

ANALISA PERBEDAAN MOTIVASI BEKERJA DI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* PADA GENERASI MILENIAL DI MANAJEMEN PERHOTELAN UNIVERSITAS KRISTEN PETRA SURABAYA

Laurensius Edwin Hartanto, Adriana Aprilia
Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121 – 131, Surabaya
Email: laurensius0908096@gmail.com, aprilia@petra.ac.id

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang perbedaan motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* pada kedua kelompok generasi milenial yang sudah berpengalaman magang (*experienced*) dan belum berpengalaman magang (*inexperienced*). Penelitian ini adalah penelitian komparatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa *experienced* (angkatan 2014 dan 2015) dan 100 mahasiswa *inexperienced* (angkatan 2016) pada program Manajemen Perhotelan di Universitas Kristen Petra Surabaya sebagai responden. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah terdapat perbedaan signifikan pada motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* di antara kedua kelompok, kelompok *inexperienced* memiliki motivasi lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok *experienced*, dan kedua kelompok memiliki motivasi yang cukup untuk terhadap pekerjaan di departemen *Housekeeping*.

Kata Kunci: departemen *Housekeeping*, generasi milenial, lingkungan kerja, citra pekerjaan, motivasi, peluang kerja, mahasiswa.

Abstract: This study discusses the working motivation differences in Housekeeping department between experienced group who already took internship and inexperienced group who haven't take internship. This research is a comparative research which uses quantitative approach. This research involves 100 experienced scholars (batch 2014 and 2015) and 100 inexperienced scholars (batch 2016) in Hospitality Management program at Petra Christian Universities Surabaya as a respondent. The results obtained from this research shows that there's significant differences of working motivation in Housekeeping department between the two groups, the inexperienced group has higher motivation than the experienced group, and the two groups have enough motivation towards Housekeeping departments job.

Key Words: Housekeeping department, millennial generation, nature of work, image of work, motivation, opportunities, scholars.

PENDAHULUAN

Departemen *Housekeeping* merupakan bagian dari operasional industri perhotelan. Departemen *Housekeeping* memiliki peran penting bagi industri perhotelan di mana departemen *Housekeeping* berjasa dalam menawarkan produk utama industri perhotelan, yaitu akomodasi. Medlik dan Ingram (2000) mengatakan bahwa mayoritas pendapatan hotel didapatkan dari hasil penjualan kamar tamu yang ditawarkan oleh departemen *Housekeeping*.

Departemen *Housekeeping* mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Pekerjaan di departemen *Housekeeping* pada masa kini tidak dapat didefinisikan secara identik hanya terbatas pada kebersihan lingkungan hotel. Pekerjaan di departemen *Housekeeping* melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengalokasian tugas,

melakukan pembukuan keuangan, dan latihan keterampilan (Henkin, 2006). Pekerjaan di departemen *Housekeeping* mengalami perluasan fungsi kerja di mana departemen *Housekeeping* juga menawarkan jasa berupa *lost and found department, first aid, floral arrangement, laundry services, dan purchasing* (Singh, 2012). Yilmaz (2017) mengatakan bahwa departemen *Housekeeping* memiliki peluang yang baik terhadap perkembangan karier individu. Departemen *Housekeeping* memberikan kemudahan secara khusus bagi individu yang menekuni pendidikan perhotelan untuk memulai karier (Stevens, 2002).

Generasi milenial perhotelan beranggapan bahwa departemen *Housekeeping* pada masa kini merupakan pekerjaan dengan minat terendah (Yilmaz, 2017). Hughes (1971) dalam Yilmaz (2017) menyebutkan bahwa departemen *Housekeeping* secara mayoritas dinilai sebagai *dirty job* yang melambangkan penurunan derajat terhadap status pekerjaan. Departemen *Housekeeping* digambarkan sebagai pekerjaan dengan status rendah dan citra kerja yang buruk. Departemen *Housekeeping* berdasarkan pandangan mayoritas juga didefinisikan sebagai pekerjaan dengan tenaga kerja tidak terdidik, pekerjaan untuk kaum wanita, gaji rendah, dan memberatkan secara fisik (Sherman, 2011). Hal tersebut menjadi faktor bagi generasi milenial perhotelan untuk memulai karier di departemen lain yang memiliki status dan citra kerja yang baik (Jones, 2005).

Generasi milenial menilai bahwa motivasi memiliki peran positif ketika bekerja. Generasi milenial cenderung memperhatikan berbagai faktor yang berpotensi memberi motivasi bagi dirinya ketika bekerja. Hal tersebut bermacam-macam dan dapat berupa peluang kerja, kondisi lingkungan kerja, dan keuntungan kerja. Singh dan Amandeep (2017) melakukan penelitian mengenai motivasi kerja di departemen *Housekeeping* dan mendapatkan hasil bahwa hal yang memotivasi seorang individu dapat berbeda dengan individu yang lain. Motivasi yang baik adalah motivasi yang mampu memahami individu dan kebutuhannya (Casado, 2012).

Berdasarkan fenomena dan penjelasan di atas, maka penulis berencana untuk melakukan penelitian mengenai motivasi untuk bekerja di departemen *Housekeeping* pada generasi milenial. Penelitian dilakukan dengan membandingkan dua kelompok generasi milenial yang berbeda, yaitu yang sudah menempuh magang (*experienced*) dan belum menempuh magang (*inexperienced*) pada mahasiswa program Manajemen Perhotelan di Universitas Kristen Petra Surabaya.

TEORI PENUNJANG

Motivasi

Wright (1991) dalam Guerrier (2002) mendefinisikan motivasi sebagai dorongan dalam diri untuk melakukan suatu aktivitas (pekerjaan). Motivasi dapat dikatakan berperan memberikan dorongan dan mengarahkan tindakan yang akan dilakukan individu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya (Sobur, 2009). Casado (2012) mengatakan bahwa motivasi berusaha memahami individu dan kebutuhannya.

Setiap individu memerlukan motivasi untuk mengarahkan aktivitasnya terfokus pada kebutuhan yang hendak dicapai. Memperoleh kepuasan atas kebutuhan yang berhasil dicapai adalah suatu kondisi yang diharapkan individu melalui motivasi. Casado (2012) mencirikan motivasi bersifat internal, kompleks, dan terarah secara pribadi di mana suatu hal yang mampu memuaskan seorang individu memiliki potensi membawa kekecewaan bagi individu lain dan sebaliknya. Setiap individu memiliki kebutuhan berbeda yang hendak dicapai. Casado (2012) mengatakan juga bahwa

motivasi yang baik adalah motivasi yang mampu memahami individu dan kebutuhannya.

Berdasarkan penelitian Yilmaz (2017) diketahui lima faktor motivasi ketika bekerja di departemen *Housekeeping*. Kelima faktor motivasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Nature of Work*

Faktor ini menjelaskan mengenai kondisi lingkungan kerja di departemen *Housekeeping*. Berikut adalah beberapa hal mengenai pekerjaan di departemen *Housekeeping* yang berhubungan dengan faktor ini:

- a. Pekerjaan yang melelahkan secara fisik.
- b. Pekerjaan yang bersifat *physical demanding* (permintaan akan kemampuan fisik).
- c. Pekerjaan dengan *high rates of injury*.
- d. Pekerjaan yang bersifat *time-pressure*.

2. *Image of Work*

Faktor ini menjelaskan mengenai citra kerja yang ada pada departemen *Housekeeping*. Berikut adalah beberapa hal mengenai pekerjaan di departemen *Housekeeping* yang berhubungan dengan faktor ini:

- a. Pekerjaan yang didefinisikan sebagai pekerjaan kaum wanita.
- b. Pekerjaan yang didefinisikan sebagai pekerjaan kasar.
- c. Pekerjaan yang dipandang tidak berkemampuan khusus (*unskilled*).
- d. Pekerjaan yang dipandang memiliki tingkat prestis yang rendah secara mayoritas.

3. *Motivation*

Faktor ini menjelaskan mengenai dua jenis motivasi, yaitu motivasi *extrinsic* dan motivasi *intrinsic*. Motivasi *extrinsic* bersifat *tangible* di mana motivasi diterima dalam wujud benda berupa *reward* atau *bonus* berupa uang secara umum. Motivasi *intrinsic* bersifat *intangible* di mana motivasi yang diterima tidak berwujud. Motivasi *intrinsic* dapat berupa pemberian *feedback* positif (penghargaan atau pengakuan) atas hasil kerja. Kedua motivasi tersebut melibatkan peran individu lain (pemimpin). Pemimpin merupakan sosok motivator yang berperan penting dalam menyampaikan motivasi bagi tim kerjanya. Berikut adalah beberapa hal mengenai pekerjaan di departemen *Housekeeping* yang berhubungan dengan faktor ini:

- a. Pekerjaan yang menilai bahwa peran motivasi *extrinsic* bersifat penting.
- b. Pekerjaan yang menilai bahwa peran motivasi *intrinsic* bersifat penting.
- c. Pekerjaan yang menilai bahwa peran pemimpin sebagai motivator bersifat penting.

4. *Payment*

Faktor ini menjelaskan mengenai pendapatan (uang) atas hasil kerja yang telah dicapai individu di departemen *Housekeeping*, yakni gaji. Berikut adalah beberapa hal mengenai pekerjaan di departemen *Housekeeping* yang berhubungan dengan faktor ini:

- a. Pekerjaan dengan gaji yang rendah.
- b. Pekerjaan dengan gaji yang dirasa kurang memuaskan.

5. *Opportunities*

Faktor ini menjelaskan mengenai peluang kerja yang terdapat di departemen *Housekeeping* dan berpotensi mendukung perkembangan individu. Berikut

adalah beberapa hal mengenai pekerjaan di departemen *Housekeeping* yang berhubungan dengan faktor ini:

- a. Pekerjaan dengan peluang membangun relasi yang baik.
- b. Pekerjaan dengan lapangan kerja luas.
- c. Pekerjaan dengan peluang promosi yang baik.
- d. Pekerjaan yang memberikan peluang terhadap pengembangan diri (*knowledge* dan *skill*).

Departemen *Housekeeping*

Departemen *Housekeeping* merupakan bagian dalam operasional industri perhotelan. Pekerjaan departemen *Housekeeping* didefinisikan berhubungan dengan kebersihan, keamanan, dan kenyamanan dalam lingkungan hotel. Kebersihan adalah fitur utama penting yang ditawarkan oleh pihak hotel sebagai penyedia jasa kepada tamu dan departemen *Housekeeping* berperan di dalamnya (Singh, 2012).

Berikut adalah beberapa hal mengenai departemen *Housekeeping* menurut Singh (2012):

1. Berhubungan erat dengan jasa layanan yang menawarkan kebersihan.
2. Memiliki peran penting terhadap reputasi hotel. Kenyamanan ditawarkan melalui perannya terhadap kebersihan lingkungan hotel.
3. Menawarkan produk utama hotel, yaitu akomodasi. Departemen dengan pendapatan terbesar sebagai hasil dari penjualan produk utama.
4. Dapat menawarkan jasa layanan yang bervariasi, misalkan jasa *laundry*.
5. Berperan besar terhadap kepuasan tamu selama menginap.

Generasi Milenial

Generasi milenial merupakan sekumpulan individu yang terlahir pada periode awal tahun 1980-an sebagai awal kelahiran dan pertengahan tahun 1990-an hingga awal 2000-an sebagai akhir kelahiran. Generasi milenial memiliki pandangan berbeda dengan generasi sebelumnya atau yang dikenal dengan generasi X saat bekerja. Generasi milenial merupakan generasi yang didefinisikan memiliki karakteristik cukup kompleks. Dhevabanchachai dan Muangasame (2013) mencirikan generasi milenial sebagai generasi dengan karakteristik berikut:

1. Orientasi terhadap peluang kerja
Generasi milenial memiliki ketertarikan terhadap pekerjaan dengan promosi cepat, memberikan penghargaan terhadap hasil kerja, dan memberikan peningkatan terhadap jumlah gaji.
2. Lingkungan kerja yang nyaman
Generasi milenial memiliki ketertarikan terhadap pekerjaan dengan lingkungan kerja yang harmonis, mendukung perkembangan karier, dan berdampak mengurangi stres.
3. Terfokus terhadap gaya hidup
Generasi milenial memiliki ketertarikan terhadap pekerjaan yang mampu memberikan keseimbangan antara waktu bekerja dengan waktu pribadi.
4. Tantangan hal baru dalam bekerja
Generasi milenial memiliki ketertarikan terhadap pekerjaan yang tidak terorientasi pada aktivitas yang rutin dan terulang.

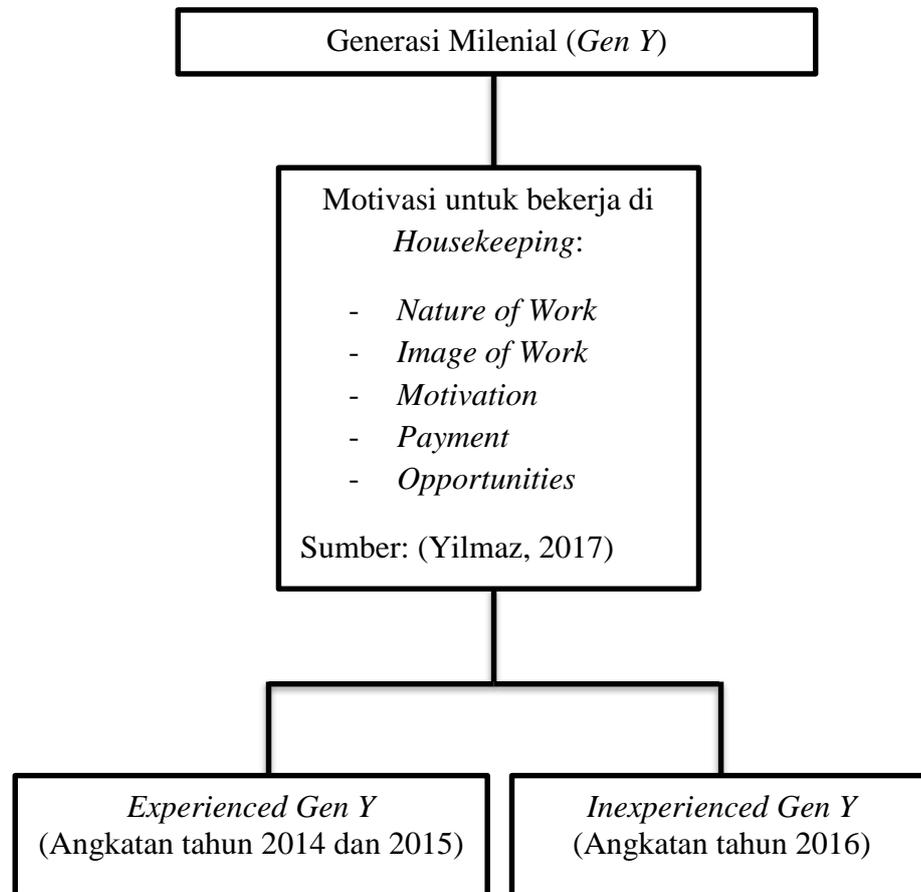
5. Melakukan profesi bermakna
Generasi milenial memiliki ketertarikan terhadap pekerjaan yang dinilai bermakna penting bagi dirinya.
6. Aktif terhadap pengembangan diri dan kehidupan sosial
Generasi milenial memiliki sikap partisipatif terhadap serangkaian aktivitas dan aktif dalam menjaga relasi sosial dalam lingkungan kerja.
7. Bukanlah generasi *do as you told*
Generasi milenial cenderung tertarik untuk menekuni pekerjaan yang memberikan kebebasan berkreaitivitas.
8. Menghargai hubungan kerja dengan rekan
Generasi milenial cenderung menjaga keharmonisan dalam lingkungan kerja dengan upaya menciptakan kerjasama tim yang baik.
9. Berorientasi belajar dari pengalaman
Generasi milenial memiliki preferensi untuk belajar dan berkembang melalui pengalamannya ketika bekerja.
10. Dukungan tepat secara positif
Generasi milenial memiliki ketertarikan terhadap pekerjaan yang mampu memberikan *feedback* positif untuk perkembangan diri.

Generasi milenial berdasarkan penjelasan di atas dapat didefinisikan sebagai generasi yang bersifat kritis terhadap hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja, kebijakan organisasi, aktualisasi diri, jumlah gaji, peluang promosi, dan pengembangan diri saat bekerja (Sinnithithavor, 2010).

Hubungan Motivasi dengan Generasi Milenial

Generasi milenial menilai peran motivasi ketika bekerja bersifat penting. Dalam motivasi terdapat unsur kebutuhan, perilaku, tujuan, dan *feedback* pada aktivitas yang dilakukan (Simsek, 2001). Perbedaan pandangan, perilaku, dan karakteristik memiliki dampak terhadap perbedaan motivasi yang dirasakan individu (Gursoy's, 2013). Motivasi yang baik adalah motivasi yang mampu memahami individu dan kebutuhannya serta memberikan kepuasan dalam diri individu (Casado, 2012). Pemahaman terhadap motivasi mulai diterapkan oleh beberapa lembaga pendidikan manajemen perhotelan bagi mahasiswa generasi milenial dengan tujuan memberikan ketertarikan untuk bekerja di industri perhotelan (Brown, 2015). Bagi industri perhotelan mulai diterapkan pemahaman terhadap karakteristik dan kebutuhan generasi milenial dalam bekerja dengan tujuan meminimalisir siklus perputaran tenaga kerja dan mencegah munculnya ketidakpuasan kerja pada diri individu (Lupu, 2014).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian literatur di atas, maka penulis menetapkan hipotesis bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* di antara kelompok yang sudah berpengalaman magang (*experienced*) dan belum berpengalaman magang (*inexperienced*) pada generasi milenial mahasiswa Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian, Populasi, dan Sampel

Penulis melakukan penelitian komparatif dengan pendekatan kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa generasi milenial pada program Manajemen Perhotelan di Universitas Kristen Petra Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* dan *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel tersebut dipilih karena populasi pada penelitian akan dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu responden berusia mulai dari 18 tahun dan merupakan generasi milenial pada program Manajemen Perhotelan Kristen Petra Surabaya angkatan 2014, 2015, dan 2016. Mahasiswa angkatan 2014 dan 2015 ditetapkan sebagai kelompok *experienced*,

sedangkan mahasiswa angkatan 2016 ditetapkan sebagai kelompok *inexperienced*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan berlangsung selama 2 minggu. Penulis berhasil mendapatkan hasil data sebanyak 224 responden. Keseluruhan responden tersebut meliputi 100 responden kelompok *experienced*, 100 responden *inexperienced*, dan 24 responden yang dinyatakan tidak sah dikarenakan tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Pada penelitian ini didapati keseluruhan hasil data sebanyak 200 responden yang dapat dianalisa lebih lanjut.

Jenis dan Sumber Data

Data primer pada penelitian ini adalah jawaban kuesioner yang berhasil didapatkan dari mahasiswa program Manajemen Perhotelan di Universitas Kristen Petra Surabaya. Data sekunder pada penelitian ini adalah serangkaian informasi yang mendukung penelitian berdasarkan sumber buku, jurnal, dan literatur. Data sekunder tersebut berupa teori pendukung yang berhubungan dengan serangkaian informasi mengenai departemen *Housekeeping*, generasi milenial, dan motivasi.

Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Yilmaz (2017) diketahui variabel motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Nature of Work*
Motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* diukur berdasarkan kondisi lingkungan kerja. Berikut adalah beberapa indikatornya:
 - NW1. Saya merasa termotivasi bekerja di departemen *Housekeeping*, meskipun bekerja di departemen *Housekeeping* melelahkan secara fisik.
 - NW2. Saya merasa termotivasi bekerja di departemen *Housekeeping*, meskipun pekerjaan di departemen *Housekeeping* menuntut kemampuan fisik.
 - NW3. Saya merasa termotivasi bekerja di departemen *Housekeeping*, meskipun pekerjaan di departemen *Housekeeping* memiliki tingkat keamanan kerja yang mengkhawatirkan.
 - NW4. Saya merasa termotivasi bekerja di departemen *Housekeeping*, meskipun pekerjaan di departemen *Housekeeping* bersifat berat dengan *time pressure* yang menuntut kecepatan kerja dan hasil.
2. *Image of Work*
Motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* diukur berdasarkan citra pekerjaan. Berikut adalah beberapa indikatornya:
 - IW1. Saya merasa termotivasi bekerja di departemen *Housekeeping*, meskipun pekerjaan di departemen *Housekeeping* merupakan pekerjaan bagi kaum wanita.
 - IW2. Saya merasa termotivasi bekerja di departemen *Housekeeping*, meskipun pekerjaan di departemen *Housekeeping* merupakan pekerjaan kasar.
 - IW3. Saya merasa termotivasi bekerja di departemen *Housekeeping*, meskipun pekerjaan di departemen *Housekeeping* dinilai memiliki tingkat prestis yang rendah.
 - IW4. Saya merasa termotivasi bekerja di departemen *Housekeeping*, meskipun pandangan secara umum bersifat negatif.
 - IW5. Saya tidak merasa malu/ minder jika orang lain melihat saya bekerja di departemen *Housekeeping*.

3. *Motivation*
 Motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* diukur berdasarkan jenis motivasi dan peran pemimpin sebagai motivator. Berikut adalah beberapa indikatornya:
 - M1. Saya merasa pemberian tip dapat memotivasi saya jika bekerja di departemen *Housekeeping*.
 - M2. Saya merasa pemberian *feedback* positif (apresiasi, dukungan, pengakuan, penghargaan, dan pujian) bersifat penting bagi motivasi saya jika bekerja di departemen *Housekeeping*.
 - M3. Saya berpendapat bahwa *executive housekeepers* memiliki peran penting sebagai motivator.
4. *Opportunities*
 Motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* diukur berdasarkan peluang (membangun relasi, pengembangan diri) yang dapat diterima ketika bekerja. Berikut adalah beberapa indikatornya:
 - O1. Saya berpendapat bahwa tim kerja departemen *Housekeeping* memiliki kerjasama yang baik.
 - O2. Saya berpendapat bahwa area pekerjaan di departemen *Housekeeping* bervariasi (*room division, laundry, florist*).
 - O3. Saya merasa pekerjaan di departemen *Housekeeping* memberi peluang terhadap pengembangan diri (*knowledge dan skill*).

Teknik Analisa Data

Analisa data pada penelitian komparatif ini menggunakan uji *independent t-test*. Uji tersebut dipilih karena memenuhi kebutuhan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui adakah perbedaan *mean* yang bermakna di antara dua kelompok bebas yang berskala data interval atau rasio. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%, yaitu apabila tingkat signifikansi kurang dari 0.05, maka dinyatakan terdapat perbedaan signifikan di antara dua kelompok bebas. Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS* versi 13 untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas (*Levene's test*), dan uji *independent sample t-test*.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Pada kelompok responden *experienced* diketahui 31% merupakan mahasiswa angkatan 2014 dan 69% merupakan mahasiswa angkatan 2015. Berdasarkan hasil data diketahui seluruh responden berusia antara 18 – 24 tahun. Mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 58%, sedangkan laki-laki sebanyak 42%. Seluruh responden setuju bahwa motivasi memiliki peran penting ketika bekerja. Responden menilai kondisi lingkungan kerja sebagai faktor motivasi yang terpenting (31%), kemudian diikuti oleh faktor jumlah bayaran (30%), peluang pekerjaan (24%), dan apresiasi hasil kerja (15%). Mayoritas responden mengharapkan pekerjaan di perhotelan pada departemen *Front Office* (42%), kemudian diikuti oleh departemen *Pastry* (19%), *Service* (18%), *Product* (10%), *Bar* (10%), dan *Housekeeping* (2%). Diketahui mayoritas responden tidak pernah memikirkan untuk bekerja di departemen *Housekeeping* (88%).

Pada kelompok responden *inexperienced* diketahui seluruhnya merupakan mahasiswa angkatan 2016. Berdasarkan hasil data diketahui seluruh responden berusia antara 18 – 24 tahun. Mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak

60%, sedangkan laki-laki sebanyak 40%. Seluruh responden setuju bahwa motivasi memiliki peran penting ketika bekerja. Responden menilai peluang pekerjaan sebagai faktor motivasi yang terpenting (28%), kemudian diikuti oleh faktor kondisi lingkungan kerja (27%), jumlah bayaran (26%), dan apresiasi hasil kerja (19%). Mayoritas responden mengharapkan pekerjaan di perhotelan pada departemen *Pastry* (29%), kemudian diikuti oleh departemen *Front Office* (26%), *Service* (19%), *Product* (18%), *Bar* (5%), dan *Housekeeping* (3%). Diketahui mayoritas responden tidak pernah memikirkan untuk bekerja di departemen *Housekeeping* (66%).

Analisa Statistik Deskriptif

Pada tahap ini penulis melakukan pengkategorian *mean* untuk menggambarkan hasil perhitungan statistik secara lebih detail. Pengkategorian tersebut dilakukan dengan menentukan nilai interval yang dibedakan menjadi kelas-kelas berdasarkan perhitungan interval kelas $(5-1)/5$, sehingga didapati nilai interval 0.8 poin. Kelas-kelas tersebut dikategorikan sebagai berikut: 1.00 – 1.80 berarti sangat tidak setuju, 1.81 – 2.60 berarti tidak setuju, 2.61 – 3.40 berarti cukup setuju, 3.41 – 4.20 berarti setuju, dan 4.21 – 5.00 berarti sangat setuju. Berikut adalah hasil data analisa statistik deskriptif motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* pada variabel *nature of work*, *image of work*, *motivation*, dan *opportunities* berdasarkan jawaban kedua kelompok responden (*experienced* dan *inexperienced*):

Tabel 1 Deskriptif Jawaban *Nature of Work*

| No. | Indikator | Kelompok <i>Experienced</i> | Kelompok <i>Inexperienced</i> |
|-----|---|-----------------------------|-------------------------------|
| NW1 | Saya merasa termotivasi bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> , meskipun bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> melelahkan secara fisik | 1.47 | 2.08 |
| NW2 | Saya merasa termotivasi bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> , meskipun pekerjaan di departemen <i>Housekeeping</i> menuntut kemampuan fisik | 1.63 | 2.12 |
| NW3 | Saya merasa termotivasi bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> , meskipun pekerjaan di departemen <i>Housekeeping</i> memiliki tingkat keamanan kerja yang mengkhawatirkan | 2.57 | 2.77 |
| NW4 | Saya merasa termotivasi bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> , meskipun pekerjaan di departemen <i>Housekeeping</i> bersifat berat dengan <i>time pressure</i> yang menuntut kecepatan kerja dan hasil | 1.77 | 2.01 |
| | <i>Mean Total</i> | 1.86 | 2.25 |

Tabel 1 menjelaskan bahwa kedua kelompok responden *experienced* dan *inexperienced* memiliki tingkat motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* yang rendah berhubungan dengan *nature of work*. Hal tersebut dijelaskan oleh rendahnya nilai *mean* total pada kedua kelompok responden. Berdasarkan hasil data diketahui kedua kelompok responden mendeskripsikan pekerjaan di departemen *Housekeeping* sebagai pekerjaan yang melelahkan, menuntut kemampuan fisik, keamanan kerja mengkhawatirkan, dan bersifat berat.

Tabel 2 Deskriptif Jawaban *Image of Work*

| No. | Indikator | Kelompok <i>Experienced</i> | Kelompok <i>Inexperienced</i> |
|-----|---|-----------------------------|-------------------------------|
| IW1 | Saya merasa termotivasi bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> , meskipun pekerjaan di departemen <i>Housekeeping</i> merupakan pekerjaan bagi kaum wanita | 3.38 | 3.93 |
| IW2 | Saya merasa termotivasi bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> , meskipun pekerjaan di departemen <i>Housekeeping</i> merupakan pekerjaan kasar | 2.13 | 3.22 |
| IW3 | Saya merasa termotivasi bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> , meskipun pekerjaan di departemen <i>Housekeeping</i> dinilai memiliki tingkat prestis yang rendah | 2.25 | 2.71 |
| IW4 | Saya merasa termotivasi bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> , meskipun pandangan secara umum negatif | 2.72 | 3.01 |
| IW5 | Saya tidak merasa malu/ minder jika orang lain melihat saya bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> | 2.45 | 2.95 |
| | <i>Mean Total</i> | 2.59 | 3.16 |

Tabel 2 menjelaskan bahwa kelompok responden *experienced* memiliki tingkat motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* yang rendah berhubungan dengan *image of work*, sedangkan kelompok *inexperienced* memiliki tingkat motivasi bekerja yang terbilang cukup. Hal tersebut diketahui berdasarkan nilai *mean* total kedua kelompok responden. Berdasarkan hasil data diketahui bahwa kelompok responden *inexperienced* memiliki pandangan lebih positif terhadap citra pekerjaan di departemen *Housekeeping* dibandingkan kelompok responden *inexperienced*. Diketahui juga bahwa kelompok responden *inexperienced* memiliki rasa percaya diri lebih tinggi dibandingkan kelompok responden *experienced*. Secara keseluruhan diketahui kedua kelompok responden mendeskripsikan citra pekerjaan di departemen *Housekeeping* bercitra negatif sebagai pekerjaan kasar dan berstatus rendah. Adapun kedua kelompok

responden setuju bahwa pekerjaan di departemen *Housekeeping* bukan pekerjaan bagi kaum wanita saja.

Tabel 3 Deskriptif Jawaban *Motivation*

| No. | Indikator | Kelompok <i>Experienced</i> | Kelompok <i>Inexperienced</i> |
|-----|--|-----------------------------|-------------------------------|
| M1 | Saya merasa pemberian tip dapat memotivasi saya jika bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> | 3.53 | 3.50 |
| M2 | Saya merasa pemberian <i>feedback</i> positif (apresiasi, dukungan, pengakuan, penghargaan, dan pujian) bersifat penting bagi motivasi saya jika bekerja di departemen <i>Housekeeping</i> | 3.92 | 4.07 |
| M3 | Saya beranggapan bahwa <i>executive housekeepers</i> memiliki peran penting sebagai motivator | 3.99 | 4.02 |
| | <i>Mean Total</i> | 3.81 | 3.86 |

Tabel 3 menjelaskan bahwa kedua kelompok generasi milenial *experienced* dan *inexperienced* memiliki tingkat motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* yang tinggi berhubungan dengan *motivation*. Hal tersebut diketahui berdasarkan nilai *mean total* kedua kelompok responden yang tinggi. Berdasarkan hasil data diketahui kedua kelompok responden memiliki ketertarikan lebih terhadap motivasi intrinsik berupa *feedback* positif dibandingkan dengan motivasi ekstrinsik berupa tip. Diketahui juga bahwa generasi milenial menilai peran pemimpin sebagai motivator bersifat penting bagi motivasi ketika bekerja.

Tabel 4 Deskriptif Jawaban *Opportunities*

| No. | Indikator | Kelompok <i>Experienced</i> | Kelompok <i>Inexperienced</i> |
|-----|---|-----------------------------|-------------------------------|
| O1 | Saya berpendapat bahwa tim kerja di departemen <i>Housekeeping</i> memiliki kerjasama yang baik | 3.70 | 3.86 |
| O2 | Saya berpendapat bahwa area pekerjaan di departemen <i>Housekeeping</i> bervariasi (<i>room division, laundry, florist</i>) | 4.00 | 3.97 |
| O3 | Saya merasa pekerjaan di departemen <i>Housekeeping</i> memberi peluang terhadap pengembangan diri (<i>knowledge dan skill</i>) | 3.78 | 3.81 |
| | <i>Mean Total</i> | 3.83 | 3.88 |

Tabel 4 menjelaskan bahwa kedua kelompok generasi milenial *experienced* dan *inexperienced* memiliki tingkat motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* yang tinggi berhubungan dengan *opportunities*. Hal tersebut diketahui berdasarkan nilai *mean*

total kedua kelompok responden yang tinggi. Berdasarkan hasil data diketahui bahwa generasi milenial menghargai hubungan dengan rekan kerja ketika bekerja. Berdasarkan hasil data diketahui bahwa generasi milenial mencirikan departemen *Housekeeping* telah mengalami perkembangan dan mampu memberikan manfaat positif terhadap pengembangan diri individu.

Hasil Uji *Independent Sample t-Test*

Tabel 5 *Independent Sample t-Test* Per Variabel

| Variabel | Responden | Mean | t | Sig. | Keterangan |
|-----------------------|----------------------|------|-------|-------|------------------|
| <i>Nature of Work</i> | <i>Experienced</i> | 1.86 | 4.806 | 0.000 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 2.25 | | | |
| <i>Image of Work</i> | <i>Experienced</i> | 2.59 | 6.126 | 0.000 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.16 | | | |
| <i>Motivation</i> | <i>Experienced</i> | 3.81 | 0.495 | 0.621 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.86 | | | |
| <i>Opportunities</i> | <i>Experienced</i> | 3.83 | 0.570 | 0.569 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.88 | | | |

Tabel 5 menjelaskan bahwa terdapat perbedaan signifikan mengenai motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* di antara kedua kelompok responden *experienced* dan *inexperienced* pada variabel *nature of work* dan *image of work*. Adapun perbedaan signifikan tidak ditemukan pada variabel *motivation* dan *opportunities*.

Tabel 6 *Independent Sample t-Test* Per Indikator

| Indikator | Responden | Mean | t | Sig. | Keterangan |
|-----------|----------------------|------|-------|-------|------------------|
| NW1 | <i>Experienced</i> | 1.47 | 5.944 | 0.000 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 2.08 | | | |
| NW2 | <i>Experienced</i> | 1.63 | 4.214 | 0.000 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 2.12 | | | |
| NW3 | <i>Experienced</i> | 2.57 | 1.862 | 0.064 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 2.77 | | | |
| NW4 | <i>Experienced</i> | 1.77 | 2.192 | 0.030 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 2.01 | | | |
| IW1 | <i>Experienced</i> | 3.38 | 3.928 | 0.000 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.93 | | | |
| IW2 | <i>Experienced</i> | 2.13 | 8.509 | 0.000 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.22 | | | |
| IW3 | <i>Experienced</i> | 2.25 | 3.090 | 0.002 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 2.71 | | | |
| IW4 | <i>Experienced</i> | 2.72 | 2.206 | 0.029 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.01 | | | |
| IW5 | <i>Experienced</i> | 2.45 | 3.358 | 0.001 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 2.95 | | | |

Tabel 6 *Independent Sample t-Test* Per Indikator (sambungan)

| Indikator | Responden | Mean | t | Sig. | Keterangan |
|-----------|----------------------|------|-------|-------|------------------|
| M1 | <i>Experienced</i> | 3.53 | 0.220 | 0.826 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.50 | | | |
| M2 | <i>Experienced</i> | 3.92 | 1.262 | 0.208 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 4.07 | | | |
| M3 | <i>Experienced</i> | 3.99 | 0.248 | 0.804 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 4.02 | | | |
| O1 | <i>Experienced</i> | 3.70 | 1.391 | 0.166 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.86 | | | |
| O2 | <i>Experienced</i> | 4.00 | 0.278 | 0.781 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.97 | | | |
| O3 | <i>Experienced</i> | 3.78 | 0.231 | 0.817 | Tidak Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.81 | | | |

Tabel 6 menjelaskan bahwa di antara kedua kelompok responden *experienced* dan *inexperienced* diketahui terdapat perbedaan signifikan motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* pada indikator NW1, NW2, NW4, IW1, IW2, IW3, IW4, dan IW. Adapun perbedaan signifikan tidak ditemukan pada indikator NW3, M1, M2, M3, O1, O2, dan O3.

Tabel 7 *Independent Sample t-Test* Keseluruhan Motivasi

| Variabel | Responden | Mean | t | Sig. | Keterangan |
|-----------------------------|----------------------|------|-------|-------|------------|
| Motivasi Secara Keseluruhan | <i>Experienced</i> | 2.89 | 5.910 | 0.000 | Signifikan |
| | <i>Inexperienced</i> | 3.20 | | | |

Tabel 7 menjelaskan bahwa terdapat perbedaan signifikan di antara kedua kelompok responden *experienced* dan *inexperienced* pada hasil data motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* secara keseluruhan. Berdasarkan hasil data secara keseluruhan diketahui kelompok *inexperienced* memiliki motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* yang lebih tinggi dibandingkan kelompok *experienced*. Hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan pengalaman di mana kelompok *experienced* sudah memiliki gambaran nyata secara langsung mengenai struktur pekerjaan di *Housekeeping* dibandingkan kelompok *inexperienced* yang hanya masih berbekal pengetahuan dasar. Adapun hasil menunjukkan kedua kelompok responden tidak memiliki motivasi begitu kuat terhadap pekerjaan di departemen *Housekeeping*. Berdasarkan hasil data secara keseluruhan diketahui generasi milenial ketika bekerja memiliki karakteristik sebagai generasi yang memiliki preferensi terhadap lingkungan kerja yang nyaman, aktif terhadap pengembangan diri, aktif dalam relasi sosial, menghargai hubungan dengan rekan kerja, dan memiliki preferensi terhadap dukungan tepat secara positif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan signifikan di antara kedua kelompok generasi milenial yang sudah berpengalaman magang (*experienced*) dan belum berpengalaman magang (*inexperienced*) pada variabel *nature of work* dan *image of work*.

2. Terdapat perbedaan signifikan di antara kedua kelompok generasi milenial yang sudah berpengalaman magang (*experienced*) dan belum berpengalaman magang (*inexperienced*) pada indikator NW1, NW2, NW4, IW1, IW2, IW3, IW4, dan IW5.
3. Terdapat perbedaan signifikan mengenai motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* di antara kedua kelompok generasi milenial yang sudah berpengalaman magang (*experienced*) dan belum berpengalaman magang (*inexperienced*).
4. Kelompok generasi milenial yang belum berpengalaman magang (*inexperienced*) memiliki motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok generasi milenial yang sudah berpengalaman magang (*experienced*). Diketahui bahwa kedua kelompok tersebut memiliki motivasi bekerja di departemen *Housekeeping* yang cukup tinggi.
5. Generasi milenial memiliki karakteristik sebagai generasi yang memiliki preferensi terhadap lingkungan kerja yang nyaman, aktif terhadap pengembangan diri, aktif dalam relasi sosial, menghargai hubungan dengan rekan kerja, dan memiliki preferensi terhadap dukungan tepat secara positif ketika bekerja.
6. Diketahui bahwa generasi milenial tidak memiliki motivasi begitu kuat terhadap pekerjaan di departemen *Housekeeping*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen hotel:
 - a. Partisipasi dalam dunia pendidikan dalam memberikan informasi realistis bagi mahasiswa mengenai pekerjaan di departemen *Housekeeping*. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran secara nyata mengenai struktur kerja bagi mahasiswa dan memberikan pemahaman yang dapat digunakan sebagai referensi kerja di masa mendatang.
 - b. Memperhatikan karakteristik generasi milenial dengan tujuan mengetahui motivasi yang tepat untuk diterapkan bagi individu generasi milenial.
 - c. Menaruh perhatian pada motivasi *intrinsic* berupa apresiasi, dukungan, pengakuan, penghargaan, dan pujian. Motivasi *intrinsic* dinilai efektif dan berpeluang menumbuhkan *self-esteem* dalam diri generasi milenial.
2. Bagi program Manajemen Perhotelan:
 - a. Memberikan informasi mengenai pekerjaan di departemen *Housekeeping*. Informasi yang diberikan dapat melalui pengalaman angkatan magang sebelumnya untuk memberikan gambaran terstruktur. Hal ini disarankan untuk mempersiapkan mahasiswa apabila hendak menempuh magang di departemen *Housekeeping*.
 - b. Memberikan pilihan alternatif bagi mahasiswa mengenai magang yang akan ditempuh. Hal ini disarankan untuk memberikan peluang bagi mahasiswa terhadap bidang pekerjaan yang diminati dengan memperhatikan bahwa tidak semua individu mampu menjalankan tugas pada pekerjaan di departemen *Housekeeping*.

3. Bagi generasi milenial (mahasiswa):
 - a. Mempersiapkan diri dengan baik untuk menghadapi magang. Hal tersebut dapat dilakukan dengan membekali diri dengan ilmu pengetahuan (contohnya bahasa apabila hendak magang di luar, sebab faktor bahasa mempengaruhi hasil interview kerja ketika magang).
 - b. Melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pekerjaan yang ditawarkan oleh tempat magang. Hal ini disarankan agar mahasiswa mampu mempersiapkan diri sebaik mungkin terhadap pekerjaan yang diminati.
4. Bagi penelitian selanjutnya:
 - a. Penelitian ini hanya terbatas pada ruang lingkup generasi milenial pada mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya. Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas ruang lingkup penelitian untuk mengetahui motivasi bekerja di departemen *Housekeeping*. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan penelitian di luar kota Surabaya.
 - b. Penelitian ini hanya terbatas pada penggunaan empat variabel (*nature of work, image of work, motivation, dan opportunities*). Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas variabel penelitian untuk mengetahui motivasi bekerja di departemen *Housekeeping*. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan penambahan variabel dari segi organisasi kerja untuk mengetahui apakah struktur organisasi (misalkan peraturan yang berlaku) berpotensi mempengaruhi motivasi individu atau tidak.
 - c. Penelitian ini merupakan penelitian komparatif kuantitatif. Data yang didapatkan tidak dapat menjelaskan secara lebih detail mengenai motivasi. Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menerapkan penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang lebih detail.

DAFTAR REFERENSI

- Brown, E. (2015). Are they leaving or staying: A qualitative analysis of turnover issues for generation Y hospitality employees with a hospitality education. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 130 - 137.
- Casado, M. (2012). *Housekeeping management*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Dhevabanchachai, N., & Muangasame, K. (2013). The preferred work paradigm for generation Y in hotel industry. *International Education Studies*, 6(10), 27.
- Guerrier, Y. (2002). *Organizational behaviour in hotels and restaurants: An international perspectives*. England: John Wiley & Sons.
- Gursoy, D. (2013). *Handbook of scales in tourism and hospitality research*. Britain: CABI.
- Henkin, S. (2006). *Hotel and motel careers*. New York: McGraw Hill.
- Jones, T. (2005). *Professional management of housekeeping operations*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Lupu, N. (2014). Perception about business education in the tourism domain and the hospitality industry. *Amfiteatru Economic*, 14(37), 800 - 810.
- Medlik, S., & Ingram, H. (2000). *The business of hotels*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Sherman, R. (2011). Beyond interaction: Customer influence on housekeeping and room service work in hotel. *Work, Employment & Society*, 25(1), 19 - 33.
- Simsek, M. (2001). *The working motivation*. Turkey: Ankara.
- Singh, D., & Amandeep. (2017). Motives of selecting Housekeeping departments as a career. *International Journal of Research*, 5(7), 309 - 314.
- Singh, M. (2012). *Hotel Housekeeping*. New York: McGraw Hill Education.
- Sobur, A. (2009). *Psikologi umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Stevens, L. (2002). *Your career in travel, tourism, and hospitality*. Canada: Delmar Publishers Inc.
- Yilmaz, O. D. (2017). An undervalued department or terra incognita? Hotel Housekeeping from the perspectives of executive housekeepers and room attendants. *Department of Tourism Management*, 65(4), 450 - 461.