

ANALISIS MOTIVASI DAN LOYALITAS DALAM MEMBENTUK ETOS KERJA PEGAWAI PADA SEKTOR PARIWISATA: STUDI KASUS DI SARI ATER HOT SPRING SUBANG

Megah Dewi Anggini¹, Fadila Nurfauzia², R.M Esa Febriansyah³
^{1,2,3}Universitas Sebelas April

Article History

Received : May 11th 2026
Revised : May 13th 2026
Accepted : May 16th 2026
Published : May 19th 2026

Corresponding author*:

megah.feb@unsap.ac.id

Cite This Article: Megah Dewi Anggini, Fadila Nurfauzia, & R. M. Esa Febriansyah. (2026). ANALISIS MOTIVASI DAN LOYALITAS DALAM MEMBENTUK ETOS KERJA PEGAWAI PADA SEKTOR PARIWISATA: STUDI KASUS DI SARI ATER HOT SPRING SUBANG. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(2).
<https://doi.org/10.56127/jekma.v5i2.2731>
1

DOI:

<https://doi.org/10.56127/jekma.v5i2.2731>

Abstrak: Penelitian ini berfokus pada motivasi dan loyalitas dalam membentuk etos kerja pegawai pada sektor pariwisata di Sari Ater Hot Spring Subang. Data yang diambil menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Dari hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pemberian motivasi yang konsisten menumbuhkan loyalitas jangka panjang. Karyawan tidak hanya bekerja untuk mencari nafkah, tetapi juga memiliki rasa memiliki (*sense of belonging*) untuk menjaga citra positif perusahaan. Dari motivasi dan loyalitas yang kuat berujung pada terciptanya etos kerja yang positif terutama dalam membantu mempertahankan *branding* Sari Ater Hot Spring Subang.

Kata Kunci: motivasi, loyalitas, etos kerja

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata adalah industri yang fokus pada layanan, di mana Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam keberhasilan suatu destinasi. Sari Ater Hot Springs, sebagai simbol pariwisata bersejarah di Kabupaten Subang, lebih dari sekadar tempat hiburan; ia mencerminkan identitas dan kebanggaan masyarakat setempat. Banyak dari SDM yang menjalankan operasional Sari Ater merupakan warga lokal yang memiliki ikatan emosional yang mendalam terhadap tempat wisata ini. Sari Ater Hot Springs Subang, sebagai salah satu destinasi terkenal di Jawa Barat, menghadapi tantangan signifikan dalam mempertahankan kualitas layanan di tengah variasi kunjungan wisatawan yang sangat berubah-ubah.

Kadaan ini memunculkan fenomena yang menarik, di mana semangat kerja karyawan tidak hanya dipicu oleh imbalan finansial, tetapi juga oleh dedikasi untuk menjaga reputasi daerah. Selain itu, motivasi ini juga berkaitan dengan banyaknya dukungan dan pengakuan positif yang diterima oleh karyawan dari manajer atau pemimpin selama mereka bekerja di tempat itu.

Terkait dengan loyalitas karyawan yang telah bertahun-tahun mengabdikan, terlihat adanya nilai-nilai mendalam yang terkandung di dalamnya, di mana bekerja di Sari Ater dianggap sebagai kontribusi nyata terhadap perkembangan daerah asal mereka.

Etos kerja yang ditunjukkan, seperti budaya *someah* atau keramahan, muncul tidak hanya sebagai tuntutan profesional, tetapi juga sebagai cerminan identitas masyarakat Subang dalam menyambut pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan guna menggali bagaimana kebanggaan daerah membentuk motivasi dan loyalitas yang pada akhirnya menciptakan etos kerja yang unggul di Sari Ater Subang.

Richard M. Ryan & Edward L. Deci (2024), "Motivasi bukan sebagai kuantitas (seberapa banyak dorongan yang dimiliki seseorang), melainkan sebagai kualitas energi yang muncul dari pemenuhan tiga kebutuhan dasar psikologis yaitu otonomi : perasaan memiliki kendali atas pilihan sendiri, kompetensi: perasaan mampu menyelesaikan tantangan, dan keterhubungan (Relatedness) : perasaan terhubung dengan orang lain. Motivasi yang paling efektif adalah motivasi intrinsik yang lahir dari keselarasan antara aktivitas dengan nilai-nilai pribadi individu." Sutrisno (2022), "Motivasi sebagai faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Oleh karena itu, motivasi sering kali diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang dalam bekerja untuk mencapai hasil maksimal." Dari beberapa uraian definisi ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah berupa dorongan dalam diri seseorang untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan hidupnya untuk mencapai hasil yang diharapkan sehingga terciptanya sebuah kepuasan.

Hasibuan (2019), "Loyalitas adalah kesetiaan yang dicerminkan oleh kesediaan karyawan untuk menjaga dan membawa organisasi menuju kesuksesan." Sutrisno (2019), "Loyalitas adalah kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk membantu organisasi mencapai tujuannya." Dari beberapa uraian definisi ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah suatu bentuk kesetiaan yang pegawai berikan untuk organisasi atau perusahaan dimana tempat mereka bekerja. Dan loyalitas terbentuk dari sebuah kenyamanan dan lingkungan kerja yang baik yang sesuai dengan jiwa pegawai tersebut.

Donni Juni Priansa (2021), "Etos kerja adalah semangat kerja yang dimiliki oleh pegawai untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik, yang dipengaruhi oleh budaya organisasi dan motivasi internal. Etos ini menjadi ciri khas atau karakter individu dalam memandang, memahami, dan memberikan makna pada apa yang dikerjakannya." Sukardewi et.al (2020), "Etos kerja didefinisikan sebagai sikap yang mendalam dari seorang individu terhadap pekerjaannya, yang mencakup ketekunan, disiplin, dan rasa tanggung jawab. Ini merupakan dorongan batin yang membuat seseorang terus berusaha mencapai hasil maksimal meskipun menghadapi berbagai tantangan." Dari seluruhnya dapat disimpulkan bahwa etos kerja adalah berupa semangat kerja atau sikap seseorang yang menjadi karakter setiap individu dalam lingkungan organisasi,

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Para peneliti melibatkan partisipan dan informan untuk meneliti data yang diperlukan dalam menghasilkan hasil kajian. Dalam studi ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap sebuah perusahaan yang beroperasi di sektor pariwisata, dengan fokus pada studi kasus Sari Ater Hot Spring di Subang.

Menurut Sugiono (2017 : 9), dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada filosofi postpositivisme. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis kondisi objek yang terjadi secara alami, berbeda dengan eksperimen di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, yang merupakan gabungan dari berbagai metode. Proses analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif, serta hasil dari penelitian kualitatif lebih fokus pada makna daripada generalisasi. Untuk penelitian ini, metode yang diterapkan meliputi observasi, dokumentasi, wawancara, dan triangulasi.

Objek yang diteliti dalam penelitian kualitatif adalah objek yang berada dalam keadaan alami atau situasi natural, sehingga metode pemeriksaan ini sering disebut sebagai teknik naturalistik. Objek alami adalah objek yang dibiarkan apa adanya, tanpa adanya campur tangan dari peneliti, sehingga kondisi saat peneliti memasuki objek, ketika berada di dalamnya, dan setelah keluar dari objek relatif tetap sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam proses penyusunan penelitian ini, peneliti menemukan hasil dari fenomena yang terdapat pada objek penelitian yaitu, kita dapat ketahui bahwasannya motivasi ataupun dorongan dari pimpinan menjadi hal yang sangat penting didapatkan dan diterima oleh seorang karyawan. Hal tersebut dapat memicu semangat kerja lebih maksimal lagi sekaligus menjadikan seorang karyawan merasa dihargai atas kontribusi dan kerja kerasnya.

Adapun bentuk-bentuk motivasi yang terbagi ke dalam dua jenis, yaitu motivasi internal yang mencakup :

1. Hasrat untuk Belajar (Pengembangan Kemampuan) : Semangat untuk menguasai alat atau keahlian baru guna meningkatkan efisiensi dalam pekerjaan.
2. Capaian Pribadi (Prestasi) : Mengalami rasa bangga dan motivasi saat berhasil menyelesaikan tantangan atau meraih target dalam waktu yang telah ditetapkan.
3. Semangat dan Makna : Melakukan pekerjaan karena cinta kepada bidang itu dan merasa bahwa pekerjaan tersebut dapat memberikan kontribusi positif bagi orang lain.
4. Tanggung Jawab : Dorongan untuk mengambil langkah proaktif dan memiliki rasa memiliki yang kuat terhadap hasil dari pekerjaan yang dilakukan.

Dan motivasi eksternal mencakup :

1. Penghargaan dan Pengakuan : Menerima sanjungan, penghargaan sebagai karyawan terbaik bulanan, atau pengakuan dari pimpinan atas usaha yang telah dilakukan.
2. Insentif Keuangan : Bonus, kenaikan gaji, atau komisi yang bergantung pada performa.
3. Pengembangan Karier : Kesempatan untuk mendapatkan promosi, mengikuti pelatihan, atau memiliki jalur karier yang jelas di dalam perusahaan.
4. Suasana Kerja : Hubungan yang harmonis dengan rekan kerja, kerja tim yang saling mendukung, serta komunikasi yang berjalan dengan baik.

Apabila dilihat dari kedua bentuk motivasi tersebut, motivasi kerja karyawan pegawai di Sari Ater Subang dari hasil observasi dan wawancara bersama informan, menjelaskan bahwa para karyawan yang bekerja disana merasakan bahwa banyak sekali dorongan dan apresiasi yang membangun yang diberikan oleh pimpinan.

Dalam pelaksanaannya, bentuk motivasi para karyawan disana jika ditinjau dari segi internal dalam diri seperti mampu upgrade kemampuan diri yang berkaitan dengan hard skill dan soft skill yang semakin meningkat, mau untuk belajar banyak hal baru, memiliki rasa tanggungjawab terhadap bidang pekerjaannya, dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Adapun bentuk motivasi kerja eksternal yang didapat dan diberikan dari pinn seperti halnya sering disampaikan lewat briefing pagi, meeting ataupun rapat. Bukan hanya motivasi dari segi penyampaian lisan yang membangun seperti pujian, pengakuan atas hasil kerjanya, tapi juga dalam hal pemberian reward berupa tambahan insentif, kenaikan gaji, diberikan pelatihan, promosi jabatan atau jenjang karir, dan diperlakukan dengan baik seperti keluarga sehingga dapat menciptakan terjalinnya suatu ikatan yang selaras dan lingkungan kerja yang sehat.

Disamping motivasi yang diterima, seiring hal tersebut secara berulang didapatkan, maka munculah jiwa loyalitas kepada pekerjaan dan tempat dimana para karyawan mencari nafkah tersebut. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara peneliti bersama para informan, bahwasannya para karyawan yang bekerja di Sari Ater Hot Spring Subang banyak yang telah mengabdikan dirinya dari belasan hingga puluhan tahun disana. Bahkan sekarang total karyawannya telah mencapai 450 orang. Dan itu semua merupakan pencapaian yang luar biasa, dimana bukan hanya mencari nafkah tetapi juga begitu loyalnya para karyawan untuk bersama-sama memajukan Sari Ater sekaligus mempertahankan citra positif Sari Ater.

Dari kontribusi para karyawan lewat motivasi dan loyalitasnya, dapat terciptanya sebuah etos kerja yang positif. Etos kerja merupakan salah satu pondasi yang harus dimiliki oleh lingkungan organisasi, meninjau tentang bagaimana karyawan dalam menjalankan amanahnya, tanggungjawabnya dan mendedikasikan dirinya untuk bisa mencapai visi dan misi perusahaan. Sebab, keberhasilan sebuah perusahaan tidak lepas dari etos kerja para karyawannya dengan bekerja secara disiplin, taat, jujur, profesional dan menjunjung tinggi norma dalam berorganisasi.

Etos kerja yang diterapkan oleh Sari Ater Hot Spring Subang adalah budaya someah (ramah tamah). Dan hal tersebut menunjukkan jati diri masyarakat Subang. Seperti saat menyambut tamu, dan pelayanan lainnya. Terutama Sari Ater Hot Spring Subang merupakan salah satu objek pariwisata yang sangat terkenal sampai ke mancanegara. Hal tersebut terbukti dengan begitu banyaknya kunjungan dari tamu bukan hanya dari turis lokal saja tapi juga turis dari mancanegara. Dan hal tersebut menjadi sebuah kebanggaan dan menandakan kalau potensi wisata lokal yang ada di Subang begitu menarik dan telah dikenal luas sehingga terwujudnya *brand image* yang kuat.

Semua tidak terlepas dari kerja sama tim dan seluruh karyawan yang bekerja untuk terus membangun *branding* yang baik dengan memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal. Pada akhirnya dapat diketahui bahwa motivasi dan loyalitas dapat membentuk etos kerja yang unggul di Sari Ater Hot Spring Subang yang memberikan magnet tersendiri dalam dunia pariwisata.

KESIMPULAN

Pada pembahasan hasil penelitian sebelumnya, motivasi dan loyalitas menjadi pilar utama dalam membangun etos kerja yang unggul bagi pegawai di Sari Ater, Subang. Berikut kesimpulan hasil penelitian: Yaitu terdapat peran motivasi internal dan eksternal, diantaranya internal mencakup motivasi yang muncul dari keinginan karyawan untuk meningkatkan hard skill dan soft skill, kemauan untuk belajar hal baru, serta rasa tanggung jawab pribadi yang tinggi. Dan motivasi eksternal meliputi perusahaan memberikan dukungan melalui arahan pimpinan (*briefing/rapat*), apresiasi lisan, hingga penghargaan nyata berupa insentif, kenaikan gaji, pelatihan, dan promosi karier.

Pemberian motivasi yang konsisten menumbuhkan loyalitas jangka panjang. Karyawan tidak hanya bekerja untuk mencari nafkah, tetapi juga memiliki rasa memiliki (*sense of belonging*) untuk menjaga citra positif perusahaan. Dari motivasi dan loyalitas yang kuat berujung pada terciptanya etos kerja yang positif terutama dalam membantu mempertahankan *branding* Sari Ater Hot Spring Subang.

Dan dari penjelasan kesimpulan tersebut, menekankan bahwa keberhasilan sebuah perusahaan sangat bergantung pada bagaimana organisasi mampu merawat semangat kerja karyawannya melalui manajemen motivasi yang berkelanjutan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti sangat berterima kasih kepada Allah SWT karena dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Keberhasilan ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan, baik secara langsung maupun tidak, dari banyak pihak. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada objek penelitian Sari Ater Hot Spring Subang dan rekan-rekan sejawat yang berkontribusi dalam penelitian ini, serta Universitas Sebelas April yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan pembaca.

REFERENCES

Buku :

- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
Priansa, D. J. (2021). *Perilaku Organisasi dalam Manajemen Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
Robert, Mathis L. dan Jakson H. John. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama. Jakarta: CAPS (Centre for Academic Publishing Service)
Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
Sutrisno, E. (2019/2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
Siagian, Sondang P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 15. Jakarta: Bumi Aksara

Jurnal :

- Gahrani, S., & Prawira, I. F. A. (2022). "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
Hartati, Sri. (2020). "PENGARUH MOTIVASI DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DITINJAU DARI ETOS KERJA ISLAM (Studi Kasus pada Perusahaan Ekspedisi Hira Express dan Cargo Cabang Cirebon)". *Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Islam (STEBI)*
Hermansyah, Solikhan. (2020). "ANALISIS HUBUNGAN ETOS KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN BUAY RAWAN OGAN KOMERING ULU SELATAN". *STIE Trisna Negara OKU Timur, Sumatera Selatan*
Prawira, R., et al. (2021). "Analisis Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja". *Jurnal Riset Manajemen*.
Pradana, G. Y. K. (2020). "Budaya Lokal sebagai Pondasi Etos Kerja di Destinasi Wisata". *Jurnal Kajian Bali*.
Ramli, A. H. (2019). "Organizational Commitment and Employee Loyalty". *Business and Entrepreneurial Review*.

- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2024). *"Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being"*. *Contemporary Educational Psychology/Literature*.
- Saputra, A. T., et al. (2020). "Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap Loyalitas Karyawan". *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Sukardewi, et al. (2020). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja Pegawai". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Winarto, (2020). "ANALISIS MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN". *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*. Volume 3 Nomor 2

Web Page:

<https://id.jobstreet.com/id/career-advice/article/contoh-jawaban-motivasi-kerja-interview>

<https://www.talenta.co/blog/tingkatkan-motivasi-kerja-dan-semangat-karyawan-dengan-5-cara-sederhana-berikut/#:~:text=Cara%20meningkatkan%20motivasi%20kerja%20antara%20lain%20membangun,baik%2C%20memberikan%20apresiasi%2C%20menyediakan%20peluang%20berkembang%2C%20serta>