

## Pengaruh Motivasi dan Tipe Perilaku Kerja Pegawai Generasi Z terhadap Kualitas Layanan di Hotel Amaris Slipi Jakarta

Sri Wahyuni<sup>1</sup>, Ahmad Yani<sup>2</sup>, Febby Permatasari Kusumah<sup>3</sup>, Phintoko Akhbar Akriyono<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pamulang,  
Jl. Surya Kencana No.1, Pamulang Bar., Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten  
wahyunis281@gmail.com

### Abstract

This research aims to determine the influence of work motivation and work behavior on the service quality of the Amaris Slipi Hotel. The research method used is the Quantitative Associative method. The population in this study is 100 generation z employees of the Amaris Slipi Hotel in 2023. The sampling technique uses a sampling technique with a sample of 100 people as respondents. Data collection methods are observation and questionnaires. The data analysis methods used were validity tests, reliability tests, simple and multiple linear regression tests, correlation coefficient tests (R), determination tests (R Square), and hypothesis tests (F test and t test). The research results show that Work Motivation partially has a significant effect on Service Quality with the regression equation  $Y=14.37+0.726X_1$  and an influence contribution of 37.4%. Hypothesis testing obtained a value of  $t_{count} > t_{table}$  or  $(6.018 > 1.985)$ . Work Behavior partially has a significant effect on Service Quality with the regression equation  $Y=14.981 + 0.43$  Work Motivation and Work Behavior simultaneously have a significant effect on Service Quality with the regression equation  $Y = 10.260 + 0.617X_1 + 0.226X_2$  and an influence contribution of 41.1%, the hypothesis test obtained a value of  $F_{count} > F_{tabel}$  or  $(33.878 > 3.091)$

**Keywords:** Work Motivation, Generation Z Work Behavior, Service Quality

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja dan Perilaku Kerja terhadap Kualitas Layanan Hotel Amaris Slipi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Asosiatif Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini pegawai generasi z Hotel Amaris Slipi pada tahun 2023 sebanyak 100 orang. Teknik sampling menggunakan teknik Sampling dengan sampel berjumlah 100 orang sebagai responden. Metode pengumpulan data observasi dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana dan ganda, uji koefisien korelasi (R), uji determinasi (R Square), dan uji hipotesis (uji F dan uji t). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan dengan persamaan regresi  $Y=14,37+0,726X_1$  dan kontribusi pengaruh sebesar 37,4%, uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(6,018 > 1,985)$ . Perilaku Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan dengan persamaan regresi  $Y=14,981 + 0,43 X_2$  dan kontribusi pengaruh sebesar 19,1%, uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(2,474 > 1,985)$ . Motivasi Kerja dan Perilaku Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan dengan persamaan regresi  $Y = 10,260 + 0,617X_1 + 0,226X_2$  dan kontribusi pengaruh sebesar 41,1%, uji hipotesis diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(33,878 > 3,091)$

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja, Perilaku Kerja Generasi Z, Kualitas Layanan

Copyright (c) 2023 Sri Wahyuni, Ahmad Yani, Febby Permatasari Kusumah, Phintoko Akhbar Akriyono

✉ Corresponding author: Sri Wahyuni

Email Address: wahyunis281@gmail.com (Jl. Surya Kencana No.1, Kota Tangerang Selatan, Banten)

Received 1 Desember 2023, Accepted 7 Desember 2023, Published 14 Desember 2023

## PENDAHULUAN

Lahir dan dibesarkan seiring dengan kemajuan-kemajuan dalam dunia. Membuat Generasi Z memiliki waktu yang tidak terbatas dalam menciptakan karya, melakukan pekerjaan dimanapun dan kapanpun, serta memiliki kebebasan dalam menjalani kehidupannya. Hal ini merupakan celah yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintahan di Indonesia, khususnya di bidang pariwisata. Pemerintah Indonesia terus menerus meningkatkan segala sarana dan prasarana yang mendukung dunia pariwisata, dan untuk menunjang pengembangan fasilitas yang ada di Indonesia maka diperlukan salah satunya

adalah perhotelan. Jadi dalam hal ini keberadaan hotel adalah pendukung pariwisata, oleh sebab itu maka diperlukan suatu standar pelayanan yang baik bagi setiap hotel agar wisatawan yang berkunjung menjadi lebih nyaman.

Dengan adanya Generasi Z sebagai sumber daya manusia, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik di dalam hotel, menciptakan suasana yang lebih terkini bagi pengunjung, serta dapat menciptakan viralitas secara positif baik kepada profesi dan sistem kerja perhotelan di Indonesia. Generasi Z diharapkan dapat menjadi tenaga kerja yang kompeten dan profesional yang merupakan aset demi memenuhi kebutuhan tamu di dalam hotel.

Dari uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan guna melakukan penelitian lebih dalam mengenai kualitas layanan dari tenaga kerja Generasi Z di Hotel Amaris Slipi Jakarta, maka peneliti tertarik untuk meneliti jurnal bertemakan Sumber Daya Manusia dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Tipe Perilaku Kerja Pegawai Generasi Z terhadap Kualitas Layanan di Hotel Amaris Slipi Jakarta”

## **METODE**

Jenis Penelitian Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif adalah suatu riset kuantitatif yang bentuk deskripsinya dengan angka atau numerik (statistik). Maksudnya adalah penelitian tersebut berkaitan dengan penjabaran dengan angka-angka statistik. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

### ***Tempat dan Waktu Penelitian***

Tempat Penelitian Menurut Sugiyono (2017: 13) berpendapat “Tempat penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang objektif”. Adapun penelitian ini bertempat di Hotel Amaris Slipi yang beralamat Jl. Let. Jend. S. Parman Raya Kav. 92 A, Jakarta 11420.

Waktu Penelitian Pengambilan data penelitian ini membutuhkan waktu 3 (tiga) bulan yaitu bulan Oktober 2023 sampai Desember 2023, yang dilakukan secara bertahap, diawali dengan penulisan proposal, pengajuan surat izin, pengumpulan kepustakaan, pengumpulan data-data perusahaan dan konsultasi, penyebaran kuisioner serta pengolahan data.

### ***Populasi dan Sampel Populasi***

Populasi dalam penelitian ini yang dilakukan di Hotel Amaris Slipi berjumlah 100 responden dengan klasifikasi Generasi Z usia <20 tahun sebanyak 12 orang atau 12% , untuk responden dengan usia 21-25 tahun sebanyak 88 orang atau 88%.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### ***Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Layanan***

Motivasi Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi linear sederhana  $Y = 14,347 + 0,726 X_1$ . Nilai Koefisien determinasi sebesar 37,4%. Uji Hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau ( $6,018 > 1,985$ ) hal ini diperkuat dengan  $pvalue$   $Sig < 0,050$  ( $0,000 < 0,050$ ). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) pada Hotel Amaris Slipi.

### ***Pengaruh Perilaku Kerja terhadap Kualitas Layanan***

Perilaku Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi linear sederhana  $Y = 14,981 + 0,463 X_2$ . Nilai Koefisien determinasi sebesar 19,1%. Uji Hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau ( $2,474 > 1,985$ ) hal ini diperkuat dengan  $pvalue$   $Sig < 0,050$  ( $0,004 < 0,050$ ). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Perilaku Kerja Generasi Z ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) pada Hotel Amaris Slipi.

### ***Pengaruh Motivasi Kerja dan Perilaku Kerja terhadap Kualitas Layanan***

Motivasi Kerja ( $X_1$ ) dan Perilaku Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi linear berganda  $Y = 10,260 + 0,617 X_1 + 0,226 X_2 + \alpha$ . Nilai Koefisien determinasi sebesar 41,1%. Uji Hipotesis diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau ( $33,878 > 3,091$ ) hal ini diperkuat dengan  $pvalue$   $Sig < 0,050$  ( $0,000 < 0,050$ ). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ) dan Perilaku Kerja Generasi Z ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) pada Hotel Amaris Slipi.

## **KESIMPULAN**

Motivasi Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi linear sederhana  $Y = 14,347 + 0,726 X_1$ . Nilai Koefisien determinasi sebesar 37,4%. Uji Hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau ( $6,018 > 1,985$ ) hal ini diperkuat dengan  $pvalue$   $Sig < 0,050$  ( $0,000 < 0,050$ ). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) pada Hotel Amaris Slipi.

Perilaku Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi linear sederhana  $Y = 14,981 + 0,463 X_2$ . Nilai Koefisien determinasi sebesar 19,1%. Uji Hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau ( $2,474 > 1,985$ ) hal ini diperkuat dengan  $pvalue$   $Sig < 0,050$  ( $0,004 < 0,050$ ). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Perilaku Kerja Generasi Z ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) pada Hotel Amaris Slipi.

Motivasi Kerja ( $X_1$ ) dan Perilaku Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi linear berganda  $Y = 10,260 + 0,617X_1 + 0,226X_2 + \alpha$ . Nilai Koefisien determinasi sebesar 41,1%. Uji Hipotesis diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau ( $33,878 > 3,091$ ) hal ini diperkuat dengan  $pvalue Sig < 0,050$  ( $0,000 < 0,050$ ). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Motivasi Kerja ( $X_1$ ) dan Perilaku Kerja Generasi Z ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Layanan ( $Y$ ) pada Hotel Amaris Slipi.

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor yang agar dapat lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri, tentu memiliki kekurangan yang perlu terus di perbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya.

Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) Hotel Amaris Slipi Jakarta dalam hal ini management hotel, diharapkan dapat memberikan apresiasi bagi karyawan generasi Z yang memberikan performa terbaik mereka terhadap perusahaan. Apresiasi ini dapat berupa kenaikan gaji, pemberian *reward* atas kinerja generasi Z, *family gathering*, serta pemberian *training* untuk karyawan.

Sementara itu berdasarkan hasil kuesioner pada variabel Perilaku Kerja ( $X_2$ ) perusahaan, dalam hal ini management hotel Hotel Amaris Slipi Jakarta diharapkan dapat memberikan motivasi kerja terhadap karyawan generasi Z, sehingga mereka tidak perlu berpindah-pindah tempat kerja. Selain hal tersebut management hotel diharapkan juga dapat memberikan peraturannya yang fleksibel terhadap karyawan generasi Z yang memiliki kecenderungan kebebasan, ruang kerja yang dinamis dan memiliki fleksibilitas bagi karyawan generasi Z.

Penulis menyadari, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Hotel Amaris Slipi Jakarta penulis menemukan kekurangan dari persamaan regresi linier berganda, faktor yang tidak termasuk nilai koefisien determinasi sebesar 62,6% dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dengan mencari factor lain sebagai variabelnya.

## REFERENSI

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Agus Efendi. 2005. Revolusi Kecerdasan Abad 21. Bandung: Alfabeta.
- Alhusin, Syahri, 2003. Aplikasi Statistik Dengan SPSS 10 for Windows. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. Manajemen Penelitian. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2007. Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barker, et al. 2002. Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd, England
- Cokorda dan Made. 2016. Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud. E-Jurnal Manajemen Unud. ISSN : 2302-8912. Volume 5(12):1-24.

- Cooper, D.R., dan Schindler, P.S., 2006. *business Research Methods*. Eight Edition. McGrawHill/Irwin, New York, NY 100 104
- Dwi Sunar P. 2010. *Tes IQ dan EQ Plus (Mengukur Tingkat Kesuksesan Anda dengan Menguji Potensi dan Bakat Serta Kecerdasan Emosi)*. Jogjakarta: Bukubiru.
- Diyan Nur Rakhmah. (2021). *Gen Z Dominan, Apa Maknanya bagi Pendidikan Kita?* diakses pada 26 oktober 2023, <https://news.detik.com/berita/d-6500512/3-cara-menulis-daftar-pustaka-dari-internet-beserta-contohnya>.
- Eddy dan Ferdian. 2014. Presepsi Akan Gaji Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Amita Bara Sejahtera. *Journal Of Business and Banking*. ISSN : 2088- 7841. Volume 4(1):1-14.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2009. *Kecerdasan Emosional : Mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2002. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel 2015. *Emotional Intelligence : Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonomimetrika Dasar*, Erlangga, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Handoko, T Hani. 2008. *Manajemen Personalia*. BPFE Yogyakarta, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hays, W. L., 1969. *Quantification in Psychology*. Prentice Hall of India Private Limited. New Delhi.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi Kedua*. Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada.
- Imam Mohtar. (2019). *Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja Dengan Kinerja Guru Madrasah. Uwais Inspirasi Indonesia*.  
[https://books.google.co.id/books/about/Hubungan\\_Antara\\_Motivasi\\_Kerja\\_Dan\\_Penga.html?id=wDW2DwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Hubungan_Antara_Motivasi_Kerja_Dan_Penga.html?id=wDW2DwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Kotler, Philip dan Gary Mastring. 1996. *Principle of Marketing*. Prentice Hall Inc, 7 th Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Bowen, J.T. & Makens, J.C. (1999). *Marketing for hospitality and tourism*. (2nd ed.). Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milineum I*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 115
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Penerjemah: Bob Sabran, MM.
- Kotler, Philip dan Kevin Lan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks. Perjemah: Bob Sabran, MM.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Mathagi Vijayan. 2017. Impact Of Job Stress On Employees' Job Performance In Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation & Human Behaviour*. Volume 6(3):1-10.
- Narimawati, Umi. 2010 *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta : Genesis.
- Rahardja, Prathama dan Mandala Manurung, *Teori Ekonomi Makro*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001.
- Robbins, Stephen P, Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Sharmile Bala Murali, et all. 2017. Impact Of Job Stress On Employee Performance. *International Journal Of Accounting & Business Management*. ISSN : 2289- 4519. Volume 5(2):1-21.
- Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 11.5 Cetakan Kedua* Jakarta: Gramedia
- Sinungan. M. 2016. *Produktifitas. Apa dan bagaimana*. Penerbit. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono, 2005 *metode penelitian kuantitatif kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Usmara, (2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Winardi. 2016. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.