

**IMPLEMENTASI MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KYO SERVICED  
APARTMENT JAKARTA SELATAN****Dewi Sartika<sup>1</sup>, M. Anton Nurhidayat<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Banten, Indonesia**Article History**

Received : 7 Juni 2025  
Revised : 15 Juni 2025  
Accepted : 18 June 2025  
Available Online  
19 June 2025

**Corresponding author\*:**  
[dosen02208@unpam.ac.id](mailto:dosen02208@unpam.ac.id)

**Cite This Article:**

Sartika, D. (2025). IMPLEMENTASI MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KYO SERVICED APARTMENT JAKARTA SELATAN. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2).  
<https://doi.org/10.56127/jekma.v4i2.2060>

**DOI:**

<https://doi.org/10.56127/jekma.v4i2.2060>

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses rekrutmen karyawan di Kyo Serviced Apartment, khususnya dalam hal hubungan antara motivasi, umpan balik, dan kinerja karyawan. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan dinamika internal yang terjadi, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam kepada karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pemberian pujian dan motivasi dengan peningkatan kinerja karyawan. Kurangnya apresiasi dan umpan balik yang konstruktif berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada produktivitas. Melalui analisis SWOT, ditemukan bahwa kekuatan utama perusahaan terletak pada hubungan kerja yang harmonis, sementara kelemahan terdapat pada kurangnya penghargaan terhadap kontribusi individu. Penelitian ini menyarankan pentingnya penerapan motivasi yang bersifat personal serta kombinasi antara motivasi intrinsik dan ekstrinsik guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kebijakan sumber daya manusia di perusahaan.

**Kata Kunci:** Rekrutmen Karyawan, Motivasi Kerja, Kinerja, Umpan Balik, Analisis SWOT

**1. PENDAHULUAN**

Iklim persaingan bisnis yang semakin tajam, oleh karena itu perusahaan dituntut memiliki sumber daya manusia yang berkinerja tinggi demi mencapai keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Organisasi yang ingin beradaptasi dengan perubahan pasar perlu memberikan perhatian serius pada peningkatan performa karyawannya. Mashuri (2021) menekankan bahwa peningkatan kinerja kerja merupakan tujuan krusial dalam organisasi, karena berdampak langsung pada produktivitas dan pertumbuhan laba. Kondisi ini menghadirkan tantangan bagi organisasi untuk mencari strategi terbaik dalam mendorong peningkatan kinerja. Berbagai studi telah menyoroti pentingnya peran kinerja sebagai faktor penentu kesuksesan organisasi, sehingga menjadi hal yang esensial bagi manajemen untuk mengidentifikasi komponen-komponen yang berpengaruh terhadap peningkatan maupun penurunan kinerja karyawan.

Hasil kajian dari sejumlah peneliti mengindikasikan adanya hubungan yang erat antara motivasi kerja dan kinerja pegawai. Organisasi sangat bergantung pada kinerja pegawai yang solid dan konsisten. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus berupaya meningkatkan motivasi kerja guna mencapai tingkat performa yang lebih tinggi yang akan berdampak positif bagi kesuksesan organisasi. Motivasi yang kuat akan menjadi daya dorong internal bagi karyawan untuk bekerja secara maksimal. Falah dan Ayuningtias (2020) menyatakan bahwa semakin tinggi motivasi kerja seseorang, maka semakin baik pula kinerjanya. Selanjutnya, Olivia (2022) menegaskan bahwa perusahaan perlu menyediakan sistem penghargaan yang adil dan proporsional untuk memelihara motivasi tersebut. Motivasi yang kuat tidak hanya memengaruhi semangat kerja, tetapi juga menentukan arah pertumbuhan dan kemajuan perusahaan.

Selain motivasi, faktor disiplin kerja juga memainkan peran signifikan dalam peningkatan kinerja. Disiplin kerja mencerminkan kepatuhan dan rasa hormat karyawan terhadap aturan dan nilai-nilai yang berlaku di perusahaan. Wau (2021) menegaskan bahwa disiplin ditunjukkan melalui sikap patuh dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab atas pelaksanaan tugas maupun pelanggaran yang mungkin terjadi. Menjaga

kedisiplinan sangat penting untuk mempertahankan keteraturan kerja dan memperkuat efisiensi organisasi. Melalui kedisiplinan, organisasi dapat membentuk budaya kerja yang mendukung produktivitas dan kolaborasi tim secara berkesinambungan Lebih jauh, disiplin juga berfungsi untuk memelihara budaya kerja yang sehat dan tertib. Disiplin yang baik akan mendorong individu untuk menghargai struktur, kebijakan, serta aturan kerja yang berlaku, sehingga memungkinkan pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Omilani dan Akintolu (2017) menyatakan bahwa karyawan yang termotivasi, memiliki kedisiplinan yang tinggi, serta bekerja dalam lingkungan yang kondusif, akan memiliki kemampuan lebih dalam menyelesaikan tugas sesuai target yang ditentukan. Dalam hal ini, lingkungan kerja yang nyaman menjadi penunjang psikologis penting yang berdampak langsung terhadap kinerja.

Menghadapi arus globalisasi yang kompleks, sumber daya manusia menjadi komponen paling strategis dalam mendukung aktivitas perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan kontribusi para karyawannya. Karyawan merupakan aset penting dalam organisasi karena kontribusi mereka secara langsung memengaruhi keberhasilan operasional dan pencapaian target perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, dibutuhkan strategi pengelolaan yang menitikberatkan pada motivasi dan komunikasi efektif. Pemanfaatan potensi karyawan secara optimal menjadi hal yang mendesak untuk menghadapi tantangan persaingan global. Karyawan sebagai entitas manusia yang hidup dalam organisasi bisnis, memiliki karakter dan latar belakang yang beragam. Tingkat kepuasan dan semangat kerja mereka sangat berkaitan erat dengan loyalitas serta keberlangsungan performa kerja (Sihombing & Batoebara, 2019).

Di sisi lain, kondisi ekonomi nasional yang masih fluktuatif memaksa perusahaan untuk mencari cara dalam menekan pengeluaran dan meningkatkan efisiensi. Salah satu strategi yang banyak dilakukan adalah dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan. Olivia (2022) mengemukakan bahwa berbagai aspek seperti motivasi kerja, disiplin diri, serta pemanfaatan sumber daya manusia berkualitas sangat berpengaruh terhadap performa kerja individu. Motivasi menjadi variabel utama yang dapat ditingkatkan untuk mencapai hasil kinerja yang optimal.

Perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan sistem guna meningkatkan kualitas manajemen dan performa kerja. Salah satu aspek krusial adalah pemberian kompensasi yang adil sebagai bentuk pengakuan terhadap kontribusi karyawan. Menurut Sri Larasati (2018), sumber daya manusia merupakan elemen sentral dalam setiap organisasi. Organisasi didirikan atas dasar visi, misi, dan tujuan untuk melayani kepentingan manusia, dan seluruh pelaksanaan misinya dijalankan oleh manusia itu sendiri. Maka dari itu, kemajuan atau kemunduran organisasi sangat bergantung pada kualitas peran yang dijalankan oleh SDM di dalamnya.

Kyo Serviced Apartment sebagai perusahaan di bidang hospitality dengan sekitar 50 orang karyawan, menjadi contoh nyata dari pentingnya pengelolaan kinerja karyawan. Menghadapi persaingan yang ketat, perusahaan harus memperhatikan seluruh aspek yang memengaruhi kinerja pegawai. Karyawan sebagai aset strategis perusahaan memiliki peran sentral dalam mewujudkan target bisnis. Dalam kontrak kerja disebutkan bahwa setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan adanya motivasi kerja yang kuat agar para karyawan dapat menjalankan tugas secara optimal sesuai ekspektasi perusahaan.

Motivasi karyawan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang mendorong mereka untuk memberikan kinerja terbaik. Dalam konteks manajerial, motivasi menjadi tanggung jawab penting setiap pemimpin untuk memastikan bahwa kebutuhan individu selaras dengan tujuan organisasi. Kinerja yang maksimal dapat dicapai apabila terdapat dorongan internal maupun eksternal, termasuk dukungan dari rekan kerja dan suasana lingkungan perusahaan yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan potensi individu.

*Tabel 1. Indikator Motivasi Kerja Kyo Serviced Apartment*

Indikator	Keterangan
Perusahaan selalu memerikan hadiah atas prestasi yang dicapai karyawan	Dengan memberikan penghargaan bagi karyawan yang loyal dan berprestasi, bukan hanya akan memotivasi karyawan lain untuk mengikuti jejaknya.
Hadiah yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi akan memotivasi kerja karyawan	Merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan. Agar para karyawan bisa tetap

Indikator	Keterangan
	meningkatkan kinerja dan loyalitasnya untuk bersama-sama mengembangkan perusahaan.
Atasan selalu memberikan pujian apabila ada karyawan yang menjalankan tugas pekerjaan dengan memuaskan	Setiap karyawan yang sudah mau bekerja keras untuk menyelesaikan tugas kantor memang layak untuk mendapatkan pujian
Pujian yang diberikan atasan memotivasi saya untuk bekerja lebih baik lagi	Pujian yang diberikan dengan perlakuan khusus agar karyawan lainnya akan terpacu dan termotivasi untuk mengikuti jejaknya. Perlakukan khusus tersebut
Penghargaan dalam pekerjaan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja keras	Pemberian penghargaan bagi karyawan merupakan suatu tanda apresiasi dari perusahaan dan bertujuan untuk menaikkan motivasi karyawan lain untuk bisa berhasil juga

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1, teridentifikasi sejumlah permasalahan terkait rendahnya motivasi kerja di lingkungan Kyo Serviced Apartment. Sebagian besar karyawan menyatakan bahwa mereka mengalami kurangnya dorongan dalam bekerja, yang salah satu penyebab utamanya adalah minimnya pemberian penghargaan atau reward bagi pegawai yang menunjukkan kinerja unggul. Banyak dari mereka menyampaikan bahwa tidak tersedia sistem penghargaan yang jelas, padahal secara teoritis, pemberian apresiasi atas pencapaian kerja dapat meningkatkan semangat dan motivasi dalam menjalankan tugas. Selain itu, hubungan antara atasan dan karyawan juga dinilai kurang hangat dan tidak mendukung. Beberapa pegawai menyebutkan bahwa pimpinan jarang atau bahkan tidak pernah memberikan dukungan moral maupun semangat secara langsung. Padahal, peran aktif pimpinan dalam memberikan motivasi dapat berpengaruh besar terhadap semangat kerja karyawan dalam mencapai hasil yang optimal.

Menurut Ekhsan (2019), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dilakukan secara sah, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan norma serta etika yang berlaku. Sementara itu, Nopitasari dan Krisnandy (2018) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, yang bergantung pada kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta efisiensi waktu. Berbagai faktor diketahui memengaruhi kinerja, seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, sistem kompensasi, dan disiplin kerja. Dalam konteks ini, motivasi menjadi elemen penting yang perlu ditumbuhkan, karena mampu mendorong karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal dan penuh tanggung jawab.

**Tabel 2. Penilaian Kinerja Karyawan Kyo Serviced Apartment**

No	Pertanyaan	Percentase (Mencapai Target : Tidak Meencapai Target X 100%)	Keterangan
1	Dapat mencapai kualitas yang diterapkan berdasarkan syarat-syarat dari perusahaan	74%	Baik
2	Mampu menyelesaikan pekerjaan melebihi volume yang ditetapkan	59%	Buruk
3	Siap untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota karyawan	76%	Baik
4	Semangat untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan atasan	64%	Sedang
5	Sikap karyawan terjalin dengan baik dan kerjasama	65%	Sedang
<b>Rata-Rata</b>		68%	Sedang

Keterangan Kategori Penilaian : 40-50= Sangat Buruk, 51-60= Buruk, 61-70= Sedang, 71 -80= Baik, 81-100= Sangat Baik)

Berdasarkan data dalam tabel sebelumnya, terlihat bahwa sebagian karyawan di Kyo Serviced Apartment menunjukkan tingkat pencapaian kerja yang masih memerlukan perbaikan. Evaluasi kinerja yang dilakukan menjadi bagian penting dalam mengukur perkembangan organisasi secara menyeluruh. Hasil evaluasi

menunjukkan bahwa aspek kualitas kerja mencapai 74%, kuantitas sebesar 59%, kemampuan bekerja sama sebesar 76%, penyelesaian tugas 64%, dan sikap kerja karyawan sebesar 65%. Sementara itu, rata-rata nilai pencapaian target adalah 45,0, dan rata-rata ketidaktercapaian target sebesar 30,75. Secara keseluruhan, rata-rata capaian berada pada angka 68%, yang tergolong dalam kategori sedang, namun belum mencapai standar kinerja yang optimal dan masih perlu ditingkatkan agar dapat masuk dalam kategori sangat baik.

Meningkatkan kinerja karyawan untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan bukanlah hal yang mustahil, melainkan merupakan sesuatu yang dapat dilakukan melalui strategi yang tepat. Salah satu pendekatan yang efektif adalah dengan memberikan motivasi kerja yang sesuai. Motivasi yang diberikan secara tepat sasaran diyakini mampu mendorong karyawan untuk terus meningkatkan performanya. Tidak hanya berfungsi sebagai pendorong untuk menghindari rasa puas yang berlebihan terhadap capaian kerja sebelumnya, motivasi juga menjadi kekuatan pendorong agar karyawan dapat bekerja lebih produktif dan menghasilkan kinerja yang optimal.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Manajemen Sumberdaya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan aspek penting dalam organisasi, karena mengatur segala hal yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja demi tercapainya tujuan perusahaan. Menurut Pratama (2022), MSDM merupakan bidang ilmu yang berfokus pada pengembangan manusia sebagai unsur utama organisasi. Sumber daya manusia tidak dapat digantikan oleh teknologi semata, karena mereka lahir penggerak utama dalam pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya melalui upaya perbaikan seperti menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memberikan motivasi, mendisiplinkan karyawan, serta memberikan kompensasi yang layak. Filippo dalam Gaol (2019) menyatakan bahwa MSDM mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap fungsi-fungsi kepegawaian demi mencapai tujuan organisasi dan individu secara efektif. Schuler et al. dalam Imbron dan Pamungkas (2021) menekankan bahwa tenaga kerja merupakan aset vital yang harus dimanfaatkan secara adil dan efektif, sementara Rivai dalam Harras (2020) melihat MSDM sebagai proses teknis yang melibatkan seluruh fungsi manajerial terhadap pegawai, termasuk Hasibuan dalam Harras (2020) yang mengartikannya sebagai ilmu yang membentuk keteraturan hubungan antar individu dalam organisasi.

Fungsi MSDM meliputi serangkaian kegiatan penting, mulai dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, hingga pemberhentian karyawan (Rezeki et al., 2021). Fungsi ini ditujukan agar organisasi dapat mengelola tenaga kerjanya dengan efisien dan efektif, serta mendorong terciptanya disiplin dan loyalitas. Selain fungsi, tujuan MSDM juga sangat strategis. Hasibuan dalam Harras (2020) menyebutkan bahwa tujuan utama dari MSDM adalah untuk menghadirkan tenaga kerja yang berkualitas, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi budaya produktif dan inovatif, serta menciptakan efisiensi dalam proses kerja. Manajemen yang baik juga berfungsi untuk mencegah risiko kegagalan akibat permasalahan kepegawaian seperti turnover tinggi atau rendahnya semangat kerja. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia menjadi instrumen penting dalam menjaga stabilitas dan keberlangsungan organisasi, baik dalam konteks jangka pendek maupun jangka panjang.

### **2.2. Motivasi Kerja**

Motivasi kerja merupakan dorongan internal yang menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu tindakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Robbins (2016) mendefinisikan motivasi sebagai kesediaan individu untuk mengerahkan upaya tinggi demi mencapai sasaran organisasi, yang didorong oleh kemampuan usaha dalam memenuhi kebutuhan pribadinya. Senada dengan itu, Wibowo (2016) menjelaskan bahwa motivasi adalah serangkaian dorongan perilaku manusia menuju pencapaian tujuan, sementara Sutrisno dalam Hamali (2018) menyatakan bahwa motivasi adalah faktor pendorong yang menyebabkan seseorang melakukan aktivitas tertentu. Setiap aktivitas yang dilakukan manusia pada dasarnya dipicu oleh kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda, tergantung pada persepsi dan pengalaman individu tersebut dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Farida dan Hartono (2016) menegaskan bahwa tujuan motivasi kerja antara lain untuk meningkatkan moral, produktivitas, stabilitas kerja, kedisiplinan, serta membentuk suasana kerja yang harmonis, loyalitas, dan tanggung jawab terhadap tugas.

Lebih lanjut, Swaminathan dalam Dewi (2015) membagi faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja menjadi dua, yaitu internal dan eksternal. Faktor internal mencakup aspek dari dalam diri individu seperti

self-efficacy, yaitu keyakinan atas kemampuan diri sendiri untuk berhasil dalam tugas tertentu. Sementara faktor eksternal mencakup hal-hal seperti promosi, penghargaan, gaji, dan lingkungan kerja yang mendukung. Sunyoto (2015) menambahkan bahwa motivasi kerja dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu kebutuhan akan prestasi (need for achievement), kebutuhan akan afiliasi (need for affiliation), dan kebutuhan akan kekuasaan (need for power). Individu dengan kebutuhan prestasi tinggi cenderung memilih tantangan yang realistik, mereka yang memiliki kebutuhan afiliasi tinggi akan sukses dalam lingkungan kerja yang menuntut interaksi sosial, sementara mereka yang memiliki kebutuhan kekuasaan menunjukkan keinginan untuk mempengaruhi dan mengarahkan perilaku orang lain.

### **2.3. Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan salah satu aspek krusial dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena mencerminkan tingkat keberhasilan dalam mencapai visi, misi, dan tujuan strategis yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan menggambarkan perilaku nyata yang ditampilkan individu dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Tingkat pencapaian tersebut bersifat individual karena tiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugasnya. Priansa (2014) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam mengemban tugas dari perusahaan. Sementara itu, Wibowo dalam Erri dan Fajrin (2018) menambahkan bahwa kinerja berkaitan dengan apa yang dikerjakan serta bagaimana cara melakukannya. Hamali (2018) juga menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang berhubungan erat dengan tujuan strategis organisasi serta kepuasan pelanggan, dan memiliki kontribusi terhadap ekonomi organisasi. Pandangan ini diperkuat oleh Fahmi (2018) yang menyebutkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai suatu organisasi dalam periode tertentu, baik yang berorientasi pada profit maupun non-profit.

Lebih lanjut, Simanjuntak dalam Widodo (2015) menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Pertama, kualitas dan kemampuan karyawan, yang mencakup pendidikan, pelatihan, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik. Kedua, sarana pendukung seperti lingkungan kerja, keselamatan, sarana produksi, dan kesejahteraan karyawan, termasuk gaji dan jaminan sosial. Ketiga, supra sarana yang meliputi kebijakan pemerintah dan hubungan industrial. Dalam mengukur kinerja, Mangkunegara (2019) menyebutkan lima indikator utama, yakni kualitas pekerjaan, kuantitas hasil kerja, kemampuan bekerja sama, tanggung jawab terhadap tugas, dan sikap kerja. Kualitas menunjukkan tingkat kesesuaian pekerjaan dengan standar, sedangkan kuantitas mengukur kecepatan atau volume kerja. Kerja sama mencerminkan sinergi antar individu untuk mencapai tujuan bersama, sementara tanggung jawab dan sikap kerja mencerminkan kedewasaan dan motivasi internal karyawan dalam menjalankan tugasnya secara profesional.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, di mana fokus utama diarahkan pada proses rekrutmen karyawan di Kyo Serviced Apartment yang berlokasi di Jl. Abdul Majid Raya No.Kav 16, Cipete Selatan, Jakarta Selatan. Peneliti memilih pendekatan ini karena bertujuan menggambarkan fenomena yang diamati secara mendalam dan alami tanpa intervensi langsung. Sesuai dengan pandangan Moleong dalam bukunya mengenai metode eksplorasi kualitatif, ciri khas penelitian ini dilakukan dalam suasana naturalistik, di mana manusia bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, serta menekankan pada pemahaman konteks sosial melalui pertanyaan “apa”, “mengapa”, dan “bagaimana” (Moleong, 2018).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Sugiyono (2018), yang menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur fenomena sosial yang diamati. Dalam hal ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai alat utama, dengan pendekatan deskriptif. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi seputar hubungan kerja antara atasan dan karyawan, bentuk apresiasi yang diberikan oleh atasan terhadap kinerja karyawan, dan pencapaian target kerja oleh karyawan. Selain itu, teknik observasi juga digunakan untuk melengkapi data, yakni melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas kerja di lingkungan Kyo Serviced Apartment.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi yang relevan dalam menjawab rumusan masalah. Teknik yang digunakan mencakup observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Observasi dilakukan untuk mengamati interaksi dan proses rekrutmen secara langsung di lapangan, sedangkan wawancara dilakukan secara tatap muka (face-to-face) dengan informan yang relevan. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa data primer sangat penting dalam penelitian kualitatif,

karena diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui teknik seperti wawancara dan observasi, sehingga data yang dikumpulkan lebih spesifik dan relevan terhadap fokus penelitian.

Proses analisis data dalam penelitian ini mengacu pada tahapan yang dikemukakan oleh Anggra (2023), yaitu melalui tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah dan menyederhanakan data yang dianggap tidak relevan, lalu mengorganisasi data agar dapat dianalisis secara lebih efektif. Setelah itu, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk naratif atau visual agar peneliti dapat memahami pola dan makna dari data yang diperoleh.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yang merupakan langkah krusial dalam penelitian kualitatif. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap seluruh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis, untuk menarik temuan yang valid. Validasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber seperti catatan lapangan, dokumen resmi, hasil wawancara, dan observasi langsung, sehingga temuan yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Proses ini tidak hanya menghasilkan simpulan akhir, tetapi juga memungkinkan refleksi atas fenomena yang terjadi secara menyeluruh dan kontekstual di Kyo Serviced Apartment.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Sejarah Kyo Serviced Apartment

Pada tahun 2016 bulan September sebuah perusahaan jepang, membeli sebuah property di Indonesia yang bergerak di bidang hospitality atau penginapan, yang bernama Kasira Residence. Kemudian, pada Januari 2017 perusahaan tersebut merubah nama menjadi Kyo Serviced Apartment. Adapun, Kyo sendiri berasal dari salah satu nama kota yang ada di negara Jepang, yaitu Kyoto, yang merupakan ibukota pertama Jepang. Adapun Kyo serviced apartment adalah sebuah bangunan yang terdiri dari 7 lantai, dengan total kamar 90. Dengan berbagai macam tipe unit, yaitu Standart room, superior room, deluxe room, grand deluxe dan pent house. Selain itu, Kyo juga memiliki beberapa fasilitas umum diantaranya, area parkir, area merokok, lobby, restoran, gym, sauna, kolam renang dan ruang pertemuan yang bisa digunakan untuk pelanggan.

Selama beroperasi lebih dari 7 tahun, Kyo serviced apartment sudah melewati beberapa tantangan dan banyak hal , hingga akhirnya masih bisa bertahan sampai saat ini

##### Visi

Menjadi manajemen hotel yang inovatif dengan sumber daya manusia yang berkualitas dengan keramahtamahan.

##### Misi

Mampu memberikan pelayanan dan mempererat tali silaturahmi dengan pelanggan agar tetap loyal dan menjadikan Kyo Serviced Apartment sebagai rumah ke-2.

##### 4.2. Hasil Analisis

Dalam wawancara, penulis hanya menulis tanggapan para saksi secara lugas saat pertemuan tanpa merekam suara. Sebab, pemeriksannya rencananya akan diatur ulang agar jelas konsekuensi pertemuannya dan analisis baru saja mendapat persetujuan dari para saksi terkait. Jaminan luasnya pemeriksaan sehubungan dengan pelaksanaan rekrutmen. Hal ini muncul dari tanggapan para pembicara dan narasumber.

1. Bagaimana cara terjalinya kerjasama antara karyawan dengan atasan?

##### Informasi I

Ibu Esti Yulianti sebagai HRD Kyo Serviced Apartment

*Tetaplah menjadi diri sendiri supaya tetap akan terasa lebih tulus dan personal. Karyawan juga dapat mulai memuji atasan hanya jika memang ia layak menerimanya, namun kamu juga tidak menghina atau menjelek-jelekkan, seperti mengakrabkan diri tapi dengan batas wajar tetap seperti atasan dan bawahanya. Esti Yulianti 20/6/2024*

##### Informasi II

Bapak Yeyen Abidin sebagai Supervisor Kyo Serviced Apartment

Dengan menjaga relasi dengan bos sebagai karyawan dengan tidak melibatkan diri dalam drama kantor, Semakin sedikit yang kamu ketahui, maka kemungkinan kamu dapat semakin netral dan dekat dengan siapa saja, termasuk dengan bosmu. Menghindari drama atau politik di kantor juga dapat membuat kamu menjadi lebih tenang dan terhindar dari tekanan-tekanan yang tidak perlu. Dengan begitu, kamu dapat bekerja dengan nyaman dan fokus hanya terhadap pekerjaanmu. Yeyen Abidin 20/6/2024

2. Apakah atasan selalu memberikan pujian apabila saya menjalankan tugas pekerjaan dengan hasil memuaskan?

**Informasi I**

Ibu Esti Yulianti sebagai HRD Kyo Serviced Apartment

Umpulan balik dan pujian sesekali sangatlah penting karena orang memerlukan konfirmasi tentang kinerja mereka, dan ucapan "bagus" yang sederhana di sana-sini, dapat sangat membantu menjaga staf tetap termotivasi dan merasa dihargai dalam pekerjaannya, karena memang sangat jarang ya atasan memuji karyawan. Esti Yulianti 20/6/2024

**Informasi II**

Bapak Yeyen Abidin sebagai Supervisor Kyo Serviced Apartment

Umpulan balik penting dalam kinerja Anda, tetapi Anda tidak dapat menanyakannya setiap kali ada umpan balik. Lakukan satu hal yang sedang Anda lakukan. Miliki buku harian dan ketika Anda berhasil menyelesaikan tugas, dokumentasikan di buku harian atau komputer pribadi Anda dan kemudian Anda tahu caranya. sedang melakukan dan sekali-sekali bertanya kepada atasan Anda bagaimana kabar Anda. Ketika saya masih bekerja, saya harus mengikuti peraturan dan ketentuan klien saya dan norma-norma dan saya tidak boleh bersikap kasar dan sompong. Jadi saya tidak pernah meminta umpan balik karena saya tahu saya mampu menyelesaikan tugas dan melakukan pekerjaan saya dengan baik Tetapi ketika Anda merasa senang Anda melakukan sesuatu, cukup memberi makan orang yang lapar dan itu akan banyak membantu Anda, hanya orang yang tidak mampu membeli makanan dan juga manjakan diri Anda dengan es krim dan Anda akan melakukannya merasa termotivasi dan Anda akan mendapatkan semangat dan kadang-kadang bos Anda sendiri akan memuji Anda Anda akan melihat Pelanggan saya mencintai saya Saya tidak perlu meminta mereka pada layanan saya Kemarin seorang pelanggan sangat senang dengan layanan saya yang membuat saya merasa senang dengan apa yang saya lakukan sesuatu yang baik Saat kamu peduli pada orang lain dan bersikap baik pada mereka, otomatis mereka akan baik padamu Lihat saja bagaimana hidupmu akan berubah, doakan yang terbaik untukmu. Yeyen Abidin 20/6/2024

3. Apakah Karyawan mampu mencapai target pekerjaan yang diberikan perusahaan?

**Informasi I**

Ibu Esti Yulianti sebagai HRD Kyo Serviced Apartment

Sejauh ini yang saya amati, setiap karyawan pasti ada saja yang tidak mencapai target sesuai harapan perusahaan, pasti akan diberikan arahan—aranhan supaya tetap semangat dalam bekerja dan memberikan motivasi yang membangun semangat para karyawan dengan begitu mereka akan bersemangat dan mampu mencapai target yang berikan perusahaan. Esti Yulianti 20/6/2024

**Informasi II**

Bapak Yeyen Abidin sebagai Supervisor Kyo Serviced Apartment

Suatu gambaran tingkat keberhasilan suatu karyawang dilihat dari pencapaian target yang mereka capai, dari situ terlihat ke efektivitas dan efisien kerja karyawan. Yeyen Abidin 20/6/2024

#### 4.3. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan alat strategis yang penting untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam organisasi guna merumuskan strategi yang efektif (Fahmi, 2013). Pada Kyo Serviced

Apartment, kekuatan terletak pada kerjasama harmonis antara karyawan dan atasan serta suasana kerja yang nyaman, sementara kelemahan mencakup kurangnya apresiasi dan motivasi kepada karyawan. Peluang yang dimiliki antara lain peningkatan pemahaman pentingnya motivasi dan pengembangan sistem kerja, sedangkan ancamannya adalah potensi resistensi karyawan terhadap aturan yang kaku dan risiko kehilangan tenaga kerja kompeten. Faktor internal seperti kualitas hubungan kerja dan pemberian motivasi menjadi penentu kekuatan dan kelemahan, sedangkan tekanan eksternal dan persepsi publik mempengaruhi peluang dan ancaman. Oleh karena itu, analisis SWOT menjadi landasan penting dalam menyusun strategi peningkatan kinerja organisasi secara adaptif dan berkelanjutan.

Matriks SWOT adalah alat visual yang digunakan untuk merangkum dan mengorganisir temuan dari analisis SWOT dalam empat kuadran: Strength (Kekuatan), Weakness (Kelemahan), Opportunities (Peluang), dan Threat (Ancaman). Matriks ini membantu dalam mengidentifikasi hubungan antara faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor eksternal (peluang dan ancaman) untuk merumuskan strategi yang efektif. Misalnya, strategi yang memanfaatkan kekuatan untuk mengeksplorasi peluang, mengatasi kelemahan untuk menghindari ancaman, atau kombinasi lain yang relevan. Dengan matriks SWOT, organisasi dapat merancang rencana tindakan yang terstruktur dan terarah untuk mencapai tujuannya. Berikut adalah matriks SWOT Kyo Serviced Apartment:

Berdasarkan uraian matriks SWOT di atas maka diperoleh beberapa strategi sebagai berikut :

**Tabel 3. Matriks SWOT Kyo Serviced Apartment**

	<b>S – Strength</b>	<b>W – Weakness</b>
<b>IFAS</b>	Kerjasama menjalin hubungan yang baik.	Pemberian pujian dan motivasi yang terbilang kurang
<b>O – Opportunities</b>	<b>Strategi S-O</b>	<b>Strategi W-O</b>
Kualitas yang baik.	Memberikan motivasi terkait pekerjaan	Konsisten dalam penerapan kebijakan.
<b>T – Threat</b>	<b>Strategi S-T</b>	<b>Strategi W-T</b>
Menjalin kerjasama yang tepat dan sesuai.	Meningkatkan komunikasi.	Melakukan evaluasi terlebih dahulu.

#### **4.4. Strategi**

##### **1. Strategi S-O Kyo Serviced Apartment**

Strategi yang pertama ini yaitu memanfaatkan adanya kekuatan untuk meraih peluang yang ada. Kekuatan yang dimiliki oleh Kyo Serviced Apartment seperti meningkatkan pekerjaan karyawan yang ketat oleh atasan, sambil memberikan motivasi terkait pekerjaan. Hal ini akan menciptakan kesejahteraan para karyawan, serta meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

##### **2. Strategi S – T Kyo Serviced Apartment**

Strategi selanjutnya adalah untuk meningkatkan komunikasi dan keterlibatan dengan karyawan secara aktif, sambil pengembangan karier. Hal ini bertujuan untuk mengurangi ketegangan yang mungkin timbul akibat ancaman karyawan mencari peluang kerja di tempat lain, serta memperkuat keterikatan mereka terhadap organisasi.

##### **3. Strategi W – O Kyo Serviced Apartment**

Strategi yang sesuai adalah meningkatkan konsistensi dalam penerapan kebijakan kinerja karyawan sambil mengintegrasikan pelatihan dan sosialisasi tentang pentingnya pujian dan motivasi dalam pekerjaan. Maka, karyawan yang akan lebih termotivasi dapat terwujud harapan bekerja, sehingga meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan secara keseluruhan.

##### **4. Strategi W – T Kyo Serviced Apartment**

Strategi yang terakhir adalah meningkatkan konsistensi dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan dan prosedur yang ada, memberikan pemahaman yang berkinerja baik, serta meningkatkan komunikasi dan keterlibatan dengan mereka untuk mengatasi kebutuhan yang mungkin membuat mereka mencari peluang kerja di tempat lain.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: pentingnya pujian dan motivasi dalam pekerjaan. Para karyawan yang mendapatkan motivasi akan lebih terdorong untuk bekerja sesuai harapan, sehingga dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Peningkatan kinerja karyawan dapat dicapai melalui pengawasan yang ketat oleh atasan, disertai dengan pemberian motivasi yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal ini akan menciptakan kesejahteraan bagi karyawan serta meningkatkan kinerja secara keseluruhan secara konsisten, dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan dan prosedur yang ada, memberikan pemahaman kepada karyawan yang berkinerja baik, serta meningkatkan komunikasi dan keterlibatan dengan mereka untuk mengatasi kebutuhan yang mungkin mendorong mereka mencari peluang kerja di tempat lain.

### 5.2. Saran

Berdasarkan data analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut: perusahaan disarankan untuk menerapkan motivasi yang lebih personal dengan memperhatikan nilai dan tujuan individu setiap karyawan. Misalnya, bagi karyawan yang lebih termotivasi oleh pencapaian pribadi, perusahaan dapat menyediakan jalur karier yang jelas serta peluang pengembangan diri yang sesuai. Selain itu, pendekatan kombinasi antara motivasi intrinsik dan ekstrinsik juga perlu diterapkan, di mana perusahaan tidak hanya mengandalkan penghargaan finansial, tetapi juga memberikan bentuk pengakuan terhadap pencapaian dan kontribusi karyawan. Dengan demikian, tercipta keseimbangan antara penghargaan materi dan penghargaan nonmateri yang dapat meningkatkan semangat serta keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dewi, Desilia Purnama, dan Harjoyo 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan: Unpam Press
- [2] Diniati, I., Komariah, A., & Kurniady, D. A. (2018). Implementasi Talent Management Dan Motivasi Kerja Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Direktorat. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 25(2), 294-306.
- [3] Hasibuan, Malayu S.P, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. JakartaPT Bumi Askara
- [4] Hasibuan, Malayu S.P. (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia* EdisiRevisi Jakarta: Bumi Aksara.
- [5] Indrastuti, Sri. Amries Rusli Tanjung. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik*. Pekanbaru: UR Press.
- [6] Larasati, S. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Deepublish.
- [7] Machendrawaty, N. (2019). *Pengantar Ilmu Manajemen*.
- [8] Muslikhah, I., Rochaendi, E., Wijayanti, N. S., Pradana, I. P. Y. B., Wardhana, A., Paransa, R. P. J., & Damanik, H. M. (2024). *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- [9] Nisak, Z. (2013). Analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif. *Jurnal Ekbis*, 9(2), 468-476.
- [10] Oktiani, N., Sabariah, E., Saridawati, S., & Caroline, P. (2019). Implementasi Penerapan Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Produktifitas Kerja. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2), 255-262.
- [11] Pramudya, A. A., Purnama, M. R., Andarbeni, N. S., Nurjayanti, P., & Anshori, M. I. (2023). Implementasi budaya kerja dan gaya kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 1(4), 24-40.
- [12] Pratama, A. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Untuk Pemerintahan dari Teori ke Praktik)*. Penerbit Widina.
- [13] Tumanggor, B. F., & Wibowo, E. K. (2021). Motivasi kerja dan kinerja pegawai negeri sipil pasca implementasi kebijakan pengalihan jabatan struktural eselon iii, iv dan v ke jabatan fungsional di pemerintah pusat dan daerah. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*.
- [14] Sadikin, A., Misra, I., & Hudin, M. S. (2020). *Pengantar manajemen dan bisnis*.
- [15] Siamto, W., Whina, R., & Pratama, A. (2022). Bedah Buku Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Ditaman Baca Parigi Sawanagan Depok. *Jurnal Abdimas*, 3(3), 85-91.
- [16] Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group