

**SKRIPSI**

**ANALISIS EFEKTIVITAS UPSELLING REWARD PROGRAM  
DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA  
BERKELANJUTAN DI CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Anindhita Anggi Parahita**

**HALAMAN SAMPUL LUAR  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS EFEKTIVITAS UPSELLING REWARD PROGRAM  
DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA  
BERKELANJUTAN DI CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Anindhita Anggi Parahita  
2015834002**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS EFEKTIVITAS UPSELLING REWARD PROGRAM  
DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA  
BERKELANJUTAN DI CONRAD BALI**

Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Anindhita Anggi Parahita  
NIM 2015834002**

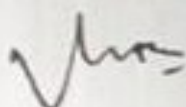
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### ANALISIS EFEKTIVITAS UPSELLING REWARD PROGRAM DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA BERKELANJUTAN DI CONRAD BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada Kamis, 20 Juni 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Ketut Astawa, MM**  
NIP. 196107211988111001

Pembimbing II,



**Putu Gita Suari Miranti, S.Si., M.Si**  
NIP. 198611292022032004

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,



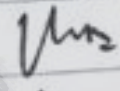
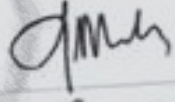

**Dr. NI Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 19840908200812204

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul


## ANALISIS EFEKTIVITAS UPSELLING REWARD PROGRAM DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA BERKELANJUTAN DI CONRAD BALI

Yang disusun oleh Anindhita Anggi Parahita (NIM 12015834002) telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan tim penguji pada hari Senin tanggal 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Ketut Astawa, MM Nip.196107211988111001	
Anggota	Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par Nip.198409082008122004	
Anggota	Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M Eng. Nip.199309052022031009	



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,

  
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP. 198409082008122004

## HALAMAN PERNYATAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anindhita Anggi Parahita

NIM : 2015834002

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **ANALISIS EFEKTIVITAS UPSELLING REWARD PROGRAM DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA BERKELANJUTAN DI CONRAD BALI**

Yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Management Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum pada skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik sayadan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, Juni 2024



Anindhita Anggi Parahita

## ABSTRAK

Anggi Parahita, Anindhita. (2024). Analisis Efektivitas *Upselling Reward Program* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Berkelanjutan di Conrad Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing I Drs. I Ketut Astawa, MM dan Pembimbing II Putu Gita Suari Miranti, S.Si., M.Si.

Kata Kunci: *Upselling reward*, Motivasi kerja berkelanjutan, Efektivitas, Implementasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kegiatan *upselling* di Conrad Bali untuk mencapai target Perusahaan sekaligus, menganalisis tingkat keberhasilan *upselling reward program* dalam meningkatkan motivasi kerja berkelanjutan di Conrad Bali untuk melakukan *upselling*. Penelitian ini menggunakan analisis mixmethod yaitu kuantitatif dan kualitatif dengan desain *sequential explanatory*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, melakukan penyebaran kuesioner dengan melakukan metode sampling jenuh dalam pengambilan sampel, dengan memperoleh 60 responden kepada karyawan Conrad Bali, dan melakukan wawancara dengan *purposive sampling* bersama *learning and development manager, reservation manager, sales & marketing department manager, spa & wellness department manager, dan front office department manager*. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif, regresi linear sederhana, dan analisis deskriptif kualitatif. Untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini, menggunakan bantuan aplikasi SPSS *statistic 26*. Hasil analisis menunjukkan bahwa rumusan masalah efektivitas kegiatan *upselling* di Conrad Bali untuk mencapai target perusahaan terbukti sangat signifikan dengan implementasi yang sukses dari program *reward RevMax*. Bukti dari keberhasilan ini terlihat dari pencapaian yang konsisten dalam mencapai target bulanan, terutama selama periode *peak season* dengan permintaan yang tinggi, dan saat *non-peak season* dengan jumlah yang stabil. Evaluasi yang berkelanjutan dan perbaikan terus-menerus menjadi penting untuk mempertahankan keefektifan program ini. Namun, keseluruhan pendekatan telah terbukti sebagai strategi yang relevan dan berdampak positif bagi Conrad Bali dalam mencapai tujuan penjualan mereka secara efektif. Hasil penelitian juga mendukung hipotesis dan rumusan masalah yang menyatakan bahwa tingkat keberhasilan program *upselling* dengan penggunaan *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja berkelanjutan di Conrad Bali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 5,484 dan nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang menegaskan bahwa program tersebut efektif dalam memotivasi karyawan secara berkelanjutan.

## ABSTRACT

*Anggi Parahita, Anindhita. (2024). Analysis of the Effectiveness of the Upselling Reward Program in Increasing Sustainable Work Motivation at Conrad Bali. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and checked by supervisor I Drs. I Ketut Astawa, MM and Supervisor II Putu Gita Suari Miranti, S.Sc., M.Si.*

*Keywords: Upselling rewards, sustainable work motivation, effectiveness, implementation*

*This research aims to determine the effectiveness of upselling activities at Conrad Bali to achieve the Company's targets and at the same time, analyze the level of success of the upselling reward program in increasing sustainable work motivation at Conrad Bali to carry out upselling. This research uses mixmethod analysis, namely quantitative and qualitative with a sequential explanatory design. The data collection method used was observation, distributing questionnaires using a saturated sampling method in sampling, by obtaining 60 respondents from Conrad Bali employees, and conducting interviews using purposive sampling with the learning and development manager, reservation manager, sales & marketing department manager, spa & wellness department manager, and front office department manager. The analysis techniques used are quantitative descriptive analysis, simple linear regression, and qualitative descriptive analysis. To answer the problem formulation for this research, use the SPSS statistics 26 application. The results of the analysis show that the problem formulation of the effectiveness of upselling activities at Conrad Bali to achieve company targets has proven to be very significant with the successful implementation of the RevMax reward program. Evidence of this success can be seen from consistent achievements in achieving monthly targets, especially during peak season periods with high demand, and during non-peak seasons with stable numbers. Ongoing evaluation and continuous improvement are important to maintain the effectiveness of this program. However, the overall approach has proven to be a relevant strategy and has had a positive impact for Conrad Bali in achieving their sales goals effectively. The research results also support the hypothesis and problem formulation which states that the level of success of the upselling program with the use of rewards has a positive and significant effect on sustainable work motivation at Conrad Bali. This is shown by the calculated  $t$  value of 5.484 and the  $t$  test significance value of  $0.000 < 0.05$ , which confirms that the program is effective in motivating employees on an ongoing basis.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Efektivitas *Upselling Reward Program* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Berkelanjutan di Conrad Bali” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa agar bermanfaat dan bisa menjadi acuan referensi yang baku. Tujuan penulisan skripsi ini adalah memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Ada beberapa kendala yang penulis temukan pada tahap penulisan skripsi terkait mengumpulkan data ataupun sumber-sumber penunjang bagi kebutuhan penulisan laporan, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tak langsung, skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini berkat dukungan dan masukan yang terus-menerus diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka, termasuk di antaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e, Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini

5. Drs. I Ketut Astawa, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir
6. Putu Gita Suari Miranti, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu
7. Kevin Girard, selaku *General Manager* Conrad Bali Hotel yang telah memberikan motivasi dan menginspirasi selama mengikuti praktik kerja lapangan di hotel
8. Ni luh Putu Ariyanti, selaku *Training Manager/Human Resource Manager* Conrad Bali Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktik kerja lapangan di hotel
9. Febio Dewangga Ekak, selaku *Reservation & E-Commerce Manager* Conrad Bali yang telah memberi petunjuk, menyertai dan membimbing dalam mengikuti praktik kerja lapangan di hotel
10. Milawati dan Yogi Pratama selaku *Reservations Sales Agent* yang telah menjadi mentor dan dengan sabar membimbing penulis pada saat praktek kerja lapangan di Conrad Bali
11. Seluruh *Reservation Team* dan *Sales and Marketing Team* yang telah banyak memberi petunjuk penulis pada saat praktek kerja lapangan di Conrad Bali serta Seluruh Karyawan Conrad Hotel Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan
12. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi
13. Teman- teman kelas MBP A yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini

14. Seluruh teman-teman dan rekan-rekan yang selalu memberi support dan masukan yang bermanfaat bagi saya.
15. Terakhir namun tidak kalah pentingnya, aku ingin berterima kasih kepada diriku sendiri. Aku ingin berterima kasih kepada diriku karena telah percaya pada diriku, aku ingin berterima kasih kepada diriku karena telah bekerja keras, aku ingin berterima kasih kepada diriku karena tidak pernah mengambil libur, aku ingin berterima kasih kepada diriku karena tidak pernah menyerah, aku ingin berterima kasih kepada diriku karena selalu memberi dan mencoba memberi lebih banyak daripada menerima, aku ingin berterima kasih kepada diriku karena berusaha melakukan lebih banyak kebaikan daripada kesalahan, aku ingin berterima kasih kepada diriku karena selalu menjadi diriku sendiri dalam segala situasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif agar karya ini dapat menjadi lebih baik lagi. Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih dan memohon maaf atas segala kesalahan yang mungkin terjadi selama penulisan.

Penulis

Anindhita Anggi Parahita

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) .....	9
2.1.3 <i>Upselling</i> .....	11
2.1.4 Reward.....	13
2.1.5 Motivasi kerja berkelanjutan .....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3 Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	30
3.2 Objek Penelitian .....	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	32

3.5 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5.1 Jenis Data.....	34
3.5.2 Sumber Data .....	35
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.6.1 Populasi Penelitian .....	36
3.6.2 Sampel Penelitian.....	37
3.6.3 Penentuan Informan Kunci.....	37
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.7.1 Observasi .....	38
3.7.2 Kuisisioner .....	39
3.7.3 Wawancara .....	40
3.7.4 Dokumentasi.....	40
3.8 Analisis Data .....	40
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	41
3.8.2 Uji Validitas .....	43
3.8.3 Uji Reliabilitas .....	43
3.8.4 Uji Korelasi .....	43
3.8.5 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.8.6 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	46
3.8.7 Uji Koefisien Determinasi.....	47
3.8.8 Uji t (Parsial) .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah Conrad Bali .....	50
4.1.2 Fasilitas Hotel.....	52
4.1.3 Struktur Organisasi Conrad Bali Hotel.....	69
4.2 Penyajian Hasil Penelitian .....	90
4.2.1 Efektivitas Kegiatan <i>Upselling</i> Di Conrad Bali Untuk Mencapai Target Perusahaan .....	90
4.2.2 Tingkat Keberhasilan <i>Upselling Reward Program</i> Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Berkelanjutan Di Conrad Bali Untuk Melakukan <i>Upselling</i> .....	100
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>120</b>
5.1 Simpulan .....	120
5.2 Saran .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>126</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Rekapitulasi Upselling Departemen Reservation Tahun 2023 .....	2
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Sebelumnya .....	21
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional Variabel.....	32
<b>Tabel 3.2</b> Jumlah Karyawan Conrad Bali .....	36
<b>Tabel 3.3</b> Pemberian Skor untuk Pernyataan Favorable .....	39
<b>Tabel 3.4</b> Koefisien Determinasi .....	47
<b>Tabel 4. 1</b> Deskripsi Kamar (Dengan Tipe Tempat Tidur) di Conrad Bali .....	53
<b>Tabel 4. 2</b> Revmax Upselling Conrad Bali 2023 .....	91
<b>Tabel 4. 3</b> Revmax Upselling Conrad Bali 2022 .....	92
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Room Upselling Reservation Bulan Juni 2023 .....	94
<b>Tabel 4. 5</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen Kerja.....	101
<b>Tabel 4. 6</b> Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Upselling Reward (X) ...	102
<b>Tabel 4. 7</b> Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Motivasi Kerja Berkelanjutan (Y).....	106
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Validitas .....	110
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	110
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Korelasi .....	111
<b>Tabel 4. 11</b> Uji Normalitas.....	112
<b>Tabel 4. 12</b> Uji Multikolinearitas.....	113
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	114
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	116
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Uji T.....	117
<b>Tabel Lampiran 1</b> Pedoman Kuesioner .....	126
<b>Tabel Lampiran 2</b> Pedoman Wawancara.....	128
<b>Tabel Lampiran 3</b> Tabulasi Data .....	141
<b>Tabel Lampiran 4</b> Hasil Uji Validitas X .....	142
<b>Tabel Lampiran 5</b> Hasil Uji Validitas Y .....	143
<b>Tabel Lampiran 6</b> Hasil Uji Realibilitas X.....	143

<b>Tabel Lampiran 7</b> Hasil Uji Realibilitas Y.....	143
<b>Tabel Lampiran 8</b> Hasil Uji Korelasi .....	144
<b>Tabel Lampiran 9</b> Hasil Uji Normalitas .....	144
<b>Tabel Lampiran 10</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	145
<b>Tabel Lampiran 11</b> Hasil Uji Regresi Linier.....	145
<b>Tabel Lampiran 12</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	146



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3. 1</b> Conrad Bali.....	30
<b>Gambar 3. 2</b> Struktur Hubungan Variabel Penelitian.....	32
<b>Gambar 4. 1</b> Logo Conrad Bali.....	49
<b>Gambar 4. 2</b> Conrad Bali dengan Conrad Monkey .....	50
<b>Gambar 4. 3</b> Infinity Chapel .....	62
<b>Gambar 4. 4</b> Ocean Garden.....	63
<b>Gambar 4. 5</b> Swimming Pool Conrad Bali.....	65
<b>Gambar 4. 6</b> Jiwa Spa .....	67
<b>Gambar 4. 7</b> Struktur Organisasi Reservation Departement.....	69
<b>Gambar 4. 8</b> Struktur Organisasi Sales and Marketing Departement .....	76
<b>Gambar 4. 9</b> Struktur Organisasi Spa and Wellness Departement .....	81
<b>Gambar 4. 10</b> Struktur Organisasi Front Office Departement.....	86
<b>Gambar 4. 11</b> Uji Heteroskedastisitas .....	114
<b>Gambar lampiran 1</b> Main Lobby Conrad Bali.....	130
<b>Gambar lampiran 2</b> Deluxe Garden Room.....	130
<b>Gambar lampiran 3</b> Deluxe Accessible Room .....	130
<b>Gambar lampiran 4</b> Deluxe Pool View .....	131
<b>Gambar lampiran 5</b> Deluxe Lagoon Access.....	131
<b>Gambar lampiran 6</b> Deluxe Family Room .....	131
<b>Gambar lampiran 7</b> Deluxe Ocean Front Room .....	132
<b>Gambar lampiran 8</b> Ocean Front Suites Room .....	132
<b>Gambar lampiran 9</b> Conrad Suite Room .....	132
<b>Gambar lampiran 10</b> Conrad Ocean Suite Room.....	132
<b>Gambar lampiran 11</b> Conrad Pool Suite Room.....	133
<b>Gambar lampiran 12</b> Conrad Pool Villa .....	133
<b>Gambar lampiran 13</b> Conrad Penthouse.....	133
<b>Gambar lampiran 14</b> Wawancara dengan <i>learning and development manager</i> .....	134
<b>Gambar lampiran 15</b> Wawancara Online dengan <i>sales and marketing manager</i> .....	134



<b>Gambar lampiran 16</b> Wawancara dengan <i>spa and wellness manager</i> .....	134
<b>Gambar lampiran 17</b> Wawancara dengan <i>Reservation manager</i> .....	135
<b>Gambar lampiran 18</b> Wawancara dengan <i>front office manager</i> .....	135
<b>Gambar lampiran 19</b> Uji Heterokedastisitas.....	145



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuesioner .....	126
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	128
Lampiran 3 Foto Dokumentasi Fasilitas dan Pengumpulan Data dengan Informan .....	130
Lampiran 4 Hasil Wawancara .....	136
Lampiran 5 Hasil Olah Data .....	141



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Semakin meningkatnya pertumbuhan dan perkembangan perusahaan di Indonesia mengakibatkan semakin tinggi persaingan antar perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) (Eri, 2019). Situasi ini mendorong perusahaan untuk menuntut kontribusi maksimal dari karyawan guna bertahan dalam persaingan yang tinggi. Di era globalisasi saat ini, keberadaan sumber daya manusia yang kompeten menjadi sangat penting. Dalam hal ini, *reward* dan motivasi berperan sebagai faktor utama yang mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik mereka demi kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu, selain menjadi kebutuhan yang mendasar, sumber daya manusia yang andal juga memerlukan strategi *reward* yang efektif guna mempertahankan motivasi karyawan pada tingkat optimal. (Park & Yang, 2019).

Hubungan ini juga dapat dijelaskan melalui teori motivasi seperti hierarki kebutuhan Maslow dan teori dua faktor Herzberg, yang menunjukkan bahwa pengakuan dan penghargaan dapat meningkatkan motivasi kerja. (Arquisola & Walid Ahlisa, 2019). Meskipun demikian, terdapat beberapa permasalahan yang muncul terkait efektivitas pemberian *reward* dalam menjaga motivasi secara berkelanjutan. Keberlanjutan dalam konteks motivasi dapat diartikan sebagai pendekatan yang mencerminkan keinginan untuk mempertahankan dinamika penciptaan nilai secara konsisten, baik untuk masa kini maupun masa depan. (Blašková et al., 2018).

Salah satu sektor yang aktif menerapkan sistem *reward* dan motivasi yang berkelanjutan adalah industri perhotelan. Hotel adalah bentuk akomodasi yang dijalankan secara bisnis dan menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan pelayanan lainnya, mengikuti kemajuan teknologi, untuk individu atau kelompok yang menginap atau hanya memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh hotel (Arnawa, 2020).

Salah satu hotel yang menerapkan *reward* dari hasil kerja keras karyawan yaitu Conrad Bali. Conrad Bali merupakan hotel bintang 5 di bawah brand *Hilton Worldwide* yang memiliki program *reward* bagi karyawan yang melakukan *upselling*. Kegiatan *upselling* ini merupakan upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dalam meningkatkan penjualan dengan mendorong pelanggan untuk membeli produk yang lebih mahal. Program *upselling* ini hanya berlaku untuk beberapa departemen di Conrad Bali, seperti *reservation department*, *sales & marketing department*, *spa & wellness department*, dan *front office department* dimana *reward* dimana diberikan berupa bonus atau insentif dari hasil *upselling* sejumlah 0,08 persen. Setiap bulannya karyawan akan dilatih dan diberikan *elearning* dan *training* untuk meningkatkan kemampuan *upselling* dan juga akan diumumkan *top-up seller* masing-masing bulan. Oleh karena itu, setiap bulannya Conrad Bali memiliki target yang harus dicapai oleh karyawan untuk memotivasi mereka, salah satunya seperti yang tertera dalam tabel 1.1.

**Tabel 1. 1** Rekapitulasi *Upselling* Departemen *Reservation* Tahun 2023

Bulan	Jumlah Kamar Ter Upsell	Jumlah Package Ter Upsell	Jumlah Upsell	Target Upsell
Januari	30	15	Rp97.500.000.-	Rp150.000.000.-
Februari	26	12	Rp60.000.000.-	Rp100.000.000.-
Maret	20	30	Rp77.500.000.-	Rp150.000.000.-
April	10	20	Rp87.500.000.-	Rp100.000.000.-
Mei	25	25	Rp50.000.000.-	Rp150.000.000.-
Juni	30	20	Rp107.500.000.-	Rp150.000.000.-
Juli	25	40	Rp75.000.000.-	Rp150.000.000.-
Agustus	40	50	Rp100.000.000.-	Rp150.000.000.-
September	35	40	Rp100.000.000.-	Rp150.000.000.-
Oktober	50	75	Rp150.000.000.-	Rp150.000.000.-
November	65	40	Rp200.000.000.-	Rp250.000.000.-
Desember	68	42	Rp260.000.000.-	Rp250.000.000.-

Sumber: Reservation Manager

Pada tabel 1.1 data ringkasan *upselling* pada salah satu departemen yaitu *reservation* tahun 2023 menunjukkan pada bulan Januari, perusahaan menetapkan target sebesar Rp150.000.000,-, namun *upselling* hanya terealisasi sebesar Rp97.500.000,-. Pola serupa terulang dalam beberapa bulan berikutnya, di mana pencapaian *upselling* selalu berada di bawah target yang telah ditetapkan dan hanya pada bulan desember target tercapai. Data di atas menunjukkan efektivitas penerapan *reward* yang diberikan dari *upselling* tidak sesuai dengan target bulanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Situasi ini mencerminkan adanya permasalahan terkait motivasi kerja yang berkelanjutan di bagian *reservation* maupun departemen lain. Hal ini menunjukkan bahwa *reward* secara efektif hanyalah sebuah program, namun tidak cukup untuk memotivasi karyawan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terkait permasalahan ini. Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Pandya dan Dholakia. (2021) menemukan bahwa pemberian *reward* secara efektif memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap motivasi karyawan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi efektivitas program *reward* di Conrad Bali. Temuan dari penelitian ini akan memberikan wawasan berharga bagi pengembangan teori motivasi yang lebih kontekstual dan relevan, serta membantu manajemen dalam merancang dan mengimplementasikan program *reward* yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memperbaiki motivasi karyawan di Conrad Bali, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan praktik manajemen yang lebih baik dalam industri perhotelan secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi secara lebih mendalam efektivitas penerapan *upselling reward program* dalam meningkatkan motivasi kerja berkelanjutan di Conrad Bali. Sehingga penulis mengangkat judul yaitu "Analisis Efektivitas *Upselling Reward Program* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Berkelanjutan Di Conrad Bali".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, permasalahan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektivitas kegiatan *upselling* di Conrad Bali untuk mencapai target Perusahaan?
2. Bagaimanakah tingkat keberhasilan *upselling reward program* dalam meningkatkan motivasi kerja berkelanjutan di Conrad Bali untuk melakukan *upselling*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas kegiatan *upselling* di Conrad Bali untuk mencapai target Perusahaan
2. Untuk menganalisis tingkat keberhasilan *upselling reward program* dalam meningkatkan motivasi kerja berkelanjutan di Conrad Bali untuk melakukan *upselling*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat berkontribusi dalam literatur, khususnya yang berkaitan dengan *upselling reward program* dan motivasi kerja berkelanjutan. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk selanjutnya menganalisis efektivitas penerapan *upselling reward program* untuk meningkatkan motivasi kerja berkelanjutan serta menambah pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil ini dapat digunakan sebagai masukan dan sumber informasi yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan strategi dan kebijakan *upselling reward program* untuk meningkatkan motivasi kerja berkelanjutan Di Conrad Bali Hotel.

### 3. Bagi Penulis

Manfaat yang didapat dari penulis dengan adanya ini adalah menambah pengetahuan dan wawasan menganalisis efektivitas penerapan dan pengaruh tingkat keberhasilan dari *upselling reward program* untuk meningkatkan motivasi kerja berkelanjutan serta mengaplikasikan ilmu serta teori yang didapat selama perkuliahan.

## 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini terkait hubungan sebab-akibat dari 2 variable yaitu *upselling reward program* dan motivasi kerja berkelanjutan yang memiliki pengaruh. Kedua variable tersebut diteliti untuk mengetahui penerapan dan manfaat untuk loyalitas tamu dan karyawan di Conrad Bali. Batasan penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian terhadap efektivitas dan tingkat keberhasilan *upselling reward program* dalam meningkatkan motivasi kerja berkelanjutan secara operasional dalam dua tahun yaitu 2022 dan 2023
2. Penelitian ini terbatas pada karyawan di Conrad Bali, sehingga generalisasi hasil mungkin terbatas hanya pada konteks tersebut. Karyawan yang dimaksud adalah *reservation department, sales & marketing department, spa & wellness department, dan front office department* di Conrad Bali



3. Metodologi penelitian yang digunakan, seperti kuesioner dan wawancara, memiliki keterbatasan tersendiri. Persepsi dan tanggapan karyawan mungkin dipengaruhi oleh faktor subjektif dan dapat berubah seiring waktu. *Upselling reward program* ini terkait dengan *reward* yang didapatkan oleh karyawan dari hasil kerja mereka untuk penjualan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi program “*RevMax*” di Conrad Bali telah berhasil menjawab rumusan masalah mengenai efektivitas kegiatan *upselling*. Program ini berhasil mencapai target perusahaan dengan peningkatan yang signifikan, meskipun dengan selisih kecil dari target yang ditetapkan. Bukti dari keberhasilan ini terlihat dari pencapaian yang konsisten dalam mencapai target bulanan, terutama selama periode *peak season* dengan permintaan yang tinggi, dan saat *non-peak season* dengan jumlah yang stabil. Evaluasi yang berkelanjutan dan perbaikan terus-menerus menjadi penting untuk mempertahankan keefektifan program ini. Namun, keseluruhan pendekatan telah terbukti sebagai strategi yang relevan dan berdampak positif bagi Conrad Bali dalam mencapai tujuan penjualan mereka secara efektif. Hasil penelitian juga mendukung hipotesis dan rumusan masalah yang menyatakan bahwa tingkat keberhasilan program *upselling* dengan penggunaan *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja berkelanjutan di Conrad Bali. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 5,484 dan nilai signifikansi uji  $t$  sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang menegaskan bahwa program tersebut efektif dalam memotivasi karyawan secara berkelanjutan. Sesuai dengan teori-teori motivasi seperti hierarki kebutuhan Maslow dan teori dua faktor Herzberg. Program ini tidak hanya memberikan insentif finansial, tetapi juga penting sebagai bentuk pengakuan atas prestasi individu dan kolaboratif. Dengan memenuhi kebutuhan psikologis dan

sosial karyawan, seperti kebutuhan akan penghargaan, pengakuan sosial, dan keamanan pekerjaan, program ini berhasil membangun lingkungan kerja yang produktif dan memotivasi. Dimana dengan integrasi yang efektif antara *upselling reward program* dengan teori-teori motivasi menunjukkan bahwa pendekatan ini dapat secara substansial meningkatkan kinerja organisasi dan memperkuat komitmen karyawan terhadap perusahaan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan merujuk kepada presentase skor setiap variabel, saran yang dikemukakan mengacu pada pernyataan berikut :

### 1. Untuk Perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian *upselling reward* di Conrad Bali sudah baik dan efektif tetapi masih belum sepenuhnya optimal, kondisi demikian minimal dipertahankan dan ditingkatkan lagi dengan memperbaiki hal-hal yang masih lemah. Dimana memiliki presentase skor terendah pada poin yaitu pernyataan “hotel secara efektif telah memberikan penghargaan financial yang sesuai dengan gaji atau upah, tunjangan karyawan dan bonus/insentif” dan “kebijakan dan administrasi perusahaan mempengaruhi persepsi saya terhadap dukungan dan kesejahteraan karyawan”. Merujuk kepada hasil tersebut salah satu upaya untuk mengoptimalkannya yakni dengan memperhatikan kebijakan sistem *upselling reward* yang diterapkan dimana harus singkat, jelas dan dapat dipahami oleh karyawan Conrad Bali agar tidak terjadi kesalahpahaman serta agar karyawan lebih termotivasi dalam bekerja secara maksimal. Serta perbaikan dalam pemberian

penghargaan financial yang sesuai dengan gaji atau upah, tunjangan karyawan dan bonus/insentif.

## 2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini hanya terbatas pada variabel yaitu *upselling reward* dan motivasi kerja berkelanjutan. Dengan demikian, penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel baru serta menambahkan indikator pada variabel *upselling reward* sehingga pemaparannya dapat lebih luas dan disarankan juga untuk menambahkan sumber referensi lain sehingga dapat memperoleh gambaran dan hasil yang mendekati kondisi sebenarnya. Diharapkan juga penelitian selanjutnya dapat mempertimbangan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini yakni produktivitas karyawan dari hotel Conrad Bali, yang nantinya dijadikan perbandingan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 54–63.
- Arquisola, M. J., & Walid Ahlisa, S. U. (2019). Do Learning and Development Interventions Motivate Employees at PT Danone Indonesia? Applying McClelland's Theory of Motivation to FMCG Industries. *FIRM Journal of Management Studies*, 4(2), 160.
- Blašková, M., Figurska, I., Adamoniene, R., Poláčková, K., & Blaško, R. (2018). *Responsible decision making for sustainable motivation. Sustainability (Switzerland)*, 10(10), 1–23.
- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2013).. NBER Working Papers, 89.
- Eri, S. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Herman, S., Studi, P., Mesin, T., Mesin, J. T., Teknik, F., Sriwijaya, U., Saputra, R. A., IRLANE MAIA DE OLIVEIRA, Rahmat, A. Y., Syahbanu, I., Rudiyanayah, R., Sri Aprilia and Nasrul Arahman, Aprilia, S., Rosnelly, C. M., Ramadhani, S., Novarina, L., Arahman, N., Aprilia, S., Maimun, T., ... Jihannisa, R. (2019). *Jurusan Teknik Kimia USU*, 3(1), 18–23.
- Indah, P. P. A. P., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Pengaruh Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1), 41.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Leni Masnidar, N. (2017). Quaternization Kinetics. I. Some Pyridine Derivatives in Tetramethylene Sulfone. *Journal of the American Chemical Society*, 77(21),
- Mahdiyah. (2015). Perumusan Masalah Penelitian. *Studi Mandiri Dan Seminar Proposal Penelitian*, 1–32.
- Mastang Ambo Baba. (2017). Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Penerbit Erlangga, Jakarta, June*, 1–188.
- Meliarini, P. R., Sudiarta, M., & Darlina, L. (2021). *Implementation of upselling as a strategy in increasing room sales by guest relation host at Alila Seminyak Hotel. Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 4(1), 9–17.
- Ningsih, P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Kajian Teori Manajemen*

*Sdm*, 1, 9–34.

- Noviati, S. P. (2019). *Industri Perhotelan - Halal*. 143. <http://www.tourism.gov.my>
- Novikasari, I. (2017). Uji Validitas Instrumen. *Seminar Nasional Riset Inovatif 2017*, 1(1), 530–535. <https://eproceeding.undiksha.ac.id/index.php/senari/article/download/1075/799>
- Pandya, M., & Dholakia, A. (2021). Upselling Strategy: a Review. *Towards Excellence*, 13(1), 157–168.
- Park, J., & Yang, J. S. (2019). *Moderating effects of the timing of reward determination and performance standards between rewards and self-efficacy for sustainable intrinsic motivation. Sustainability (Switzerland)*, 11(17).
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215
- Sandy, syah riza octavy, & Faozen. (2017). Pengaruh *reward* dan punishment serta rotasi pekerjaan terhadap motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan hotel di jember. *I(2)*, 134–150.
- Silver, D., Singh, S., Precup, D., & Sutton, R. S. (2021). *Reward is enough. Artificial Intelligence*, 299, 103535.
- Siregar, N. T., & Suryalena. (2017). Pengaruh Penilaian Kinerja Karyawan Dan Reward Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Sapadia Pasir Pengaraian. *Jom Fisip*, 4(2), 1–9.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Sugiyono. (2017). *Discrib.Com-Pdf-Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono-DI\_1559a9Defdf5Ac42500C000D11189B31*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Aptos Light
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sunarya, F. R. (2022). Implementasi Teori Motivasi Frederick Herzberg Dalam Sebuah Organisasi. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 9(3), 909–920.
- Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. In Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3).
- Taufek, F. H. B. M., Zulkifle, Z. B., & Sharif, M. Z. B. M. (2016). Sustainability in

Employment: *Reward System and Work Engagement. Procedia Economics and Finance*, 35(October 2015), 699–704.

Widjanarko, B. (2019). Konsep Dasar dalam Pengumpulan data Penyajian Data. *Sats4213/Modul 1*, 1–45.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI