

MOTIVASI KERJA KARYAWAN RESTORAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BALI

Yinnary Ingrid Kosakoy
Universitas Pelita Harapan
yinnaryk@gmail.com

First received: 18-04-2021 Final Proof received: 18-06-2021

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 yang melanda dunia saat ini memberikan pengaruh yang sangat signifikan bagi sektor pariwisata di seluruh dunia, termasuk Bali. Bali terus berupaya untuk menanggulangi pandemi Covid-19 dengan dukungan berbagai pihak, dari Pemerintah hingga masyarakat Bali. Banyak restoran di Bali berhenti beroperasi tetapi banyak pula yang masih mencoba peruntungan untuk tetap beroperasi di masa pandemi. Fokus penelitian ini dilakukan untuk mengetahui motivasi kerja karyawan restoran yang tetap beroperasi pada masa pandemi COVID-19 di Bali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara dan juga pengumpulan data dari sumber-sumber yang relevan, baik dari buku maupun artikel pada jurnal online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan restoran di Bali menurun drastis pada masa pandemic COVID-19 dikarenakan berkurangnya kompensasi yang diterima setiap bulannya, ketidaknyamanan di lingkungan kerja, dan perasaan tidak aman akan jaminan pekerjaan yang dimiliki dikarenakan keadaan sektor pariwisata di Bali yang belum kunjung membaik.

Kata kunci: motivasi kerja, karyawan, restoran, pandemi.

Pendahuluan

Pada tanggal 11 Maret 2020, World Health Organization (WHO) menetapkan Corona Virus sebagai pandemi dunia. Pandemi COVID-19 pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada akhir tahun 2019 yang kemudian masuk ke Indonesia di awal tahun 2020 telah memberikan pengaruh yang sangat besar tidak hanya pada sektor kesehatan tetapi juga pada sektor pariwisata Indonesia, termasuk Bali. Pada awal kemunculan kasus COVID-19 di Wuhan, China, pariwisata Bali masih belum terdpengaruh oleh berita-berita yang beredar karena

masih banyak wisatawan domestik dan mancanegara yg berkunjung ke Bali. Berdasarkan catatan Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (BPSPB), pariwisata Bali mulai merasakan dampak pandemi COVID-19 pada tahun 2020 dimana terdapat penurunan jumlah kunjungan wisata mancanegara ke Bali sebanyak 1.069.473 orang (BPSPB, 2021).

Setelah adanya ketetapan WHO mengenai pandemi COVID-19, pada tanggal 2 April 2020, Pemerintah Indonesia memberlakukan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelarangan

Sementara Orang Asing Masuk Wilayah Negara Republik Indonesia. Selanjutnya, pemerintah mulai membatasi akses transportasi termasuk memberlakukan larangan terbang untuk pengendalian COVID-19 selama masa mudik Idul Fitri 1441 H, yang berisi larangan melakukan penerbangan sejak 24 April hingga 31 Mei 2020 seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 25 Tahun 2020.

Sepinya wisatawan dikarenakan pembatasan akses transportasi tersebut mengakibatkan kondisi ekonomi masyarakat di Bali semakin memburuk. Bisnis-bisnis pariwisata di Bali mulai berhenti beroperasi baik secara sementara maupun permanen sehingga banyak pula pekerja yang dirumahkan maupun pemutusan hubungan kerja.

Dalam Pedoman Teknis Peraturan Walikota Denpasar Nomor 32 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Kegiatan Masyarakat di Desa, Kelurahan, dan Desa Adat Dalam Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) ditetapkan protokol keamanan berniaga (PKL makanan dan minuman) ditetapkan bahwa salah satu syarat agar restoran dapat tetap beroperasi adalah dengan membatasi jumlah tempat duduk/kursi menjadi 50% (lima puluh persen) dari yang ada sebelumnya atau tidak menyediakan tempat duduk sama sekali. Hal ini tentu saja berdampak pada pendapatan pengusaha restoran.

Menurut salah satu pemilik restoran di Bali, Widjaja (2021), Pemutusan hubungan kerja untuk beberapa

karyawan dengan sangat terpaksa harus dilakukan dikarenakan jam kerja yang semakin pendek, kapasitas restoran yang terbatas dan juga upaya penghematan biaya operasional termasuk gaji karyawan yang harus dibayarkan.

Motivasi kerja sebagai faktor pendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan tentu sangat penting terlebih lagi di masa pandemi ini. Akan tetapi, semasa pandemi, motivasi kerja karyawan restoran di Bali bukannya semakin meningkat melainkan semakin menurun. Kendala pertama yang dialami adalah penjualan restoran yang jauh lebih sepi dari biasanya sehingga mengakibatkan karyawan merasa bosan karena tidak banyak pekerjaan yang bisa dilakukan. Sebelum pandemi, restoran di Bali selalu ramai dipenuhi pengunjung dan turis sehingga karyawan selalu sibuk dan banyak berinteraksi dengan pengunjung-pengunjung yang datang.

Hal tersebut juga mempengaruhi jam kerja karyawan. Dikarenakan sepi restoran akan kunjungan tamu, banyak pelaku usaha restoran mau tidak mau mengurangi jam kerja karyawan guna mengurangi biaya operasional. Hal ini berakibat pada jam kerja karyawan yang semakin pendek yang secara tidak langsung mempengaruhi jumlah gaji yang diterima oleh karyawan.

Untuk beberapa restoran, pelaku usaha juga dengan terpaksa harus memotong gaji karyawan untuk penghematan biaya. Pemotongan gaji berkisar pada 25% sampai dengan 75%. Hal ini dianggap

sebagai bentuk kontribusi karyawan kepada perusahaan agar perusahaan dan karyawan dapat sama-sama bertahan di masa pandemi. Made (2021), salah satu karyawan restoran di Bali gajinya dipotong hingga 50% mengatakan bahwa dia tidak bisa melakukan apa-apa dan tetap bekerja meskipun adanya pemotongan gaji yang cukup besar. Kadek (2021) mengatakan bahwa dia bersyukur masih dapat bekerja pada masa pandemi akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa pemotongan gaji sempat membuat dia merasa kurang termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik lagi. Hal ini dikarenakan masih banyak biaya yang harus ditanggung dan juga biaya untuk membeli kebutuhan hidup sehari-hari.

Kendala kedua, terjadinya pandemi ini juga memunculkan perasaan tidak aman dan tidak nyaman dikarenakan karyawan harus memakai masker di saat bekerja dan pada saat yang sama harus bertemu dengan pembeli dan juga ojek online yang mengambil pesanan. Meskipun protokol-protokol kesehatan sudah diterapkan, perasaan tidak aman dan tidak nyaman tidak dapat dihindari untuk saat ini.

Kendala ketiga, terdapat banyak karyawan yang mengambil kerja paruh waktu dan *freelance* di tempat lain untuk menambah pemasukan sehingga sering kali karyawan menjadi tidak fokus dan merasa kelelahan ketika bekerja. Motivasi untuk mendapatkan uang yang lebih banyak tidak berbanding lurus dengan motivasi kerja yang ditunjukkan di tempat kerja.

Masa pandemi yang belum menentu kapan berakhir menjadi tantangan bagi pelaku usaha restoran untuk bertahan. Karyawan yang tetap semangat dan memiliki motivasi bekerja merupakan aset perusahaan yang berharga, meskipun masih banyak juga karyawan yang masih belum terbiasa dengan kondisi bekerja di masa pandemi COVID-19 ini.

Telaah Literatur

Menurut Robins dalam Yenni (2019) motivasi merupakan hal yang melatar belakangi individu berbuat untuk mencapai tujuan tertentu. Proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran.

Theodora (2015) menyebutkan bahwa elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

Motivasi mempunyai dua bentuk dasar, yaitu buatan (eksternal) dan hakiki (internal). Sutrisno (2010) mengatakan bahwa motivasi eksternal adalah suatu dorongan atau kekuatan yang ada di dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh faktor internal yang dikendalikan oleh perusahaan. Faktor-faktor di dalamnya berupa hal apa saja yang akan perusahaan lakukan untuk memotivasi para karyawan, seperti :

1. lingkungan yang kondusif dimana lingkungan kerja yang baik akan menimbulkan perasaan nyaman dan meningkatkan semangat kerja

2. kompensasi yang memadai. Tujuan utama dalam bekerja yaitu memenuhi kebutuhan hidup
3. penghargaan dan prestasi yang sesuai atas kerja keras karyawan akan memberikan rasa pengakuan diri dan meningkatkan motivasi kerja karyawan
4. ketidakamanan kerja berhubungan dengan rasa takut seseorang akan kehilangan pekerjaannya atau prospek akan demosi atau penurunan jabatan serta berbagai ancaman lainnya terhadap kondisi kerja yang berasosiasi menurunnya kesejahteraan secara psikologis,
4. kebutuhan penghargaan merupakan kebutuhan akan harga diri, kebutuhan dihormati dan dihargai orang lain
5. kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, potensi, kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

Selain dari perusahaan, kinerja para karyawan ditentukan oleh diri mereka sendiri, motivasi mereka merupakan hal penting agar mereka bisa bertahan di perusahaan.

Motivasi internal merupakan suatu dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang (Sutrisno, 2010).

Berdasarkan teori kebutuhan Maslow, motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh:

1. kebutuhan fisiologis yang merupakan kebutuhan makan, minum, dan perlindungan fisik
2. kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan yang merupakan, kebutuhan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup
3. kebutuhan sosial merupakan kebutuhan merasa memiliki, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai

Lima kebutuhan tersebut harus dipenuhi dari yang paling dasar yaitu kebutuhan fisik. Hal tersebut merupakan kebutuhan dasar yang menunjang hidup manusia. Selama pandemi COVID-19, banyak sekali karyawan yang kebutuhan fisiologinya terganggu dikarenakan kekhawatiran berkurangnya pemasukan padahal pada saat yang sama, karyawan masih banyak yang harus menghidupi keluarga mereka. Terlebih lagi untuk kebutuhan akan rasa aman akan pekerjaan yang mereka miliki juga tidak terpenuhi. Karyawan merasa gelisah, khawatir, *stress*, dan merasa tidak pasti dengan keadaan dan keberadaan pekerjaan yang mereka miliki saat ini dikarenakan banyaknya restoran yang mencoba beroperasi kemudian tutup karena lebih besar biaya yang harus dikeluarkan daripada penghasilan yang didapat. Selain itu, karyawan juga harus tetap bekerja di luar rumah sehingga probabilitas untuk terjangkit virus COVID-19 sangat tinggi meskipun protokol keamanan sudah dijalankan.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Moleong (2007) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami suatu fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya : secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata - kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Moleong (2007) mengatakan bahwa deskriptif dikarenakan data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan - kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Pandemi COVID-19 ini menimbulkan dampak yang sangat besar untuk sektor pariwisata di Bali. Dari hasil wawancara yang dilakukan, faktor yang paling banyak mempengaruhi motivasi karyawan restoran di Bali adalah kompensasi. Uang merupakan faktor utama yang memotivasi hampir semua orang dalam bekerja. Berkurangnya jumlah gaji yang diterima karyawan setiap bulannya mengurangi motivasi karyawan untuk semangat bekerja. Terdapat karyawan yang merasa bahwa pemberian gaji belum sebanding dengan beban pekerjaan yang harus dilakukan. Kompensasi yang disebutkan tidak hanya sebatas gaji bulanan yang diterima setiap bulannya. Insentif seperti *service*

charge juga berkurang sangat banyak. *Service charge* yang diterima restoran nantinya akan dibagikan kepada karyawannya. Umumnya pengenaan tarif *service charge* berkisar dari 5% sampai dengan 10% yang dikenakan sebelum pajak restoran per transaksi sehingga jika jumlah transaksi berkurang, maka *service charge* yang diterima oleh karyawan juga otomatis ikut berkurang. Adapun uang tip atau yang sering disebut dengan *tipping* yang biasanya diberikan oleh pengunjung kepada karyawan yang melayani mereka saat makan di restoran juga berkurang drastis. Sebagian karyawan berpendapat bahwa *tipping* yang mereka dapatkan umumnya lebih banyak dari turis asing. Hal tersebut secara langsung berdampak pada kebutuhan fisiologis karyawan dimana meskipun kompensasi yang diterima berkurang, kebutuhan hidup tetap sama atau tidak berkurang. Untuk karyawan yang sudah mempunyai keluarga, beban terasa semakin berat akibat dari pemotongan gaji dan berkurangnya insentif lain yang diterima sehingga motivasi kerja ikut berkurang.

Faktor kedua yang paling banyak mempengaruhi motivasi kerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dianggap berbahaya pada saat ini menjadi salah satu pemicu berkurangnya motivasi karyawan restoran bekerja. Hal ini dikarenakan adanya kekhawatiran ancaman virus COVID-19 di saat mereka bertemu dengan pengunjung restoran, ojek online, dan juga sesama karyawan yang bekerja. Masih terdapat karyawan yang sering tidak mengikuti protokol kesehatan seperti tidak memakai masker pada

saat berkegiatan, sehingga karyawan yang sudah mematuhi protokol merasa kurang nyaman pada saat bekerja tetapi tidak berani untuk memberitahukan kepada atasan mengenai hal tersebut. Ada juga pengunjung yang tidak mau atau bahkan marah jika diminta menjalankan protokol kesehatan sebelum memasuki area restoran seperti diukur suhu badan dan menggunakan *hand sanitizer*. Lingkungan kerja yang dirasakan kurang baik menyebabkan turunnya motivasi kerja karyawan.

Faktor ketiga yang banyak mempengaruhi motivasi kerja karyawan adalah jaminan kerja karyawan. Meskipun karyawan masih memiliki pekerjaan saat ini dan sudah bekerja sebaik mungkin, tidak dapat dipastikan jika restoran bisa tiba-tiba berhenti beroperasi atau melakukan pemberhentian tenaga kerja secara sepihak terhadap karyawan. Sampai saat ini, masih dapat terlihat restoran-restoran yang tiba-tiba berhenti beroperasi sementara maupun secara permanen. Sementara, mencari pekerjaan baru di saat pandemi COVID-19 merupakan hal yang tidak mudah dikarenakan permintaan pekerjaan yang lebih banyak daripada lapangan pekerjaan yang tersedia. Hal tersebut menimbulkan kegelisahan di kalangan karyawan restoran yang masih bekerja pada masa pandemi COVID-19.

Kesimpulan

Pandemi COVID-19 yang menimbulkan keresahan di kalangan karyawan restoran di Bali berdampak besar terhadap motivasi kerja yang

ditampilkan. Hal-hal tersebut meliputi :

1. Karyawan restoran merasa kurang puas dengan pemberian gaji yang belum dapat memenuhi kehidupan hidup sehari-hari.
2. Karyawan restoran memiliki keinginan dan harapan untuk memperoleh gaji mereka secara penuh.
3. Karyawan restoran merasa kelelahan karena jumlah tenaga kerja yang sengaja dikurangi oleh pihak restoran guna mengurangi biaya operasional. Karyawan menjadi harus *multitasking* mengerjakan berbagai jenis pekerjaan secara sekaligus seperti menerima pesanan konsumen dan juga bekerja sebagai kasir.
4. Karyawan tidak merasa aman dengan jaminan pekerjaan yang mereka miliki sekarang dikarenakan sektor pariwisata Bali yang belum kunjung membaik.
5. Faktor hubungan sosial yakni kerja sama yang baik antar karyawan, atasan maupun konsumen sangat berpengaruh dalam memotivasi karyawan.

Melihat kesimpulan di atas, pelaku usaha restoran di Bali harus bisa mengawasi dan tegas terkait disiplin karyawan terhadap protokol yang dijalankan dimana hal tersebut akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Pelaku usaha restoran juga harus disiplin dalam menjalankan protokol kesehatan terhadap pengunjung restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2021). Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Menurut Pintu Masuk (Orang). tersedia secara online di <https://bali.bps.go.id/indicator/16/106/1/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html>.
- Moleong, L.J. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Surat Edaran Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)
- Surat Edaran Walikota Denpasar Peraturab Walikota Denpasar Nomor 32 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Kegiatan Masyarakat Di Desa, Kelurahan Dan Desa Adat Dalam Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Theodora, O. 2015. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sejahtera Motor Gemilang*. AGORA Vol. 3, No. 2
- World Health Organization (2020). Listings of WHO's response to COVID-19. Tersedia secara online di <https://www.who.int/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- Yenni, M. AP. 2019. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Menata Volume 2, No. 2, Juli-Desember 2019