

SKRIPSI

**PENERAPAN PEMBERIAN REWARD DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA BUTLER DI KAYUMANIS
JIMBARAN PRIVATE ESTATE & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Ida Ayu Made Manik Maharani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENERAPAN PEMBERIAN REWARD DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA BUTLER DI KAYUMANIS
JIMBARAN PRIVATE ESTATE & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ida Ayu Made Manik Maharani

NIM 2115834175

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENERAPAN PEMBERIAN REWARD DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA BUTLER DI KAYUMANIS JIMBARAN PRIVATE ESTATE & SPA

**Skripsi Ini Diusulkan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyusun Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ida Ayu Made Manik Maharani

NIM 2115834175

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Manik Maharani, Ida Ayu Made (2025). Penerapan Pemberian Reward dalam Upaya Meningkatkan Kinerja *Butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing I: Drs. Budi Susanto, M.Par dan pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Kata Kunci : Penerapan Reward, Kinerja Karyawan, *Butler Department*

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan *reward* dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan, khususnya pada *Butler Department* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa. *Reward* dipahami sebagai bentuk penghargaan perusahaan terhadap karyawan yang bertujuan untuk mendorong semangat, motivasi, dan dedikasi kerja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pihak *Human Resources Department*, *Head Butler*, dan enam (6) orang staf *butler* yang ditentukan berdasarkan kriteria titik jenuh informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reward* finansial berupa upah, insentif, dan tunjangan, serta *reward* non-finansial dalam bentuk hak istimewa dan promosi, memberikan pengaruh positif terhadap kinerja *butler*, terutama dalam hal efisiensi kerja, efektivitas pelaksanaan tugas, dan kecepatan dalam pelayanan kepada tamu. Penerapan *reward* yang dijalankan secara adil dan transparan terbukti mampu meningkatkan loyalitas, produktivitas, serta kualitas kerja para *butler* secara menyeluruh.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Manik Maharan, Ida Ayu Made (2025). Penerapan Pemberian Reward Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Butler di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I : Drs. Budi Susanto, M.Par and Supervisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Keyword : Reward Implementation, Employee Performance, Butler Departement

This study aims to examine the implementation of reward systems and their contribution to improving employee performance in the Butler Department at Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa. Rewards are interpreted as the company's recognition of employees' efforts, intended to foster motivation, enthusiasm, and dedication in their work. The study applies a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, direct observation, and document analysis. Informants consisted of representatives from the Human Resources Department, the Head Butler, and six (6) butler staff selected based on data saturation criteria. The results show that financial rewards such as wages, incentives, and allowances, as well as non-financial rewards in the form of special privileges and promotions, positively influence butlers' performance, particularly in terms of work efficiency, task effectiveness, and service speed. A fair and transparent reward system is proven to enhance employee loyalty, productivity, and overall service quality within the department.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat – Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ Penerapan Pemberian *Reward* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja *Butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa ” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Penyusunan usulan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan selama awal sampai akhir penyusunan, untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par. M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Politeknik Negeri Bali.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Drs. Budi Susanto, M.Par., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran serta waktu yang telah diluangkan dengan penuh kesabaran dalam membimbing penulis selama proses penelitian dan penyusunan.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.. selaku pembimbing II yang

telah memberikan arahan, masukan yang berharga serta motivasi yang luar biasa bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian ini tepat waktu.

7. Seluruh *staff* di Kayumanis Jimbaran *Private Estate & Spa*, khususnya pada *department butler* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar banyak serta memberikan banyak dukungan.
8. Ida Bagus Ketut Bawa, Ida Bagus Putu Budiarta wiguna, Jero Semia, Ni Desak Nyoman Enda Setiawati, Ida Ayu Gede Ananda Mirah Kinanti dan Ida Ayu Almira Esa Putri terima kasih karena telah mengorbankan banyak hal untuk saya hingga dapat bertahan sampai saat ini, sekali lagi terima kasih sudah hadir dan memberikan semangat kepada penulis.
9. Rekan seperjuangan yang selalu membantu serta memberikan dukungan agar dapat menyelesaikan laporan ini tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan Skripsi ini. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Skripsi ini.

Penulis

Ida Ayu Made Manik Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
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
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian <i>Reward</i>	7
2.1.2 Pengertian Kinerja Karyawan	10
2.1.3 Pengertian <i>Butler</i>	13
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	15
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 19
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Identifikasi Variabel	20
3.4 Operasional Variabel	20
3.5 Jenis dan Sumber Data	23

3.5.1	Jenis Data	23
3.5.2	Sumber Data.....	23
3.6	Penentuan Informan.....	24
3.7	Pengumpulan Data.....	25
3.7.1	Observasi.....	25
3.7.2	Wawancara	25
3.7.3	Studi Pustaka	26
3.8	Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	29
4.1.1	Sejarah Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa	29
4.1.2	Fasilitas	31
4.1.3	Struktur Organisasi	42
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	48
4.2.1	Implementasi Pemberian Reward Yang diberikan Kepada Butler di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa.....	49
4.2.2	Pemberian Reward Dapat Mendukung peningkatan Kinerja Butle di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN		84

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Pemberian Reward	21
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa	24
Tabel 4.1 Klasifikasi Kamar Berdasarkan Nama, Tipe dan Tema	33



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa	19
Gambar 4.1 Estate.....	32
Gambar 4.2 Kayumanis Restaurant	37
Gambar 4.3 Classic Cocktail Bar	38
Gambar 4.4 KAU SPA.....	39
Gambar 4.5 Swimming Pool.....	40
Gambar 4.6 Kalangan	42
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Butler	43
Gambar 4.8 Perkenalan Fasilitas Antar Departemen	63
Gambar 4.9 Wawancara Dengan Head Butler	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	85
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	86
Lampiran 3. Hasil Wawancara	94
Lampiran 4. Tabulasi Data Hasil Wawancara.....	144
Lampiran 5. Dokumentasi Pengumpulan Data	146



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia pada saat ini telah menunjukkan pertumbuhan sangat pesat ini ditandai dengan meningkatnya pembangunan sarana dan prasarana, pendukung diantaranya hotel, resort, dan berbagai jenis akomodasi lainnya di dalam sektor destinasi pariwisata. Pariwisata Bali menjadi sektor penyumbang utama pendukung ekonomi Bali, hal ini didukung oleh pertumbuhan ekonomi di Bali pada triwulan III – 2024 yang dimulai dari bulan Juli, Agustus dan September, yang menunjukkan bahwa peningkatan tersebut berasal dari sektor akomodasi, makanan dan minuman yang didorong oleh adanya peningkatan terhadap kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara sebanyak 593.909 kunjungan pada bulan September 2024 (BPS, 2024)

Akomodasi merupakan salah satu komponen penting dari sektor perhotel, karena merupakan tempat atau ruang di mana orang, pengunjung, atau wisatawan dapat beristirahat atau bermalam, tidur, mandi, makan dan minum, serta menikmati pelayanan dan hiburan yang tersedia (Kanaha, 2024), beberapa tahun terakhir, layanan yang bersifat personal menjadi salah satu kunci dalam dalam industri pariwisata khususnya di hotel – hotel dengan kelas tinggi. Dalam beberapa tahun terakhir, layanan yang bersifat personal menjadi salah satu kunci dalam dalam industri pariwisata khususnya di hotel – hotel dengan kelas tinggi, salah satu bentuk layanan personal yang populer dan menonjol belakangan ini adalah *butler*, yaitu seseorang yang bertugas melayani atau memenuhi kebutuhan tamu selama

menginap secara langsung . Tugas – tugasnya dapat berupa pengaturan kamar, pemenuhan kriteria atau permintaan khusus yang tamu berikan, pengaturan jadwal, serta menjelaskan destinasi wisata yang ada disekitar jika tamu ingin informasinya (Darmaputra, 2013). Pelayanan *butler* telah menjadi faktor pembantu dalam membangun kepuasan tamu di hotel – hotel mewah, termasuk di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa. Para tamu akan merasa puas jika pelayanan yang di tawarkan dan diberikan kepada tamu sesuai dengan harapannya, kualitas pelayanan hotel dapat tercapai jika para karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan para tamu, untuk menghindari serta memenuhi segala kebutuhan tamu selama menginap, maka diperluka satu *department* yang memiliki fokus pada satu tamu saja bagian ini disebut dengan *butler* (Ariesa et al., 2017).

Pelayanan *butler* telah menjadi faktor pembantu dalam membangun kepuasan tamu di hotel – hotel mewah, termasuk di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa. Para tamu merasa puas jika pelayanan yang ditawarkan dan diberikan kepada tamu sesuai dengan harapannya, kualitas pelayanan hotel dapat tercapai jika para karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan para tamu, untuk menghindari serta memenuhi segala kebutuhan tamu selama menginap, maka diperlukan satu *departemen* yang memiliki fokus pada satu tamu saja bagian ini disebut dengan *butler* (Fandya et al., 2017).

Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa merupakan tempat perlindungan yang aman dan bersifat eksklusif yang terinspirasi oleh adanya rasa kebersamaan yang kentar di desa tradisional Bali (Kayumanis Jimbaran, 2024). Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa memiliki *departemen* penunjang operasional

kompleks yang terdiri dari *Human Resources Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting and Purchasing Department* dan *Engineering Department*. Seksi butler berada di bawah naungan *Front Office Department*, dan butler memainkan peran yang sangat signifikan dalam memberikan layanan yang bersifat pribadi atau personal.

Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa dikenal dengan pelayanan *butler* yang unik dan istimewa, *butler* yang menyambut kedatangan tamu, melayani selama periode menginap sampai dengan *check out*. *Butler* memiliki peranan yang penting, namun dengan seiring berjalannya waktu terdapat masalah yang dialami oleh Kayumanis Jimbaran private Estate & Spa, dimana terdapat perubahan terhadap semangat kerja para karyawan khusus nya *butler*. Kemudian setelah terjadinya pandemi terdapat penurunan terhadap kinerja *staff butler* yang disebabkan oleh kurangnya apresiasi serta di berhentikan *system reward* yang terapat di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa sejak terjadinya pandemi di tahun 2020. Penurunan tersebut tentu hal yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen karena semangat kerja yang tinggi dan kinerja karyawan yang baik akan membantu perusahaan mencapai tujuannya dan menghasilkan keuntungan. Namun, jika karyawan tersebut berkinerja buruk dan kinerjanya buruk, maka hal tersebut merugikan perusahaan (Kristianti & Lestari, 2019). Selain itu, kurangnya tingkat apresiasi dan jenjang karir yang ditawarkan oleh perusahaan kepada karyawan dapat menimbulkan stres kerja (Sugiarti, 2018). Untuk menghindari hal tersebut salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yang dapat di perhatikan oleh

perusahaan adalah adanya *reward*, *reward* atau penghargaan adalah penghargaan yang diberikan kepada karyawan baik dalam bentuk finansial maupun non finansial (Almaaidah et al., 2022).

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk mengisi gap penelitian yang ada dan memberikan kontribusi akademis maupun praktis. Dengan Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa sebagai lokasi penelitian, penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan mengenai bagaimana pemberian *reward* dapat mempengaruhi kinerja *butler* dengan judul penelitian **“Penerapan Pemberian *Reward* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja *Butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi pemberian *reward* yang diberikan kepada *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa ?
2. Bagaimana pemberian *reward* dapat mendukung peningkatan kinerja *butler* di Kayu Manis Jimbaran Private Estate & Spa ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memaparkan implementasi pemberian *reward* yang diberikan kepada *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa.

2. Untuk menganalisis penerapan *reward* dapat meningkatkan kinerja *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memiliki manfaat yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan hasil dari pengamatan yang telah terlaksana di Kayumanis Private Estate and Spa Jimbaran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai pemberian *reward* dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan khususnya di bagian *butler*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan serta menambah pengetahuan dan informasi mengenai pemberian *reward* dan kinerja *butler* secara lebih mendalam. Serta untuk memenuhi tugas skripsi yang akan diajukan untuk menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa Jimbaran

Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen mengidentifikasi aspek ketidak efektifan dalam memberikan *reward*, dengan cara ini manajer dapat memperbaiki kebijakan *reward* yang ada dan memastikan bahwa pemberian

reward tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan khususnya *butler*.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat penelitian bagi Politeknik Negeri Bali yaitu dapat sebagai bahan referensi serta dapat sebagai bahan bacaan dan membantu mahasiswa dalam melakukan penelitian mengenai eksplorasi pemberian *reward* dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan khususnya *butler* bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis bagaimana pemberian *reward* mempengaruhi kinerja karyawan khususnya *butler* di Kayumanis Private Estate & Spa Jimbaran. Fokus pada penelitian ini adalah pada pemberian *reward* dengan *butler* sebagai partisipan yang memberikan informasi dan pengalaman dalam penerimaan *reward*. Namun penelitian ini memiliki batasan, pertama, hasilnya tidak dapat diterapkan ke semua hotel maupun destinasi lainnya, karena fokusnya pada konteks yang lebih spesifik. Kedua terbatasnya jumlah partisipan yang terdapat dalam penelitian ini, keterbatasan waktu serta akses ke partisipan juga merupakan suatu tantangan dalam cakupan studi ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan pemberian *reward* dalam upaya meningkatkan kinerja *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa, dapat disimpulkan bahwa *system reward* yang diterapkan telah berfungsi secara optimal dalam membantu meningkatkan kinerja *butler* baik secara individu maupun team. Terdapat dua jenis *reward* yang diberikan yaitu *reward* dalam bentuk *financial* berupa gaji, insentif dan tunjangan dan *reward non – financial* berupa promosi dan hak istimewa. *System* dijalankan secara terstruktur, terbuka dan didasarkan kepada penilaian kerja dimana perusahaan berusaha memberikan penghargaan kepada karyawan secara efektif melalui program penghargaan seperti *best selling*, *call selling* dan *employee of the year*.

Respon dari para *butler* menunjukkan bahwa mayoritas *butler* menganggap *system reward* ini berdampak positif bukan hanya terhadap kinerja tetapi juga membantu mendorong mendukung peningkatan produktifitas, efektifitas dan kecepatan kerja seperti, perilaku yang lebih disiplin, responsif terhadap permintaan tamu. *Reward* juga membantu mengatasi penurunan performa terhadap *upselling* yang sebelumnya menjadi masalah, dengan meningkatkan keterlibatan *butler* dalam menawarkan layanan tambahan kepada tamu. Secara keseluruhan penerapan *reward* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa bukan hanya penghargaan terhadap kinerja tetapi juga merupakan strategi yang efektif dalam mengatasi

adanya penurunan terhadap kinerja serta dapat membangun semangat kerja berkepanjangan.

5.2 Saran

Berdasarkan penerapan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk pemberian *reward* kedepannya yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam upaya meningkatkan kinerja *butler* kedepannya:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan pemberian *reward* dalam meningkatkan kinerja *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate & Spa, diperoleh gambaran bahwa sistem *reward* yang diterapkan mencakup penghargaan dalam bentuk finansial, seperti upah, insentif, dan tunjangan, serta bentuk non-finansial seperti hak istimewa dan promosi. Penerapan kedua jenis *reward* ini terbukti menjadi bentuk apresiasi nyata terhadap kinerja *butler* sekaligus sebagai motivasi untuk mempertahankan performa kerja yang tinggi. Lebih lanjut, *reward* tersebut terbukti mampu meningkatkan efisiensi dalam bekerja, efektivitas dalam menyelesaikan tanggung jawab, serta kecepatan dalam merespons kebutuhan dan permintaan tamu, yang secara keseluruhan turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Dengan demikian, sistem *reward* tidak hanya menjadi bentuk penghargaan, tetapi juga berperan sebagai strategi jangka panjang dalam membangun semangat kerja, tanggung jawab, dan loyalitas para *butler*. Oleh karena itu, saran kepada industri perhotelan, khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia, adalah untuk terus mempertahankan sistem *reward* yang telah berjalan dengan baik, disertai upaya

berkelanjutan dalam berinovasi menciptakan bentuk penghargaan yang lebih relevan dengan kebutuhan karyawan dan perkembangan industri, serta memperbaiki mekanisme *reward* yang masih memiliki kekurangan, agar dapat memberikan dorongan positif yang optimal terhadap peningkatan kinerja karyawan.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana persepsi tentang *reward* berbeda di antara departemen lainnya. Serta juga dapat melihat hal-hal lain seperti budaya kerja, kepemimpinan, dan lingkungan perusahaan yang mungkin mempengaruhi efektivitas *reward* untuk meningkatkan kinerja karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Mahrizi, S. H. M. (2022). A study on the impact of reward system (RS) on employee's performance: A case study. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 10(7), 30–39. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.1007004>
- Alwi, E. A. (2024). Analisis pemberian kompensasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Swalayan Nana Jaya Kendari. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 154–175.
- Andy Pratama, M. F., & Putri Handayani, W. P. (2022). Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis*, 2(2), 62–70. <https://doi.org/10.55587/jseb.v2i2.46>
- Anugrah, A. D., Mulyana, F., Dwiandika, M. R., & Muhammad, S. D. (2024). Pengaruh keadilan organisasi, kepemimpinan transformasional, dan peluang pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan di PT BJA Logistic. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Tata Kelola*, 8(2). <https://doi.org/10.31004/jptam.v8i2.17709>
- Artini, N. M. W. D., Suarja, I. K., Sadguna, I. G. A. J., & Sudarmini, N. M. (2021). Implementing SOP to Improve Butler Performance. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(1), 44-50.
- Astuti, W. S., Sjahrudin, H., & Purnomo, S. (2018). Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan. Center for Open Science. <https://doi.org/10.31227/osf.io/na7pz>
- Balbed, A., & Sintaasih, D. K. (2019). Pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan melalui pemediasi motivasi kerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4676–4703. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i07.p24>
- Bentar, T. S., Samsudin, A., & Norisanti, N. (2019). Peran budaya Kaizen dan reward dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Journal of Management and Business (JOMB)*, 1(1), 37–47. <https://doi.org/10.31539/jomb.v1i1.598>
- Darawanti, T., Silitonga, P., & Raharjo, P. (2023). Enhancing employer brand hotel industry through knowledge-based recruitment and employee value propositions. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7(2), 197–206. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.16260>

- Darda, A., & Rojikun, A. (2022). Pengaruh Motivasi, Engagement Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(2). <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.3199>
- Darma Putra, P. G. E. (2013). Karakteristik layanan butler pada hotel konvensional dan hotel butik atau villa. *Jurnal Bisnis dan Hospitaliti*, 2(1), 41–50. <https://doi.org/10.52352/jbh.v2i1.150>
- Darma Putra, P. G. E. (2013). Karakteristik layanan butler pada hotel konvensional dan hotel butik atau villa. *Jurnal Bisnis dan Hospitaliti*, 2(1), 41–50. <https://doi.org/10.52352/jbh.v2i1.150>
- Darmawijaya, I. G., Permana, G. E., & Adi, I. A. S. P. (2022). Kualitas pelayanan butler pada masa pandemi di The Ritz-Carlton Bali. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(1), 43–49. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.708>
- Dayshandi, D., Ragil, S., & Fransisca, H. (2015). Pengaruh persepsi dan motivasi terhadap minat mahasiswa program studi perpajakan untuk berkarir di bidang perpajakan (Studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1),
- Dwi Saputri, A., Handayani, S., & Kurniawan, M. D. (2021). Pengaruh disiplin kerja dan pemberian insentif terhadap kinerja karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 25–42. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i1.211>
- Emelianova, Y. (2019). *Impact of reward system on employee performance: A case study of Normet Ltd.* <https://www.theseus.fi/handle/10024/170113>
- Fandya, N. A., Sulartiningrum, S. (2017). *Analysis of butler's presence on quality of VIP guest services at Raffles Hotel.* *TRJ Tourism Research Journal*, 1(1), Jakarta.
- Haryadi, R. N., Sunarsi, D., Erlangga, H., Nurjaya, & Wijandari, A. (2022). Pengaruh promosi jabatan terhadap kinerja karyawan pada PT Beringin Life di Jakarta. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(1), 41–48. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i1.13>
- Herminalina, U. N., & Yosepha, S. Y. (2019). The model of employee performance. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 69–73. <https://doi.org/10.32479/irmm.8025>
- Ismah, L., Hadi, S. P., & Dewi, R. S. (2023). Pengaruh reward dan punishment terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja: Studi pada

karyawan PT Sampurna Kuningan Juwana. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>

Ivanka, Y., & Pratala, E. (2023). Analisis pemberian reward dalam meningkatkan kinerja karyawan pada CV Dytech Engineering Manufacturing.

Julia, M., & Jiddal, M. A. (2022). Literature review: Determinasi struktur organisasi: Teknologi, lingkungan dan strategi organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4>

K., C. L., K., C. S., & K., N. (2021). The impact of training on employee performance in a selected apparel sector organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 13–20. <https://doi.org/10.34257/gjmbvol21is2pg13>

Kadarisman, M. (2012). *Manajemen kompensasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kanaha, I. (2024). Implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pengembangan pariwisata kabupaten pulau morotai provinsi maluku utara. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 535-546.

Karami, A. D. (2013). Analyzing the effectiveness of reward management system on employee performance through the mediating role of employee motivation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(9), 327–338.

Kolluru, M. (2021). Association between rewards and employee performance: An empirical research on Omani banks. *Corporate Governance and Sustainability Review*, 5(1), 15–21. <https://doi.org/10.22495/cgsrv5i1p2>

Kristianti, D., & Lestari, R. (2019). PENGARUH DISIPLIN KERJA KARYAWAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI(Studi di UD.Pratama Karya Kota Kediri). *JURNAL NUSAMBA VOL.4 NO.2 OKTOBER*. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/nusamba.v4i2.13808>

Lee, S. H., Chong, C. W., & Ojo, A. O. (2024). Influence of workplace flexibility on employee engagement among young generation. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2309705. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2309705>

- Monde, J. J., Pio, R. J., & Rogahang, J. J. (2022). Pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT PLN (Persero) Ratahan. *Productivity*, 3(2), 187–192.
- Noorazem, N. A., Md Sabri, S., & Mat Nazir, E. N. (2021). The effects of reward system on employee performance. *Jurnal Intelek*, 16(1), 40–51. <https://doi.org/10.24191/ji.v16i1.362>
- Palic, M., Vignali, C., Hallier, B., Stanton, J. L., & Radder, L. (2016). *International Journal of Sales, Retailing & Marketing*. United Kingdom: Access Press UK.
- Rahmawati, & Putri, E. M. (2020). Learning from home dalam perspektif persepsi mahasiswa era pandemi COVID-19. *Prosiding Seminar Nasional Hardiknas*.
- Sadat, P. A., Handayani, S., & Kurniawan, M. (2020). Disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Inovator*, 9(1), 23-29.
- Siswanto, S., Maulidiyah, Z., & Masyhuri, M. (2021). Employee engagement and motivation as mediators between the linkage of reward with employee performance. *The journal of Asian finance, economics and business*, 8(2), 625-633.
- Sofiati, E. (2021). Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja pegawai. *Ekono Insentif*, 15(1), 34–46. <https://doi.org/10.36787/jei.v15i1.502>
- Suak, R., & Adolfini, Y. (2017). Pengaruh reward dan pelaksanaan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1050–1059.
- Suci, S., Sari, M., Khasanah, S., Pasha, S., & Sanjaya, V. F. (2021). *Pengaruh motivasi, reward dan punishment terhadap kinerja karyawan (Studi kasus klinik kecantikan Puspita Bandar Lampung)*. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 7(1), 202.
- Sugiarti, E. (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bintaro Tangsel. *Jurnal Semarak*, 1(2), 105–114.
- Sugiarti, E. (2018). PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA BINTARO TANGSEL. *Jurnal Semarak*, 1(2), 105–114.
- Utami, B. S. A., & Kafabih, A. (2024). Sektor pariwisata Indonesia di tengah pandemi COVID-19. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 4(1), 8–14. <https://doi.org/10.33005/jdep.v4i1.198>

- Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model kinerja karyawan: kompetensi, kompensasi dan motivasi,(Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>
- Widyaningsih, N. P. P., Mekarini, N. W., Sari, N. L. K., & Putri, P. K. D. N. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan personal butler terhadap kepuasan tamu di Ametis Villa Bali*. <https://doi.org/10.51713/jotis.2024.4246>
- Yahya, A. I., Siahaan, M. P. Y., & Akademi Pariwisata NHI Bandung. (2023). Kompetensi karyawan butler di Padma Hotel Bandung. *Jurnal Pengabdian Vokasi*, 4(1), 33–50. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Yovita Sari, C., Satiti, E. N., & Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta. (2020). Pengaruh performance appraisal, reward dan punishment terhadap kinerja karyawan The Alana Hotel & Convention Center Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457.
- Zulyana, R., & Amar, K., (2023). Pengaruh tunjangan kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bima. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 16(2), 389 – 393. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v16i2>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI