan di departemen *front office* Beverly Hotel Batam?

Tujuan Penelitian

3. Untuk mengetahui hubungan motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan di

departemen *Front Office* Beverly Hotel Batam.

4. Untuk mengetahui strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan motivasi kerja dan produktivitas karyawan di departemen *Front Office* Beverly Hotel Batam.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah Kualitatif Deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dengan karyawan Hotel Beveley Batam, serta dokumentasi berupa foto, selama 3 bulan sejak bulan november sampai dengan bulan februari 2025. Dengan hasil pengumpulan data dalam penelitian ini, maka peneliti dapat mengetahui apa saja yang menjadi motivasi kerja bagi karyawan Bevely Hotel Batam.

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Beverly Hotel Batam, khususnya pada karyawan Departemen *Front Office*. Pengumpulan data dilakukan selama 3 bulan (November 2024 – Februari 2025) menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Responden utama terdiri dari:

- a. 1 *Front Office Manager*
- b. 1 Supervisor
- c. 6 *Receptionist*
- d. 1 *Concierge*
- e. 1 *Bellboy*
- f. 1 *Guest Relations Officer*

Observasi dan wawancara dilakukan terhadap lingkungan kerja, kondisi operasional, dan pengalaman kerja karyawan, serta bagaimana program motivasi berperan dalam meningkatkan produktivitas. Program motivasi yang diamati antara lain:

- a. Penghargaan "*Best Employee*"
- b. Pelatihan bulanan

- c. Fasilitas kesejahteraan (asuransi, olahraga, rekreasi)
- d. Kegiatan sosial internal.

1. Deskripsi Data Berdasarkan Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara terhadap enam orang staf Front Office, ditemukan bahwa faktor motivasi terbesar yang dirasakan adalah penghargaan dan pengakuan kerja. Hampir seluruh responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih bersemangat ketika mendapatkan apresiasi atas kinerja, misalnya melalui program *Best Employee*. Faktor lain yang juga sering disebut adalah peluang pengembangan karir, di mana sebagian besar staf merasa membutuhkan jenjang karir yang lebih jelas serta pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kemampuan. Selain itu, beberapa karyawan mengungkapkan pentingnya komunikasi manajemen yang terbuka, karena hubungan yang responsif dengan atasan membuat mereka merasa lebih dihargai. Lingkungan kerja dan fasilitas juga dinilai sangat memengaruhi semangat kerja, terutama kenyamanan ruang kerja, ketersediaan ruang istirahat, serta dukungan teknologi operasional yang memadai. Namun, sebagian responden masih merasa bahwa pembagian tugas dan sistem penghargaan belum sepenuhnya adil, sehingga menimbulkan rasa kurang puas di kalangan staf. Temuan-temuan ini menggambarkan bahwa motivasi kerja karyawan *Front Office* dipengaruhi oleh kombinasi faktor penghargaan, kesempatan berkembang, komunikasi, fasilitas kerja, serta keadilan dalam sistem kerja. Berdasarkan hasil wawancara terhadap enam orang staf *Front Office*, ditemukan bahwa faktor motivasi terbesar yang dirasakan adalah penghargaan dan pengakuan kerja. Hampir seluruh responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih bersemangat ketika mendapatkan apresiasi atas kinerja, misalnya melalui program *Best Employee*. Faktor lain yang juga sering disebut adalah peluang pengembangan karir, di mana sebagian besar staf merasa

membutuhkan jenjang karir yang lebih jelas serta pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kemampuan. Selain itu, beberapa karyawan mengungkapkan pentingnya komunikasi manajemen yang terbuka, karena hubungan yang responsif dengan atasan membuat mereka merasa lebih dihargai. Lingkungan kerja dan fasilitas juga dinilai sangat memengaruhi semangat kerja, terutama kenyamanan ruang kerja, ketersediaan ruang istirahat, serta dukungan teknologi operasional yang memadai. Namun, sebagian responden masih merasa bahwa pembagian tugas dan sistem penghargaan belum sepenuhnya adil, sehingga menimbulkan rasa kurang puas di kalangan staf.

Menurut penulis, menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan merupakan hasil dari kombinasi aspek internal dan eksternal. Apresiasi kerja memang menjadi faktor pendorong utama, namun tanpa adanya keadilan, komunikasi yang baik, serta peluang pengembangan diri, semangat kerja karyawan tidak dapat bertahan dalam jangka panjang. Dengan demikian, manajemen hotel sebaiknya tidak hanya mengandalkan penghargaan formal, tetapi juga memperhatikan aspek keseharian seperti pola komunikasi, pembagian tugas, dan fasilitas pendukung agar motivasi kerja karyawan *Front Office* dapat terus terjaga dan berdampak positif pada produktivitas.

Produktivitas karyawan diamati dari:

- a. Kecepatan *check-in/check-out*
- b. Penanganan keluhan tamu
- c. Kepuasan tamu berdasarkan *review*

2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap produktivitas karyawan di Departemen *Front Office* Beverly Hotel Batam. Hal ini didasarkan pada data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan.

3. Motivasi dan Indikator Produktivitas

Hasil penelitian memperlihatkan adanya hubungan yang jelas antara motivasi kerja dengan indikator produktivitas karyawan Front Office. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi umumnya menunjukkan kecepatan dalam menangani proses check-in maupun check-out tanpa mengurangi ketepatan administrasi. Dalam hal penanganan keluhan tamu, motivasi kerja juga terbukti berperan penting. Staf yang merasa dihargai dan didukung manajemen cenderung lebih sabar, responsif, dan mampu memberikan solusi yang tepat, sehingga tamu merasa dilayani dengan baik. Selain itu, motivasi kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan tamu secara keseluruhan. Karyawan yang bersemangat dalam bekerja menampilkan sikap ramah, komunikatif, dan tulus dalam memberikan pelayanan, sehingga meninggalkan kesan positif bagi tamu. Sebaliknya, karyawan yang merasa kurang diperhatikan sering kali bekerja sekadarnya, sehingga layanan yang diberikan tidak maksimal.

Menurut penulis, bahwa motivasi kerja memiliki korelasi positif dengan produktivitas, baik dari segi efisiensi waktu, kualitas pelayanan, maupun kepuasan tamu. Hal ini sejalan dengan teori Herzberg yang menekankan pentingnya faktor motivator seperti penghargaan dan tanggung jawab, serta teori Vroom yang menyatakan bahwa motivasi timbul ketika karyawan percaya bahwa usaha mereka akan menghasilkan kinerja yang baik dan dihargai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan motivasi kerja merupakan langkah strategis untuk menjaga dan meningkatkan produktivitas karyawan Front Office Beverly Hotel Batam. Salah satu *receptionist* Yulia menyatakan: “Ketika manajemen memberi apresiasi atas kerja saya, saya jadi lebih semangat dan merasa dihargai. Itu membuat saya ingin memberikan yang terbaik setiap hari.” Dari dokumen internal hotel (melalui wawancara), ditemukan bahwa

karyawan yang memiliki tingkat kehadiran 100% dan sering mengikuti pelatihan cenderung mendapat skor evaluasi kerja lebih tinggi dari atasan dan tamu hotel (berdasarkan *feedback* tamu). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat motivasi yang tinggi berbanding lurus dengan produktivitas karyawan, dalam bentuk efisiensi waktu, penyelesaian tugas, dan pelayanan terhadap tamu.

Strategi untuk Meningkatkan Motivasi dan Produktivitas

a) Penguatan Program Penghargaan

“*Best Employee*” sebaiknya dilakukan tidak hanya tahunan, tetapi per triwulan atau bulanan untuk menciptakan kompetisi sehat dan meningkatkan semangat kerja.

b) Pelatihan dan Pengembangan Rutin

Pelatihan yang sudah berjalan perlu diperluas cakupannya. Tidak hanya fokus pada keterampilan teknis (seperti sistem reservasi), tetapi juga pengembangan *soft skill* seperti manajemen stres, etika pelayanan, dan keterampilan komunikasi interpersonal.

c) Fasilitas Kesejahteraan yang Relevan Selain program asuransi dan rekreasi, penguatan fasilitas pendukung keseimbangan kerja-hidup (*work-life balance*) seperti fleksibilitas *shift* kerja dan ruang istirahat yang nyaman terbukti sangat diapresiasi oleh karyawan.

d) Komunikasi Terbuka dan Keterlibatan Karyawan

Karyawan merasa termotivasi jika mereka dilibatkan dalam pengambilan keputusan kecil, seperti pengaturan jadwal atau ide pelayanan baru.

e) Monitoring dan Umpan Balik Positif. Evaluasi kinerja harus dilakukan secara konsisten dan bersifat membangun, bukan hanya sebagai bentuk pengawasan tetapi juga pemberian masukan untuk perbaikan.

D. Pembahasan

1. Hubungan antara Motivasi dan Produktivitas

Temuan ini menguatkan teori yang dikemukakan oleh Herzberg (Teori Dua Faktor), yang membedakan antara motivator intrinsik (prestasi, pengakuan, tanggung jawab) dan faktor *hygiene* (gaji, kondisi kerja). Di Beverly Hotel Batam, kehadiran motivator intrinsik (seperti apresiasi kerja dan kesempatan berkembang) terbukti berdampak langsung pada semangat kerja dan efektivitas karyawan.

Hal ini juga sejalan dengan teori ekspektansi Vroom, yang menyatakan bahwa motivasi dipengaruhi oleh keyakinan bahwa usaha akan menghasilkan kinerja yang baik, dan kinerja itu akan dihargai. Karyawan *front office* merasa bahwa usaha mereka untuk bekerja dengan baik akan mendapatkan penghargaan nyata dari manajemen.

2. Desain Penelitian Kualitatif dan Keterkaitannya

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memberikan gambaran mendalam dan realistis mengenai situasi kerja dan psikologi karyawan. Dengan melakukan observasi langsung dan wawancara tanpa skrip kaku, peneliti mampu menangkap nuansa emosional, budaya kerja, dan hubungan antar individu yang memengaruhi motivasi. Karena desain ini menekankan pemahaman dari sudut pandang karyawan, hasil yang diperoleh bersifat lebih kontekstual dan aplikatif, berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang hanya mengandalkan angka. Ini sangat relevan dengan lingkungan kerja hotel yang dinamis dan

berbasis pelayanan manusia.

3. Relevansi Praktis

Temuan ini sangat penting sebagai bahan pertimbangan manajemen hotel untuk menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Dengan mengetahui bahwa motivasi kerja berperan penting dalam produktivitas, maka manajemen harus tidak hanya fokus pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga perhatian emosional dan sosial terhadap karyawan.

4. Pembahasan Berdasarkan Teori Motivasi

a. Teori Dua Faktor Herzberg Motivator seperti penghargaan, tanggung jawab, dan pencapaian memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan dan semangat kerja. Sebagian besar staf menyebut bahwa penghargaan sebagai "*Best Employee*" menjadi dorongan kuat untuk meningkatkan kinerja.

b. Teori Keadilan (Equity Theory - Adams)

Karyawan membandingkan usahanya dengan hasil yang diperoleh. Ketika merasa sistem reward tidak seimbang, motivasi turun. Hal ini terlihat dari 50% responden yang merasa sistem tugas dan insentif tidak merata. Teori Goal Setting (Locke & Latham) Karyawan dengan target kerja yang jelas dan realistis merasa lebih terarah. Supervisor yang menyampaikan tujuan kerja secara spesifik memberi dampak positif terhadap produktivitas.

c. Teori Maslow

Kebutuhan dasar (gaji, keamanan), sosial (hubungan kerja), dan aktualisasi diri (pengembangan diri) harus terpenuhi agar karyawan tetap termotivasi. Banyak karyawan mengharapkan pelatihan lanjutan dan jenjang karir lebih jelas.

5. Kendala yang Menurunkan Motivasi Berdasarkan hasil wawancara dan

dokumentasi, beberapa hambatan yang paling sering disebut karyawan adalah:

- a. Kurangnya komunikasi dua arah antara manajemen dan *staf*.
- b. Minimnya pelatihan atau pengembangan keterampilan, terutama bagi *staf* baru.
- c. Fasilitas ruang istirahat yang belum memadai.
- d. Tidak adanya sistem evaluasi kerja yang transparan.

6. Strategi Peningkatan Motivasi dan Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara dan telaah teoritis, berikut adalah strategi konkret yang direkomendasikan:

Strategi	Penjelasan
Penguatan Sistem Penghargaan	Memberikan <i>reward</i> rutin, tidak hanya tahunan. Bisa berupa <i>voucher</i> , ucapan, piagam.
Pelatihan	Adakan komunikasi, teknologi hotel, bahasa asing secara berkala.
Forum Komunikasi Internal	Wadah curah pendapat karyawan keluhan.

Evaluasi Kinerja yang Transparan	Buat sistem penilaian yang adil dan diketahui seluruh <i>staf</i> .
Peningkatan Fasilitas Kerja	Perbaiki area atau ruang relaksasi.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama penelitian di Departemen *Front Office* Beverly Hotel Batam, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas karyawan di Departemen *Front Office* Beverly Hotel Batam.

Karyawan yang merasa dihargai, dilibatkan, dan difasilitasi dalam pekerjaan mereka cenderung menunjukkan perilaku kerja yang lebih antusias, disiplin, dan bertanggung jawab. Karyawan yang termotivasi mampu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat, akurat, dan penuh inisiatif. Hal ini terbukti dari meningkatnya efisiensi pelayanan seperti proses *check-in/check-out* yang lebih cepat, penyelesaian komplain yang lebih responsif, serta meningkatnya kepuasan tamu. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja terbukti benar secara empiris.

2. Strategi penghargaan seperti "*Best Employee*" terbukti efektif dalam meningkatkan motivasi dan berdampak positif terhadap produktivitas karyawan. Pengakuan terhadap kinerja melalui program *Best Employee* tidak hanya memberikan

apresiasi simbolis, tetapi juga menciptakan dorongan psikologis yang kuat bagi karyawan untuk terus berprestasi. Program ini menumbuhkan rasa bangga dan kompetisi sehat antar *staf*, serta mendorong komitmen yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan. Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih semangat bekerja ketika prestasi mereka dihargai secara terbuka oleh manajemen. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa strategi *Best Employee* dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas juga terbukti benar dan relevan untuk diterapkan secara berkelanjutan.

F. Saran

Saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan di Departemen *Front Office* Beverly Hotel Batam:

1. Manajemen hotel disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan program motivasi seperti *Best Employee*, dengan frekuensi yang lebih tinggi (misalnya per bulan atau per kuartal), serta sistem penilaian yang transparan dan adil. Hal ini penting untuk menjaga konsistensi semangat kerja seluruh karyawan.
2. Selain penghargaan, perlu dikembangkan pendekatan motivasional lainnya, seperti pelatihan berkelanjutan, pemberian umpan balik positif, penyediaan fasilitas pendukung kerja, serta menciptakan komunikasi yang terbuka antara *staf* dan manajemen, agar suasana kerja tetap kondusif, produktif, dan sehat secara psikologis.

G. DAFTAR PUSTAKA

1. Abidin, Z., & Budiono, K. (2023). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Horison Grand Serpong. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1(1), 183–196.
2. Adams, J. S. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
3. Birowo, A. M., & Ahsani, R. F. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Berkas Karya Indonesia Kabupaten Kupang. *GLORY Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 6(3), 669–681.
4. Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
5. Febriyanti, R., dkk. (2022). Analisis Produktivitas Karyawan dalam Industri Jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 112–120.
6. Fitriah, N., & Akbar, A. (2023). Produktivitas Kerja Karyawan dalam Perspektif Manajemen. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 5(1), 87–95.
7. Herzberg, F. (1968). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Publishing Company.
8. Ihtiarna, L. (2025). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Industri Perhotelan Rafflesia. *Publicus*, 3(1).
9. Jurnalamanah. (2023). Pengaruh Motivasi dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Karyawan PT Tom Cococha Indonesia Tbk. *Jurnal Cakrawala*.
10. Kuswibowo, C. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Pabrik Tahu Sari Klaten. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 460–471.
11. Laksmiari, D. (2019). Produktivitas Kerja dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(1), 33–42.
12. Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation. *American Psychologist*, 57(9), 705–717.
13. Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
14. Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
15. Nguyen, T. H., et al. (2020). The Impact of Recognition and Career Development on Employee Motivation and Productivity. *International Journal of Business Management*, 15(4), 112–125.
16. Nursan, A. (2018). Produktivitas Kerja: Konsep dan Implementasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 144–153.
17. Robbins, S. P., & Judge, T. A.

- (2013). Organizational Behavior (15th ed.). New Jersey: Pearson.
18. Suryadewi, N., Sintaasih, D., & Giantari, I. (2020). Produktivitas Karyawan sebagai Indikator Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(3), 201–210.
19. Suparman, D. R., et al. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan di Industri Manufaktur. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 145–160.
20. Widyacipta. (2019). Implementasi Penerapan Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Produktifitas Kerja. Widyacipta.
21. Yenny, M., Maryetti, M., Bagaskoro, B., Aryani, R., & Sugiarto, S. (2023). Pengaruh Pemberian Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Kitchen di New Normal Hotel Mandarin Oriental Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3), 196–205.