

Sistem Apresiasi (Reward) Dalam  
Meningkatkan Motivasi Pelatihan Kerja Karyawan  
Pada Hotel Four Points BY Sheraton Bali Ungasan



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Indah Sukmadewi

NIM 2215713004

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

Sistem Apresiasi (Reward) Dalam  
Meningkatkan Motivasi Pelatihan Kerja Karyawan  
Pada Hotel Four Points BY Sheraton Bali Ungasan



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Indah Sukmadewi

NIM 2215713004

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

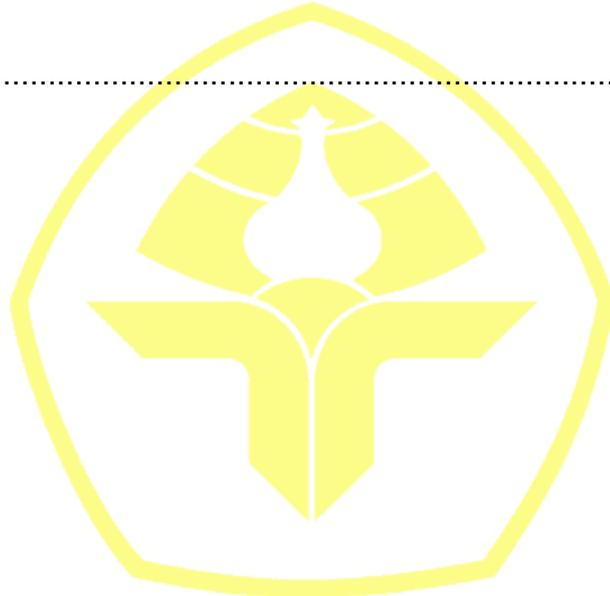
2025

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Metode Penulisan .....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
1. Manajemen.....	16
2. Sumber Daya Manusia .....	17
3. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
B. Pengertian Sistem.....	20
C. Pengertian Standard Operating Procedure (SOP) .....	22
D. Flowchart.....	24

E.	Penghargaan ( <i>Reward</i> ), Jenis-jenis Penghargaan ( <i>Reward</i> ) dan keunggulan dan kelemahan Penghargaan Ekstrinsik dan Intrinsik.....	26
1.	Penghargaan ( <i>Reward</i> ) .....	26
2.	Jenis – jenis Penghargaan ( <i>Reward</i> ).....	27
3.	Keunggulan dan Kelemahan Penghargaan Ekstrinsik dan Intrinsik.....	31
F.	Pengertian Pelatihan SDM.....	32
G.	Jenis – Jenis Pelatihan.....	34
H.	Manfaat Pelatihan .....	36
I.	Pengertian Motivasi.....	40
J.	Jenis – Jenis Motivasi .....	41
K.	Teori Motivasi Maslow .....	42
BAB III GAMBARAN UMUM FOUR POINTS UNGASAN .....		44
A.	Sejarah Perusahaan .....	44
B.	Bidang Usaha.....	47
1.	Jenis – jenis Kamar .....	47
2.	Fasilitas Penunjang .....	51
3.	Fasilitas Lainnya.....	52
C.	Struktur Organisasi .....	53

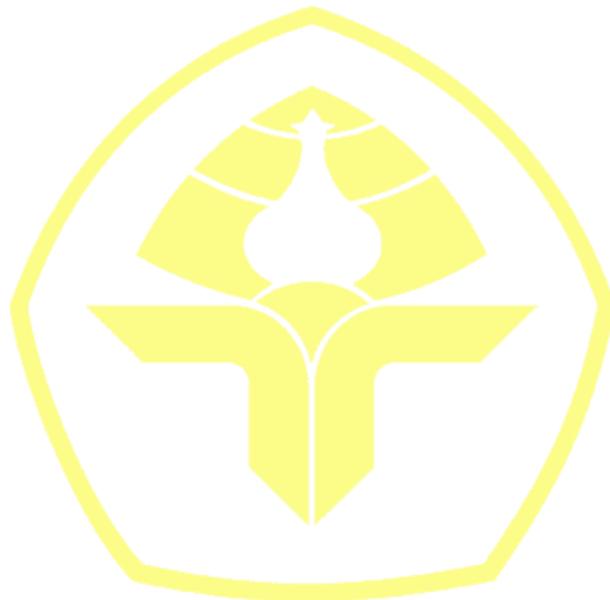
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Kebijakan Perusahaan .....	60
B. Hasil Analisis dan Interpretasi Data.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	76
A. Simpulan .....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN.....	82



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

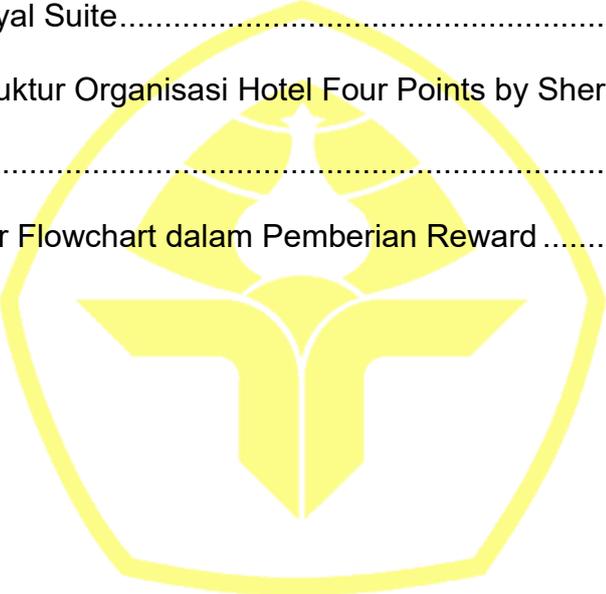
Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Bali 2020-2024 .....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Turnover Karyawan Juni – Desember 2024 Four Points Ungasan .....	6
Tabel 1. 3 Jumlah Rata-rata Training Hours Seluruh Department Four Points Ungasan .....	9
Tabel 2. 1 Keunggulan dan Kelemahan Penghargaan Ekstrinsik dan Intrinsik ...	32



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Simbol – simbol Flowchart .....	25
Gambar 3. 1 Superior Room .....	47
Gambar 3. 2 Deluxe Garden View .....	48
Gambar 3. 3 Deluxe Bay View .....	49
Gambar 3. 4 Deluxe Bay View Pool Access.....	49
Gambar 3. 5 Executive Suite .....	50
Gambar 3. 6 Royal Suite.....	50
Gambar 3. 7 Struktur Organisasi Hotel Four Points by Sheraton Bali	
Ungasan .....	54
Gambar 4. 1 Alur Flowchart dalam Pemberian Reward .....	66



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengambilan Data .....	83
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	84
Lampiran 3 Contoh BCS Dengan Capaian Nilai Tinggi (Hijau) .....	85
Lampiran 4 Contoh BSC Dengan Capaian Nilai Rendah (Merah) .....	86
Lampiran 5 Dokumentasi Pemberian Reward .....	87
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara .....	88
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Tugas Akhir .....	89
Lampiran 8 Surat Layak Ujian Tugas Akhir .....	90
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Tugas Akhir .....	91
Lampiran 10 Surat Layak Ujian Tugas Akhir .....	92
Lampiran 11 Surat Keterangan Luaran Tugas Akhir .....	93
Lampiran 12 Luaran Penelitian .....	94

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata adalah sektor yang memberikan kontribusi signifikan terhadap devisa Indonesia, berada di urutan keempat setelah minyak dan gas, batu bara, serta kelapa sawit. Sebagai salah satu sektor yang penting, pariwisata memiliki potensi besar untuk dikembangkan menjadi aset yang menguntungkan bagi negara. Sektor ini juga telah ditetapkan sebagai salah satu prioritas dalam pembangunan nasional karena diyakini dapat menjadi sektor unggulan yang mendorong perkembangan sektor industri lainnya. Pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan, berperan besar dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. Indonesia dengan ribuan pulau dan destinasi wisata yang dikenal oleh wisatawan mancanegara, memiliki daya tarik khusus, terutama berkat kekayaan budaya yang dimiliki. Salah satu destinasi yang paling populer di Indonesia adalah Bali, yang menarik banyak wisatawan baik domestik maupun internasional.

Bali merupakan salah satu pulau yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara maupun domestik. Adapun

jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Bali dalam 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Bali 2020 - 2024**

Bulan	2020	2021	2022	2023	2024
Januari	536.611	10	3	331.785	420.037
Februari	364.639	12	1.310	323.510	455.277
Maret	167.461	3	14.620	370.695	469.227
April	379	9	58.335	411.510	503.194
Mei	36	8	115.611	439.475	544.601
Juni	45	1	181.625	478.198	520.898
Juli	16	0	246.504	541.353	625.665
Agustus	12	0	276.659	522.141	616.641
September	8	0	291.162	508.350	593.909
Oktober	63	2	305.244	461.441	559.911
November	53	6	287.398	403.154	472.900
Desember	150	0	377.276	481.646	551.100
<b>Jumlah</b>	<b>1.069.473</b>	<b>51</b>	<b>2.155.747</b>	<b>5.273.258</b>	<b>6.333.360</b>
<b>Growth %</b>	<b>82,95</b>	<b>99,995</b>	<b>4.233.839</b>	<b>144,8</b>	<b>20,1</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali dalam lima tahun terakhir, antara 2020 hingga 2024, mengalami fluktuasi yang signifikan. Pada tahun 2020, Bali masih menerima lebih dari 1 juta wisatawan, namun pada tahun 2021, jumlahnya anjlok drastis menjadi hanya 51 wisatawan akibat pandemi. Sejak tahun 2022, sektor pariwisata mulai pulih dengan kedatangan lebih dari 2 juta wisatawan, dan pada tahun 2023 hingga 2024, jumlahnya melonjak menjadi lebih dari 6 juta. Peningkatan jumlah kunjungan ini menunjukkan bahwa Bali tetap menjadi destinasi yang menarik bagi wisatawan. Hal ini tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah aspek

keamanan, kesehatan, serta keberadaan fasilitas dan sarana penunjang pariwisata yang ada di Bali.

Salah satu faktor pendukung utama dalam sektor pariwisata adalah tempat menginap atau akomodasi. Di Bali, terdapat berbagai pilihan hunian bagi wisatawan, mulai dari yang sederhana hingga yang sangat mewah. Salah satu jenis akomodasi yang populer di kalangan wisatawan adalah hotel. Hotel, menurut Keputusan Menteri Parpostel No. Km 94/HK103/MPPT 1987, adalah jenis akomodasi yang menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta layanan lainnya untuk masyarakat umum, yang dikelola secara komersial. Dalam konteks ini, salah satu komponen penting dari hotel adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di dalamnya. SDM memegang peranan krusial dalam menjalankan berbagai layanan yang disediakan oleh hotel. Kinerja SDM yang baik akan memberikan hasil yang positif dan diterima dengan baik oleh tamu hotel. Manajemen hotel dapat menerapkan berbagai cara untuk memastikan bahwa SDM yang mereka miliki memiliki kualitas yang baik.

Untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam industri perhotelan tidak hanya menekankan pada kompetensi teknis, tetapi juga pada tingkat motivasi kerja yang tinggi. Salah satu strategi yang dinilai efektif dalam meningkatkan motivasi karyawan, khususnya dalam konteks

pelatihan kerja, adalah penerapan sistem apresiasi atau pemberian penghargaan. Melalui pemberian penghargaan dan pengakuan atas kinerja serta kontribusi karyawan, manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, suportif, dan berorientasi pada peningkatan kinerja. Pemberian apresiasi tidak hanya mampu meningkatkan rasa percaya diri karyawan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif mereka dalam program pelatihan serta penerapan keterampilan baru dalam pekerjaan sehari-hari. Salah satu hotel yang menerapkan strategi tersebut dalam upaya meningkatkan motivasi dan kinerja karyawannya adalah Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

Menurut *Xu et al (2022)* Salah satu faktor penting yang berkaitan erat dengan tingkat *turnover* karyawan adalah motivasi kerja, khususnya dalam konteks pelatihan dan pengembangan karyawan. Seperti yang diterapkan oleh Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan, upaya meningkatkan motivasi melalui sistem apresiasi terbukti mampu mendorong keterlibatan karyawan dalam program pelatihan serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Menurut Salsabila dan Imronudin (2024) dalam penelitiannya, motivasi intrinsik seperti pengakuan dan pencapaian berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat *turnover*. Selain itu, Rustiawan (2023) menyatakan bahwa motivasi kerja yang tinggi

berkontribusi terhadap peningkatan komitmen organisasi dan menurunkan intensi karyawan untuk keluar. Sebaliknya, apabila motivasi rendah, maka karyawan cenderung merasa tidak puas dan lebih mungkin mencari peluang kerja di tempat lain.

Alasan yang menyebabkan karyawan keluar dari perusahaan, terutama dalam industri perhotelan, antara lain adalah: kurangnya penghargaan atas kinerja, peluang pengembangan karier yang terbatas, beban kerja yang tinggi tanpa diimbangi kompensasi yang layak, hingga kurangnya rasa keterikatan terhadap budaya organisasi. Di beberapa kasus, keputusan untuk keluar juga dipengaruhi oleh tawaran pekerjaan yang lebih menjanjikan dari tempat lain, baik dari segi gaji, jenjang karier, maupun lokasi kerja yang lebih strategis. Selain itu, karyawan yang merasa tidak mendapatkan apresiasi atas kontribusinya, atau tidak dilibatkan dalam proses pelatihan dan pengembangan, juga cenderung mengalami penurunan motivasi, yang kemudian mendorong mereka untuk mencari tempat kerja yang dinilai lebih mendukung pertumbuhan pribadi dan profesional mereka.

Oleh karena itu, analisis terhadap data *turnover* karyawan, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.2, menjadi penting untuk menilai sejauh mana strategi peningkatan motivasi yang diterapkan dapat berdampak pada retensi karyawan dalam jangka waktu tertentu.

**Tabel 1. 2 Jumlah Turnover Karyawan Juni – Desember 2024  
Four Points Ungasan**

Bulan	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan	Turnover Rate (%)
Juni	5	7	100	5%
Juli	4	6	101	4%
Agustus	6	8	102	6%
September	5	5	103	5%
Oktober	4	4	103	4%
November	3	5	104	3%
Desember	2	4	104	2%

Sumber: Data Primer (diolah, 2024).

Berdasarkan data yang telah disusun, *turnover rate* mencapai 5% pada beberapa bulan, seperti Juni, Agustus, dan September. Angka ini tergolong tinggi dalam industri perhotelan, di mana *turnover* yang ideal biasanya berada di bawah 3% untuk menjaga stabilitas tenaga kerja. *Turnover* yang tinggi dapat berdampak pada sistem *reward*, karena fokus manajemen cenderung teralihkan untuk memenuhi kebutuhan rekrutmen dan pelatihan bagi karyawan baru, sehingga perhatian terhadap pemberian insentif atau penghargaan bagi karyawan yang telah menunjukkan loyalitas menjadi berkurang. Hal ini berpotensi menurunkan motivasi kerja karyawan yang bertahan, karena mereka merasa kontribusi dan kesetiiaannya kurang mendapatkan apresiasi yang sepadan. Jika kondisi ini tidak ditangani secara strategis, maka dapat mengganggu kesinambungan program pengembangan SDM, termasuk pelatihan kerja yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi karyawan.

Menurut Samboan *et. al* (2025), penghargaan dan pengakuan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja serta loyalitas karyawan. Namun, Ketika *turnover* tinggi, perusahaan cenderung lebih fokus pada biaya rekrutmen dan orientasi karyawan baru dibandingkan dengan program *reward* yang dapat meningkatkan motivasi karyawan yang bertahan. Selain itu, penelitian oleh Shavira, & Purwanti (2025) menunjukkan bahwa *turnover* yang tinggi juga berdampak negatif terhadap efektivitas pelatihan, karena banyaknya karyawan baru membuat program pelatihan lebih berorientasi pada pengenalan tugas dasar daripada pengembangan keterampilan lanjutan. Dengan demikian, pengelolaan *turnover* menjadi krusial agar sistem *reward* tetap optimal dan pelatihan karyawan dapat memberikan dampak jangka panjang bagi perusahaan.

Four Points by Sheraton Bali Ungasan merupakan salah satu hotel di Bali yang terletak di Jalan Raya Uluwatu, Banjar Giri Dharma Ungasan, Kuta Selatan. Hotel ini merupakan hotel yang berada di bawah naungan *Marriott International management* yang memiliki 5 (lima) *core values* atau 5 (lima) poin penting yang menjadi pilar atau pedoman dari jasa dan pelayanan yang diberikan. Dimana 5 (lima) *core values* tersebut yaitu: *put people first, pursue excellence, embrace change, act with integrity* dan *serve our world*. Dari kelima *core values* tersebut, dapat disimpulkan bahwa hal utama yang dijadikan pedoman dalam pelayanan di hotel ini adalah

mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang optimal.

Pelayanan dan kinerja yang optimal hanya dapat tercapai apabila seluruh karyawan memahami dengan jelas apa yang seharusnya mereka lakukan dan berikan kepada pelanggan, serta hal-hal yang sebaiknya dihindari. Untuk memastikan pemahaman yang baik di kalangan karyawan, tim manajemen Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan menerapkan beberapa metode, salah satunya adalah dengan memberikan pelatihan atau *training* kepada karyawan. Pelatihan merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh peserta agar dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif (Mondy & Noe, op. cit.). Pelatihan menjadi salah satu program yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Program pelatihan ini telah disusun dengan matang oleh pihak manajemen dan wajib diikuti serta diselesaikan oleh seluruh karyawan hotel. Untuk memantau pelaksanaan pelatihan tersebut, tim manajemen mengharuskan setiap departemen untuk mengumpulkan bukti bahwa karyawan mereka telah menyelesaikan pelatihan yang diberikan. Bukti penyelesaian pelatihan ini kemudian akan dicatat dalam laporan pelatihan atau *training report*.

Setelah mengumpulkan laporan pelatihan, *Learning Coordinator* akan mencatat total jam pelatihan yang telah diselesaikan oleh setiap departemen. Jumlah jam pelatihan yang diselesaikan oleh setiap departemen ini selanjutnya akan disebut sebagai *training hours*. Data mengenai rata-rata *training hours* yang tercapai oleh masing-masing departemen di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan akan dihitung untuk periode Juni 2024 hingga November 2024 dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut.

**Tabel 1. 3 Jumlah Rata-rata Training Hours Seluruh Department 2024 Four Points Ungasan**

Department	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov
Finance	7.5	7.8	9.0	5.8	11.5	5.9
Admin & General			3.6	0.8	4.0	13.1
F&B Service	4.9	6.1	3.9	5.5	7.92	4.0
Culinary	3.5	5.1	7.1	5.1	2.38	5.1
Front Office	6.2	8.3	8.03	0.9	3.17	3.2
Housekeeping	7.3	9.43	6.03	2.3	4.16	2.71
Human Resources	3.0	12.5	1.3	2.0	4.3	8.5
IT	4.5	5.6	4.5	1.5	4.5	5.2
Loss Prevention	10.1	8.6	9.4	2.1	8.6	4.5
Engineering	5.5	9.2	10.1	8.8	3.7	6.7
Sales & Marketing	5.6	9.7	10.0	9.2	3.8	10.4
<b>Total</b>	<b>58,1</b>	<b>82,33</b>	<b>72,96</b>	<b>44</b>	<b>58,03</b>	<b>69,31</b>
<b>Jumlah Dept</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
<b>Rata - Rata</b>	<b>5,2</b>	<b>7,4</b>	<b>6,6</b>	<b>11</b>	<b>5,2</b>	<b>6,3</b>

Sumber: Data Primer (diolah, 2024).

Berdasarkan table 1.3 terlihat bahwa jumlah rata-rata *training hours* di setiap departemen Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan dari bulan Juni hingga November 2024 menunjukkan tren peningkatan yang konsisten. Namun, pada bulan September 2024,

terjadi penurunan yang signifikan dalam jumlah rata-rata *training hours*, yang kemudian kembali meningkat pada bulan Oktober 2024. Melihat fenomena ini, penulis tertarik untuk meneliti sistem apresiasi apa yang bisa diberikan oleh manajemen Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan dalam meningkatkan jumlah rata-rata *training hours* di setiap departemen. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "Sistem Apresiasi (Reward) dalam Meningkatkan Motivasi Pelatihan Kerja Karyawan pada Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan."

## B. Pokok Masalah

Dengan kondisi dan berdasarkan latar belakang yang terjadi di atas, maka adapun rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

Bagaimanakah sistem apresiasi (*reward*) dalam meningkatkan motivasi pelatihan kerja karyawan?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti ini bertujuan untuk:

Mengetahui sistem apresiasi (*reward*) dalam meningkatkan motivasi pelatihan kerja karyawan.

#### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
  - b. Untuk mengetahui situasi dan kondisi di lapangan sehingga teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dapat dipraktekkan secara langsung di dunia kerja.
  - c. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa dalam memasuki dunia kerja.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai masukan dalam penyampaian materi Pendidikan yang sudah ada sehingga dapat lebih sempurna dan dapat disesuaikan dengan fakta-fakta yang ada di dalam dunia usaha agar dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk refrensi dan menambah sumber bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.
3. Bagi Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang objektif kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam

- manajemen sumber daya manusia khususnya dalam upaya meningkatkan motivasi pelatihan kerja karyawan.
- b. Dapat memberikan tambahan informasi dalam pengambilan Keputusan untuk meningkatkan program untuk pengembangan karyawan.

## **E. Metode Penulisan**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan pada Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan yang berlokasi di Jalan Raya Uluwatu, Banjar Giri Dharma Ungasan, Kuta Selatan.

### **2. Objek Penelitian**

Yang menjadi objek penelitian adalah sistem apresiasi (reward) dalam meningkatkan motivasi pelatihan kerja karyawan pada Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Dalam penelitian, data dapat dibagi menjadi dua jenis: data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar, menurut Sugiyono (2016). Data kualitatif adalah data yang berupa deskripsi verbal yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, atau dokumentasi. Data ini digunakan untuk

memahami makna, pandangan, atau alasan di balik suatu fenomena.

Sementara itu, data kuantitatif dapat diukur secara statistik atau dihitung dalam bentuk numerik. Data ini digunakan untuk mengukur ukuran tertentu dan memungkinkan analisis numerik seperti frekuensi, persentase, atau rata-rata.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif karena bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena melalui data deskriptif dalam bentuk kata, pendapat dan pengalaman.

#### b. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019). Data Primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama melalui hasil observasi atau wawancara dengan HRD Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

##### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari data internal perusahaan

seperti, data *turnover* karyawan, data *training hours*, situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis. (Sari & Zefri, 2019).

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir ini antara lain:

a. Metode Observasi

Pengamatan langsung (observasi) adalah Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa mengajukan pertanyaan terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan mencatat kegiatan dan data yang ada hubungannya dengan pelatihan kerja karyawan pada hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh pewawancara kepada responden guna menggali informasi atau data yang diinginkan untuk kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada HRD hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan, dengan

menggunakan pedoman wawancara dalam bentuk daftar pertanyaan dan dapat dilihat pada lampiran 2.

c. Metode Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar dan fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Dimana peneliti mengumpulkan data dengan membaca buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan pelatihan kerja karyawan hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

#### **4. Metode dan Teknik Analisis Data**

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan Teknik deskriptif kualitatif, yaitu berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Dalam hal ini peneliti memaparkan dan menguraikan keterangan-keterangan yang diperoleh saat mengadakan penelitian pada hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan dan didukung dengan teori-teori yang ada serta menguraikan keterangan-keterangan yang didapatkan selama penelitian.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa sistem apresiasi (*reward*) yang diterapkan oleh Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan motivasi pelatihan kerja karyawan. Pemberian *reward* dilakukan secara terstruktur dan adil melalui evaluasi kinerja yang objektif menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC). *Reward* diberikan kepada karyawan yang menunjukkan kinerja unggul dan konsisten, baik dalam bentuk penghargaan dari tamu, apresiasi dalam forum resmi perusahaan, maupun pengakuan atas loyalitas kerja.

Sistem *reward* ini tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga menumbuhkan sikap kompetitif dan rasa tanggung jawab karyawan terhadap pelaksanaan pelatihan kerja. Seluruh karyawan dari berbagai departemen memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan *reward*, selama memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Dengan demikian, sistem ini mendorong budaya kerja yang positif, meningkatkan kualitas pelatihan, serta memperkuat loyalitas dan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil dan pembahasan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
  - a) Diharapkan perusahaan dapat terus menyempurnakan sistem evaluasi *reward* agar lebih transparan dan menghindari persepsi negatif terkait senioritas atau ketidakadilan.
  - b) Perusahaan sebaiknya meningkatkan integrasi antara program pelatihan dan sistem *reward* agar tercipta kesinambungan antara peningkatan kompetensi dengan penghargaan.
  - c) Diharapkan perusahaan dapat menambahkan variasi bentuk *reward* agar karyawan tetap termotivasi dan tidak merasa jenuh terhadap sistem yang sama.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a) Peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan, tidak hanya dari pihak manajemen atau HRD, tetapi juga dari staf operasional atau karyawan di berbagai departemen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. J., Anggraini, I., & Indriasari, N. (2023). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Bengkulu. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Bisnis Digital*, 2(2), 145-150.
- Anisyah, N., Su'aidi, S. A., El Widdah, M., Sahroni, S., & Anisah, A. (2025). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan. *Aktualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 15(1), 48-58.
- Arifin, Z., & Nursyamsiah. (2020). Manajemen Organisasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Cahyadi, N., S ST, M. M., Joko Sabtohadhi, S. E., Alkadrie, S. A., SE, M., Megawati, S. P., ... & Lay, A. S. Y. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. CV Rey Media Grafika.
- Daeli, N. (2024). Dampak Pemberian Bonus Terhadap Kinerja Karyawan di CV. Tumiran. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 6(3), 251-267.
- Dessler, G. (2020). Human Resource Management (16th ed.). Pearson.
- Hidayah, H. N., & Santoso, B. (2020). Motivasi dan Disiplin Kerja sebagai Determinan Etos Kerja Guru. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 5(2), 202–213. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i2.18008>
- Hadijaya, Y., Mujahid, T., Astika, L., & Ramadina, R. (2024). The Benefits of a Culture of Providing Rewards and Appreciations to Organization Members to Improve Performance. *Education Achievement: Journal of Science and Research*, 446-459.
- JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
- Ichsan, R. N., Nst, V. F. H., Nasution, L., & Hutabarat, L. (2024). *Buku PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Jumadi, & Irianto. (2021). Manajemen Operasional dan SOP. Surabaya: Graha Ilmu.
- KURAMA, L. J., & PANGKEY, M. (2022). Manajemen Aset Daerah Atas Tanah Milik Pemerintah Oleh Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bitung Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).

- Kurniawati, E., & Aji, A. A. (2024). Pengaruh Dukungan Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta. *Widya Dharma Journal of Business-WIJoB*, 3(01), 6-14.
- Kurniawan, H. (2023). Panduan lengkap penyusunan SOP. Alfabeta
- Kisworo, B., Yusuf, A., Desmawaty, L., Shofwan, I., Kusumatuti, Z. R., Sakti, A. B. O., & Setiawati, R. I. (2022). Pelatihan Pengembangan Media Pembelajaran Video Animasi Platform Animaker. com bagi Pendidik PAUD Nonformal di Kota Semarang. *Jurnal Abdimas*, 26(1), 15-23.
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Lazuardi, Bayu & Harahap, Muhammad Ikhsan. (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Personil Polisi Biro Rena Polda Sumatera Utara. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*. Vol.2, No.1 Januari 2024 e-ISSN: 2962-0813; p-ISSN: 2964-5328, Hal 125-134 DOI: <https://doi.org/10.30640/trending.v2i1.1917>
- Malau, S. M. O., & Asbi, E. A. (2023). Dampak Pengimplementasian Program Pembelajaran Langsung di Lingkungan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Konseling*, 1(3), 1078-1085.
- Mardiana, A., & Saleh, A. (2021). Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 2(1), 1-14.
- Mamlukhah, M., & Susanto, H. (2022). Implementasi Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Guru Di Sma Favorit Nu Tegaldlimo. *Jurnal Tarbiyatuna: Jurnal Kajian Pendidikan, Pemikiran dan Pengembangan Pendidikan Islam*, 3(2), 48-65.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.
- Oktaviani, R., & Nugroho, R. A. (2020). Analisis sistem informasi manajemen dalam organisasi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 122–130.
- Prahendratno, A., Darmansyah, R., Hamid, N., Junitasari, J., Junaidi, R., Munizu, M., ... & Thuda, A. (2023). *Pengantar Manajemen: Konsep dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Pahlevi, S. R., & Ubaidilah, H. (2022). Pengaruh Gaji, Lingkungan Kerja, dan Program Pelayanan Bagi Karyawan Yoga Bag's terhadap

Produktivitas Kerja. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 1(1), 12. <https://doi.org/10.47134/innovative.v1i1.76>

- Ramadhan, M. R., Handoko, D., & Murdiana, V. (2024). Manajemen Produksi Iklan Radio Dan Perancangan Sistem Penentuan Biaya Iklan Pada OZ Radio 90.8 FM Jakarta. *Journal of Management and Creative Business*, 2(2), 195-208.
- Ridwan, M. (2023). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Toko Mr Market. *Jurnal ASIK: Jurnal Administrasi, Bisnis, Ilmu Manajemen & Kependidikan*, 1(3), 1-8.
- Rustiawan, I. (2023). Pengaruh Motivasi Karyawan, Gaji, Iklim Organisasi, Terhadap Turnover Intention di Perusahaan Fashion. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 2(02), 132-141.
- Rivai, A., & Nugrahini, D. S. (2022). Pengaruh Upah Dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Para Pekerja Buruh Tani Dusun Pandean, Desa Banjarsari Wetan, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1), 1-22.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Rajagrafindo Persada.
- Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 25-42.
- Sinambela, E. A., Darmawan, D., & Mendrika, V. (2022). Effectiveness of efforts to establish quality human resources in the organization. *Journal of Marketing and Business Research (MARK)*, 2(1), 47-58.
- Solong, A., Wekke, I. S., Aras, D., & Makbul, M. (2021). Correlation Between Intrinsic and Extrinsic Motivation to Employee Performance Through Commitment and Organizational Culture. *IOEM Society*.
- Salsabila, H., & Imronudin, I. (2024). PENGARUH INSENTIF DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION YANG DI MEDIASI OLEH MOTIVASI KARYAWAN. *JURSIMA*, 11(3). <https://doi.org/10.47024/js.v12i1.900>
- Samboan, H., Tandirerung, C. J., & Jaya, A. (2025). Pengaruh Employer Branding terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV. Bintang Rejeki Sejahtera Makassar. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(4), 225-235.

- Shavira, Iin Trya & Purwanti. (2025). TURNOVER KARYAWAN. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 2798–2803. Retrieved from <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu/article/view/1992>
- Sujarweni, V. W., & Sumarno. (2020). Metode penelitian dan penyusunan laporan penelitian. Pustaka Baru Press.
- Septiana, S. (2021). Pengaruh Penghargaan (Reward), Budaya Kerja dan Harapan Berkembang Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian di Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Kalimantan Selatan. *KINDAI*, 17(3), 446-465.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308-315.
- Toyib, H., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Kolaborasi Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Target dan Sasaran Kinerja LKPJ Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1508-1516.
- Umuri, H., & Sijaya, E. (2025). Implementasi Program Pelatihan Kerja Pemerintah dalam Penyiapan Tenaga Kerja (Studi Kasus pada Balai Latihan Kerja (BLK) Dinas Tenaga Kerja & Transmigrasi Kab. Pohuwato). *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 17(01), 33-54.
- Wibowo, H., & Purwanto, A. (2021). Sistem informasi dan pengambilan keputusan manajerial. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 11(1), 55–64.
- Weng, W. (2024). Flowchart. In *A Beginner's Guide to Informatics and Artificial Intelligence: A Short Course Towards Practical Problem Solving* (pp. 13-20). Singapore: Springer Nature Singapore.
- Xu, Y., Jie, D., Wu, H., Shi, X., Badulescu, D., Akbar, S., & Badulescu, A. (2022). Reducing employee turnover intentions in tourism and hospitality sector: The mediating effect of quality of work life and intrinsic motivation. *International journal of environmental research and public health*, 19(18), 11222.