

SKRIPSI
PENGARUH REWARD TERHADAP
KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Budi Wiradnyana

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
PENGARUH REWARD TERHADAP
KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Budi Wiradnyana
NIM 2115834068

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

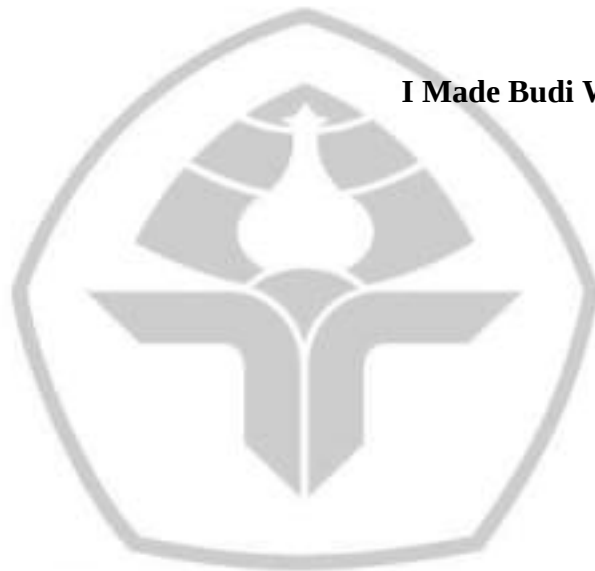
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa tujuan penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses 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 kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
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 Skripsi ini.
5. Drs. Budi Susanto, M. Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulis menyadari laporan ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan terimakasih kepadasemua pihak dan berhadap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

I Made Budi Wiradnyana



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Wiradnyana, I Made Budi. (2025). Pengaruh *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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

Kata kunci: *Reward*, Kinerja Karyawan, *Front Office*, Industri Perhotelan.

Pelayanan optimal di industri perhotelan sangat bergantung pada kinerja karyawan, khususnya di bagian *front office* yang berinteraksi langsung dengan tamu. Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja adalah *reward*, baik secara intrinsik maupun ekstrinsik, sebagaimana dijelaskan oleh Ivancevich (2014) dalam buku *Organizational Behavior & Management*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan *front office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 45 responden dan penyebaran formulir wawancara kepada 3 responden yang merupakan karyawan *front office*. Hasil analisis menunjukkan bahwa *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,736. Artinya, *reward* berkontribusi sebesar 73,6% terhadap peningkatan kinerja karyawan dimana ini juga didukung oleh temuan hasil wawancara sebagai data validasi. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem *reward* yang tepat dapat meningkatkan motivasi, tanggung jawab, dan produktivitas kerja. Oleh karena itu, manajemen hotel disarankan untuk mempertahankan serta mengembangkan sistem *reward* yang adil dan transparan guna meningkatkan kinerja karyawan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Wiradnyana, I Made Budi. (2025). The Effect of Rewards on the Performance of Front Office Employees at Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

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

Keywords: Reward, Employee Performance, Front Office, Hospitality Industry.

Optimal service in the hospitality industry is highly dependent on employee performance, especially in the front office who interacts directly with guests. One of the factors that influence performance is reward, both intrinsically and extrinsically, as explained by Ivancevich (2014) from Organizational Behavior & Management. This study aims to determine the effect of rewards on the performance of front office employees at Renaissance Bali Nusa Dua Resort. This study uses a quantitative approach with a simple linear regression method. Data obtained through distributing questionnaires to 45 respondents and also distributing interview form to 3 respondents who are front office employees. The results of the analysis show that the award has a positive and significant effect on employee performance with a coefficient of determination (R^2) of 0.736. This means that the award contributes 73.6% to improving employee performance where this is also supported by the findings of the interview results as validation data.. These findings indicate that the right reward system can increase motivation, responsibility, and work productivity. Therefore, hotel management is advised to maintain and develop a fair and transparent reward system to improve employee performance.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
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	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 <i>Reward</i>	9
2.1.3 Kinerja Karyawan	11
2.1.4 Peran <i>Reward</i> Dalam Kinerja Karyawan.....	13
2.1.5 <i>Front Office</i>	15
2.2 Penelitian terdahulu	17
2.3 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4.1 <i>Reward</i>	26

3.4.2 Kinerja Karyawan	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	27
3.5.1 Jenis Data	27
3.5.2 Sumber Data	28
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.6.1 Populasi	29
3.6.2 Sampel	29
3.7 Pengumpulan Data	30
3.8 Metode Pengumpulan Data	32
3.8.1 Analisis Kuantitatif	33
3.8.2 Analisis Kualitatif	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Hotel	43
4.1.2 Fasilitas Hotel	45
4.1.3 Struktur Organisasi	51
4.1.4 Job Desk <i>Front Office</i> Department	51
4.2 Hasil Penelitian & Pembahasan	54
4.2.1 Hasil Penelitian	54
4.2.2 Hasil Pembahasan	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Penilaian.....	32
Tabel 3. 2 Kategori Nilai Uji Korelasi	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	54
Tabel 4. 2 Analisis Statistik Deskriptif <i>Reward</i>	56
Tabel 4. 3 Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan.....	58
Tabel 4. 4 Uji Asumsi Klasik.....	62
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas X dan Y	63
Tabel 4. 6 Uji Korelasi Sederhana	64
Tabel 4. 7 Uji Linearitas.....	64
Tabel 4. 8 Uji Normalitas.....	65
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4. 10 Uji F Simultan.....	67
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis/uji t (parsial).....	67
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Guest Comment.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka berfikir	22
Gambar 3. 1 Logo Renaissance Bali Nusa Dua Resort.....	24
Gambar 4. 1 Kamar Renaissance Bali Nusa Dua Resort	46
Gambar 4. 2 <i>Pool at Renaissance Bali Nusa Dua Resort</i>	46
Gambar 4. 3 <i>The Spa at Renaissance Bali Nusa Dua Resort</i>	47
Gambar 4. 4 <i>Backstage Food Theatre</i>	47
Gambar 4. 5 Tanah Liat	48
Gambar 4. 6 <i>Lion X</i>	48
Gambar 4. 7 <i>Atomic 17</i>	48
Gambar 4. 8 <i>R Bar</i>	49
Gambar 4. 9 <i>Lava Land</i>	49
Gambar 4. 10 <i>Shuttle Service</i>	50
Gambar 4. 11 <i>Meeting Room</i>	50
Gambar 4. 12 Struktur <i>Front Office Department</i>	51

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	83
Lampiran 2. Pedoman Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	87
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Kuesioner	89
Lampiran 5. Tabulasi Hasil Wawancara	90
Lampiran 6. Dokumentasi Pengumpulan Data	91
Lampiran 7. <i>Output</i> SPSS	92



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

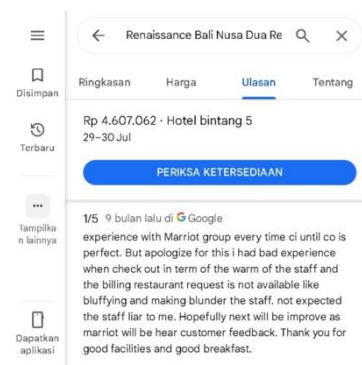
Pulau Bali termasuk salah satu destinasi wisata internasional yang terkenal dengan keindahan alam, kekayaan budaya, dan industri pariwisatanya. Tidak mengherankan jika industri atau sektor pariwisata berperan penting dalam perekonomian di Bali. Kumalasari dan Khoirudin (2023) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa industri perhotelan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di Bali, sementara Wati (2022) mengungkapkan yakni sektor ini secara signifikan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui industri perhotelan dan restoran. Sebagai tambahan, Shanti *et al.* (2023) juga menemukan yaitu banyaknya kunjungan wisatawan dan jumlah objek wisata berdampak positif dan signifikan terhadap PAD di Bali, dan rata-rata lama menginap wisatawan turut memberikan dampak positif. Untuk mempertahankan hal tersebut, maka pertumbuhan industri perhotelan di Bali menuntut peningkatan kinerja karyawan, terutama dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu. Dalam konteks ini, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya yakni *reward*.

Meskipun *reward* yakni faktor penting dalam meningkatkan kinerja, banyak perusahaan yang tidak menerapkan sistem *reward* dengan efektif. Penelitian oleh Nainggolan *et al.* (2024) menyatakan bahwa *reward* yang diterapkan dengan baik bisa meningkatkan kinerja karyawan, sementara kurangnya sistem *reward* yang

efektif dalam industri perhotelan yang kompetitif ini bisa menghambat usaha mempertahankan standar pelayanan tinggi dan meningkatkan *turnover* karyawan.

Renaissance Bali Nusa Dua Resort, sebagai salah satu hotel bintang 5 di kawasan Nusa Dua, sangat menekankan kualitas pelayanan, terutama bagi karyawan di bagian *front office*. Tingginya ekspektasi terhadap layanan ini membuat kualitas kerja karyawan menjadi elemen penting yang mendukung citra dan kepuasan tamu hotel. *Front office* termasuk departemen penting dalam mendukung citra dan kepuasan tamu di hotel karena sering menjadi kontak pertama dan terakhir bagi tamu. Interaksi awal di FO menciptakan kesan pertama yang berdampak pada persepsi tamu terhadap pelayanan dan keramahan hotel.

Dalam industri perhotelan, *front office* memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan kepada tamu, termasuk menangani *check-in* dan *check-out*, mengelola reservasi, serta merespons berbagai permintaan dan keluhan tamu. Selain itu, *front office* juga berkoordinasi dengan berbagai departemen untuk memastikan operasional berjalan lancar. Namun, dalam pelaksanaannya, tidak semua permintaan tamu bisa tersalurkan dengan sempurna, yang bisa memunculkan tantangan dalam komunikasi antar-departemen.



Gambar 1. 1 *Guest Comment*

Sumber: *Google review*, 2025

Berdasarkan hasil pengamatan, *review* negatif dari tamu ini disebabkan oleh kurang optimalnya kinerja staf, khususnya di bagian *front office*. Hal ini berkaitan erat dengan sistem *reward* yang belum berjalan secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara ke beberapa karyawan di *front office*, mereka merasa bahwa upaya dan kinerja mereka menurun dan belum mendapatkan apresiasi atau *reward* yang sesuai. Ketidaksesuaian antara kinerja karyawan yang menurun dan *reward* ini berdampak pada menurunnya motivasi kerja, sehingga karyawan menjadi kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Akibatnya, kualitas layanan yang diterima tamu pun tidak sesuai harapan, yang kemudian menimbulkan keluhan dan *review* yang kurang baik. Dalam industri jasa seperti perhotelan, di mana kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh performa karyawan, sistem *reward* yang adil dan memadai sangat penting untuk menjaga semangat kerja dan kualitas pelayanan.

Sebagai bagian dari industri jasa, kinerja karyawan *front office* menjadi faktor utama dalam menjaga kepuasan tamu. Tingginya beban kerja terutama saat okupansi tinggi mengharuskan karyawan untuk tetap profesional dan fokus dalam kondisi kerja yang dinamis. Dalam situasi seperti ini, sistem *reward* bisa menjadi faktor yang berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan motivasi serta produktivitas karyawan.

Meskipun *reward* sering dianggap sebagai faktor penting dalam peningkatan kinerja, efektivitasnya masih menjadi perdebatan. Beberapa penelitian menemukan kalau *reward* yang diberikan dengan tepat mampu meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan (Ikhsan *et al.*, 2022; Hukubun *et al.*, 2020), sedangkan

penelitian lain menunjukkan jika faktor lain, seperti lingkungan kerja, budaya organisasi, dan kepuasan kerja, juga turut memengaruhi kinerja karyawan (Rismawati *et al.*, 2022). Dengan demikian, belum bisa dipastikan apakah *reward* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan atau justru hanya menjadi salah satu dari berbagai faktor yang berperan.

Dalam konteks Renaissance Bali Nusa Dua Resort, sistem *reward* yang diterapkan bertujuan untuk memberikan apresiasi kepada karyawan serta menjaga motivasi kerja mereka. Namun, belum terdapat kajian spesifik yang mengukur sejauh mana efektivitas sistem *reward* ini dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama di bagian *front office* yang memiliki peran penting dalam menjaga citra dan kepuasan tamu. Selain itu, Renaissance Bali Nusa Dua Resort diketahui memiliki tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi, yang bisa menjadi indikasi adanya faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan, salah satunya yakni efektivitas sistem *reward*. Jika *reward* yang diberikan tidak sesuai dengan harapan karyawan atau kurang efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja, hal ini bisa berdampak pada retensi karyawan dan stabilitas tenaga kerja di perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan studi tambahan untuk memperjelas hubungan antara tingkat pergantian karyawan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort dan dampak *reward* terhadap kinerja staf. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kekosongan pengetahuan tersebut dengan menyelidiki peran insentif dalam meningkatkan produktivitas di bagian *front office* Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Manajemen bisa mengoptimalkan program kompensasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja staf, yang pada gilirannya memungkinkan peningkatan

berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang sudah baik, dengan mengenali hubungan ini, menurut kesimpulan studi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort dengan metode regresi linier sederhana. Variabel independen (X) dalam penelitian ini yakni *reward*, sementara variabel dependen (Y) yakni kinerja karyawan. Dengan mengumpulkan data melalui survei karyawan, penelitian ini akan mengukur sejauh mana *reward* memengaruhi kinerja mereka. Tujuan utama penelitian ini yakni untuk lebih memahami bagaimana insentif bekerja untuk meningkatkan produktivitas di sektor perhotelan. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk membahas dan meneliti terkait *reward* dan kinerja karyawan dengan mengambil judul “Pengaruh *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, terdapat 2 (dua) rumusan masalah yang akan dikemukakan pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh implementasi pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di bagian *front office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort?
2. Seberapa besar pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di bagian *front office* ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di bagian *front office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
2. Untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh *reward* terhadap peningkatan kinerja karyawan di bagian *front office*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan teori terkait pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan dalam industri perhotelan, khususnya dalam memahami bagaimana *reward* bisa meningkatkan motivasi, kepuasan, dan produktivitas kerja. Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan untuk penelitian lanjutan yang ingin mengeksplorasi hubungan *reward* dan kinerja di sektor serupa, serta menambah referensi bagi studi-studi manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada strategi *reward* sebagai metode peningkatan kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk membantu mahasiswa memperoleh pemahaman lebih baik tentang bagaimana insentif memengaruhi produktivitas di sektor perhotelan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan membantu mahasiswa dalam melakukan penelitian tentang pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Perusahaan

Renaissance Bali Nusa Dua Resort bisa menggunakan data ini untuk keuntungan mereka dengan menggunakannya untuk membuat program insentif yang meningkatkan kebahagiaan dan kinerja karyawan, yang pada gilirannya membantu hotel tetap kompetitif dan memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini melibatkan karyawan pada departemen *front office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. *Reward* berfungsi sebagai variabel independen (X), sedangkan kinerja karyawan berfungsi sebagai variabel dependen (Y). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada seluruh karyawan di departemen *front office*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier sederhana untuk menentukan hubungan antara *reward* dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pemahaman lebih spesifik mengenai bagaimana *reward* memengaruhi kinerja karyawan pada departemen *front office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan *front office* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort, maka bisa disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. *Reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di bagian *Front Office* Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Uji *t* menunjukkan bahwa nilai signifikansi tidak lebih dari 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, dan koefisien regresi sebesar 0,937. Ini menunjukkan bahwa *reward* yang lebih baik akan diikuti oleh peningkatan kinerja. Temuan ini diperkuat oleh wawancara, di mana karyawan menyatakan bahwa apresiasi sederhana seperti pujian atau perhatian atasan mampu meningkatkan semangat dan tanggung jawab kerja.
2. Besar pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,736 yang menunjukkan jika 73,6% variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh *reward*. Faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini mempengaruhi 26,4% dari total.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Renaissance Bali Nusa Dua Resort, manajemen harus terus mengembangkan dan menyesuaikan sistem *reward* baik materiil maupun non-

materiil. Penekanan harus diberikan pada *reward* intrinsik seperti apresiasi, pengakuan, kesempatan berkembang, dan otonomi kerja, karena ini sangat memengaruhi motivasi kerja karyawan.

2. Untuk membuat *reward* terasa lebih adil dan dihargai secara emosional oleh karyawan, perusahaan harus memperbaiki hubungan atasan-bawahan dan komunikasi. Peningkatan kepercayaan dalam pengambilan keputusan juga bisa mendorong kinerja yang lebih optimal.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian lanjutan dengan metode regresi berganda akan memberikan hasil yang lebih menyeluruh jika peneliti selanjutnya memasukkan variabel tambahan yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan, seperti gaya kepemimpinan, beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja.

4. Bagi akademik, penelitian ini bisa membantu mengembangkan teori dan praktik manajemen SDM, khususnya dalam hal *reward* sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja di industri pariwisata dan perhotelan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Almaududi, S., Syukri, M., & Astuti, C. P. (2021). Pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mexsicana Kota Jambi. *Jurnal Manajemen dan Sains (J-MAS)*, 6(1), 96–104
- Angelo, V., Marhanah, S., & Suwandi, A. (2024). Analisis Pengaruh Penerapan Reward terhadap Kinerja Karyawan di Departemen Front Office Padma Hotel Bandung [Bachelor's thesis, Universitas Pendidikan Indonesia].
- Avriyanti, S. (2024). *Pengaruh reward terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tanjung Kabupaten Tabalong. Jurnal Akuntansi dan Perbankan (JAPB)*, 7(1), 381–394.
- Cheruon, R. C., Kiboi, J. W., Waweru, K. L., Mutua, P. M., & Kimani, G. K. (2023). Reward systems and employees' performance in selected star-rated hotels in Nakuru City, Kenya. *Journal of Business and Entrepreneurship*, 2(1), 47–52.
- Cwibi, M., Silo, M., & Nyathela-Sunday, T. (2023). What do hotel managers think of employee rewards? An exploration of five-star hotels in Cape Town. ResearchGate.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, & Suardani, M. (2021). Pengantar hotel dan restoran. CV Eureka Media Aksara.
- Edison, A. A. (2016). *Perancangan Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard Dan Penentuan Prioritas Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus Pada PT. Andromeda Galacticorp Surabaya)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Gunawan, A., Sopandi, E., Pangestu, M. I., & Assifah, R. (2023). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bintang Toedjoe Cikarang. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 1-9.
- Haryandini, Y. N. W., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2022). Peranan Front Desk Agent dalam Penanganan Keluhan Tamu pada Hotel Swiss-Belinn Legian. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 2(1), 27-33.
- Hukubun, D. M., Areros, W. A., & Tatimu, V. (2020). Pengaruh Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Karyawan Best Western Lagoon Manado. *Productivity*, 1(1), 84-88.
- Hulfa, I., Prianka, W. G., Koondoko, Y., Darsana, I. M., Marini, P. L., Rifai, M. S. A., Waruwu, Y., Parta, I. N., Susanto, L., Novianto, U., Sari, A., Nursanti, F., Kurniansah, R., & Kartimin, I. W. (2024). Manajemen perhotelan dan pariwisata (A. A. G. Wijaya, Ed.). CV. Intelektual Manifes Media

- Ikhsan, M. F., Farmia, A., & Munambar, S. (2022). Pengaruh *Reward* Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT X. *Jurnal Agristan*, 4(2), 104-113.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2014). *Organizational behavior and management* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Jafar, I., Nur Amrullah, M., Yunas, A., & Gufran. (2023). Manfaat Penggunaan Lentera terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Jurusan Jurnalistik UIN Alauddin Makassar. *Jurnal Publisitas*, 12(2), 31-56.
- Kadir, A., & Muksin, A. (2022). Pengaruh *Reward* dan Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Montana Syariah Hotel Banjarbaru. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 12(2), 108-121.
- Khoirudin, R., & Kumalasari, R. (2023). Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Bali Periode 2017-2021. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 205-213.
- Kiswandari, A., Dharmastiti, R., & Wijaya, A. R. (2016). Pengembangan Kuesioner Untuk Mengevaluasi Usabilitas E-Learning. *Jurnal Ergonomi Indonesia*, 2(1), 318024.
- Latiep, I. F., Putri, A. R. F., & Aprilius, A. (2022). Pengaruh *Reward* dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan CV. Era Mas. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 471-477.
- Lipuku, F., Sang, H. W., & Rop, W. C. (2022). Reward and Compensation Management Initiatives on Employee Performance: An Evidence of Organization Development Initiatives. *East African Journal of Business and Economics*, 5(1), 72–79.
- Mahena, M., & Kurniansah, R. (2025). Analisis permasalahan operasional dan peningkatan kualitas layanan di front office Hotel The Beach House Resort and Spa Gili Trawangan. *Jurnal Ilmiah Hospitality, STP Mataram*.
- Margarheta, F. D. A., Fatihah, D. C., & Nunung, A. (2022). Pengaruh sistem reward terhadap kinerja karyawan di CV. Indah Abadi. *JEBS (Journal of Economic and Business Student)*, 1(1), 98–113.
- Muchiri, H. (2016). Effects of Rewards on Employee Performance in the Hospitality Industry: A Case of Nairobi Serena Hotel (Tesis, USIU-A).
- Muchsinati, E. S., & Jeanny, J. (2021, April). Pengaruh Training and Development, Performance Appraisal, *Reward* System terhadap Employee Performance dengan Job Satisfaction sebagai Mediasi pada Hotel Bintang Empat di Batam. In *CoMBInES-Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Sciences* (Vol. 1, No. 1, pp. 2178-2190).
- Moftah, K. A. K., Abdelmawgoud, M. T. A., & Abd El Monem, M. A. E. (2023). Measuring the level of employee performance in Cairo's five-star hotel

- chains: An analytic study. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels – University of Sadat City*, 7(1), 98–112.
- Nainggolan, H., Anhar, B., & Wulandari, D. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja *Reward* Dan Punishment Terhadap Kinerja Berdasarkan Persepsi Karyawan Hotel Maxone Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 15(1.2024), 151-160.
- Nusraningrum, D., Rahmawati, A., Wider, W., Jiang, L., & Udang, L. N. (2024). Enhancing employee performance through motivation: The mediating roles of green work environments and engagement in Jakarta's logistics sector. *Frontiers in Sociology*, 9, 1-8
- Pamuji, A. T., Saharuddin, H., & Hasiah. (2024). *Penghargaan (reward) dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Standardisasi Instrumen Pertanian Sulawesi Selatan*. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(4), 121–140.
- Parulian, T. B., & Hasibuan, S. (2017). Pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan proyek jasa konstruksi. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 9(1), 69-78.
- Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). IMPLEMENTASI PELATIHAN KERJA DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINT PADA *FRONT OFFICE* DI OS HOTEL TANJUNG UNCANG. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6-13.
- Rismawati, R., Rinda, R. T., & Subakti, J. (2022). Pengaruh *Reward* and Punishment Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 161-164.
- Rohim, C. Y., Fitriano, C. B., & Jufrizen, K. W. (2023). Reward systems and performance of employees in hospitality industry: A case study of Shangri-La Singapore. *Journal of Human Resource & Leadership*, 7(5), 12–22.
- Rustandi, D., & Rukhviyanti, N. (2020). Pengaruh *Reward* dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grand Aquila Hotel Bandung. *Jurnal Sains Manajemen (JSM)*, 23.
- Sanaky Musrifah Mardiani, Saleh La Moh., & Titaley Henriette D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11.
- Santoso, S. B., & Martono, B. A. (2024). *Pengaruh reward terhadap kinerja karyawan produksi dengan mediasi disiplin dan motivasi kerja*. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 4(2), 396–403.
- Shanti, N. P. K. (2023). Pengaruh Kunjungan Wisatawan, Jumlah Objek Wisata, dan Lama Menginap dalam Pengembangan Ekonomi Lokal Provinsi Bali. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 1507-1515.

- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... & Putra, S. (2021). Kinerja Karyawan.
- Sofiati, E. (2021). Pengaruh *Reward* Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai. *Ekono Insentif*, 15(1), 34-46.
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, r&d dan penelitian tindakan kelas)* (A. Nuryanto, Ed.; 3rd ed.). Alfabeta
- Suryadi, S., Pramono, C., & Indrawan, M. I. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Le Polonia Hotel Medan. *Ensiklopedia Education Review*, 3(2), 31-39.
- Tahiri, A., Kovaçi, I., Lekiqi, B., & Rexhepi, A. (2021). *Tourism and hotel industry: Definition, concepts and development - The case of Kosovo. Quality Access to Success*, 22(182), 110–115
- Vivi Silvia, S. E. (2020). *Statistika Deskriptif*. Penerbit Andi.
- Wati, A. E. (2022). Pengaruh Sektor Pariwisata Pada Provinsi Bali Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Pada Periode 2011-2020.
- Widana, I. W., & Muliani, N. P. L. (2020). Uji persyaratan analisis.
- Zaelani, A. U., Husain, T., & Budiyantra, A. (2020). Analisis Simulasi Sistem Penunjang Keputusan: Model Matematis Dengan Pendekatan Goodness-of Fit Berbasis Structural Equation Model. *Smartics Journal*, 6(1), 10-16.
- Zamilah, R., Askolani, A., & Yusnita, R. T. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja, Dan *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 189-196.