

Dampak Reward pada Kinerja Karyawan Hotel ABC

Ni Putu Ika Widari¹, Nyoman Gede Mas Wiartha², Cahyo Purnomo Loanata³, Ni Desak Made Santi Diwyarthi⁴

¹ Prodi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali dan putuika27@gmail.com

² Prodi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali dan mas@ppb.ac.id

³ Prodi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali dan cahyoloanata@ppb.ac.id

⁴ Prodi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali dan santidiwyarthi@yahoo.com

ABSTRAK

Kinerja dipahami sebagai hasil kerja yang ditinjau dari aspek kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab seorang karyawan. Penilaian kinerja (employee performance appraisal) pada departemen front office Hotel ABC periode 2020–2024 memperlihatkan adanya fluktuasi pada setiap kategorinya. Diduga, penurunan efektivitas program reward menjadi faktor utama yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan di departemen tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pemberian reward memengaruhi kinerja karyawan di Hotel ABC. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi, setelah terlebih dahulu dilakukan uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner dengan metode sampling jenuh kepada 30 orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian reward memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 49,2%, yang termasuk dalam kategori sedang.

Kata Kunci: Dampak, Karyawan, Kinerja, Reward, Hotel ABC

ABSTRACT

Performance is understood as work results reviewed in terms of quality and quantity in accordance with an employee's responsibilities. Employee performance appraisals in the front office department of Hotel ABC for the period 2020–2024 show fluctuations in each category. It is suspected that the decline in the effectiveness of the reward program is the main factor causing the decline in employee performance in this department. This study aims to analyze the extent to which rewards affect employee performance at Hotel ABC. The study uses a quantitative approach with simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination, after first conducting validity, reliability, and classical assumption tests. Data was obtained through interviews, documentation, and the distribution of questionnaires using a saturated sampling method to 30 employees. The results of the study show that the provision of rewards has a significant effect on employee performance with a contribution of 49.2%, which is classified as moderate.

Keywords: Impact, Employees, Performance, Rewards, ABC Hotel

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan aktivitas operasional, hotel terdiri atas beberapa unit kerja atau departemen, salah satunya yaitu front office. Bagian ini berperan penting karena menjadi pusat informasi bagi tamu, menangani proses check-in dan check-out, serta menentukan citra awal atau *first impression* yang diterima tamu terhadap hotel (Helmika et al., 2023). Oleh karena itu, perusahaan perhotelan harus menjamin kinerja karyawan di front office tetap optimal, baik dari segi kemampuan komunikasi maupun keterampilan dalam menyelesaikan keluhan tamu secara profesional. Akan tetapi, kinerja karyawan sering kali menjadi permasalahan utama dalam mencapai tujuan perusahaan (Mangkunegara, 2015).

Hotel ABC juga mengalami penurunan performa kinerja pada bagian front office. Berdasarkan data *employee performance appraisal* periode 2020–2024 yang diperoleh dari Human Resources Department Hotel ABC, terlihat adanya fluktuasi nilai kinerja pada setiap kategori.

Salah satu indikator yang mengalami penurunan tajam adalah kategori *outstanding*, yang menjadi dasar pemberian reward, baik berupa penghargaan seperti *Best Employee* maupun dalam bentuk insentif. Penurunan pada kategori ini berkaitan dengan menurunnya kualitas kinerja karyawan. Hasil wawancara dengan Ibu Sri Eka Oktaviani selaku Executive Human Resources Hotel ABC menunjukkan bahwa manajemen menduga berkurangnya anggaran reward bagi karyawan menjadi salah satu pemicu turunnya motivasi kerja dan kinerja karyawan. Reward sendiri dipahami sebagai bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, baik dalam bentuk kompensasi finansial (uang atau bonus) maupun non-finansial, yang dimaksudkan sebagai apresiasi sekaligus dorongan untuk meningkatkan motivasi kerja agar target perusahaan dapat tercapai (Irawan et al., 2020).

Sejak tahun 2020 hingga 2024, jumlah reward yang dialokasikan untuk karyawan front office Hotel ABC terus mengalami penurunan. Dalam konteks ini, reward diduga kuat berperan dalam menumbuhkan semangat kerja sehingga memengaruhi kualitas kinerja karyawan. Selain itu, dalam sesi *employee performance assessment*, karyawan diberikan kesempatan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap kebijakan reward yang diterapkan manajemen. Berdasarkan data tersebut, terlihat penurunan jumlah reward sejalan dengan menurunnya tingkat kepuasan karyawan. Kondisi ini menunjukkan adanya keterkaitan antara jumlah reward yang diberikan dengan kepuasan kerja, di mana berkurangnya penghargaan berimplikasi pada penurunan kepuasan sekaligus kinerja karyawan. Fakta ini semakin memperkuat dugaan bahwa melemahnya kinerja karyawan front office Hotel ABC berhubungan dengan menurunnya pemberian reward.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan guna menemukan solusi sekaligus menganalisis pengaruh pemberian reward (variabel bebas) terhadap kinerja karyawan (variabel terikat) pada departemen front office Hotel ABC.

LANDASAN TEORI

A. Reward dan Motivasi

Reward atau penghargaan mengacu pada imbalan finansial maupun non-finansial yang diberikan organisasi sebagai balasan atas kontribusi karyawan (Armstrong & Taylor, 2020). Reward finansial meliputi gaji, bonus, tunjangan kesehatan, dan fasilitas, sementara reward non-finansial mencakup pengakuan, pengembangan karier, serta program keseimbangan kerja–hidup (Shields et al., 2016). Menurut Teori Self-Determination (Deci & Ryan, 2000), reward dapat meningkatkan motivasi ekstrinsik, tetapi juga harus mendukung motivasi intrinsik agar kinerja berkelanjutan dapat tercapai.

B. Kinerja Karyawan dalam Industri Perhotelan

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai efektivitas dan efisiensi karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab kerjanya (Dessler, 2020). Dalam perhotelan, kinerja biasanya diukur melalui kualitas layanan, kemampuan menyelesaikan masalah, kerja sama tim, serta kepuasan tamu (Chi & Gursoy, 2009). Karyawan front office dituntut tidak hanya

menguasai keterampilan teknis, tetapi juga keterampilan lunak seperti komunikasi, empati, dan inisiatif.

C. Pengaruh Reward terhadap Kinerja

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam industri jasa. Rismawati et al. (2022) menemukan bahwa sistem reward dapat meningkatkan kinerja karyawan front office hotel. Ferdinand & Satibi (2021) juga melaporkan bahwa reward finansial berkontribusi pada retensi karyawan, sementara reward berupa pengakuan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Namun, ketergantungan yang berlebihan pada reward finansial dapat menimbulkan dampak negatif, sedangkan sistem reward yang seimbang—menggabungkan insentif material dan non-material—dapat menciptakan hasil kinerja yang lebih berkelanjutan.

D. Kerangka Teori

Penelitian ini menggunakan Teori Harapan (Expectancy Theory) Vroom (1964) dan Teori Dua Faktor Herzberg (1959) sebagai dasar analisis. Teori Harapan (Expectancy Theory) menjelaskan bahwa karyawan termotivasi apabila mereka percaya bahwa usaha (effort) akan menghasilkan kinerja (performance), dan kinerja tersebut akan menghasilkan reward yang diinginkan (outcome). Teori Dua Faktor Herzberg (Two-Factor Theory) membedakan faktor higienis (seperti gaji, keamanan kerja) dan faktor motivator (seperti pengakuan, pencapaian). Dalam konteks hotel, keduanya penting karena karyawan sering menghadapi tekanan kerja yang tinggi dan interaksi langsung dengan tamu.

METODE PENELITIAN

Sampel penelitian menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga diperoleh 30 responden. Metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan instrumen penelitian—yang digunakan untuk mengukur variabel reward dan kinerja karyawan—mampu memberikan hasil yang konsisten. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur tetap stabil meskipun digunakan berulang kali dalam waktu dan situasi yang berbeda. Dengan demikian, instrumen dapat dikatakan reliabel apabila hasil yang diberikan seragam dalam setiap pengujian. Tingkat reliabilitas yang tinggi menandakan bahwa instrumen penelitian dapat dipercaya dan merepresentasikan variabel secara akurat. Oleh sebab itu, pengujian reliabilitas merupakan langkah penting sebelum melanjutkan pada tahap analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen

Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen penelitian. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mengenai variabel reward dan kinerja karyawan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,361). Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Alpha Cronbach (r_{alpha}) > 0,60 sehingga seluruh item

pernyataan memenuhi kriteria reliabel. Hal ini membuktikan bahwa instrumen yang digunakan konsisten dan mampu menghasilkan pengukuran yang stabil terhadap variabel reward dan kinerja karyawan.

B. Uji Asumsi Klasik

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya ketidakseimbangan varians residual antarobservasi dalam model regresi. Hasil menunjukkan nilai signifikansi variabel reward sebesar 0,122 ($>0,05$), sehingga model regresi dinyatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas. Selain itu, dilakukan pula uji linearitas untuk melihat apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dan dependen. Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,298 ($>0,05$), yang berarti hubungan antara reward dan kinerja karyawan front office memenuhi asumsi linearitas.

C. Analisis Data

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas, yakni pemberian reward (X), memengaruhi variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y) pada departemen front office. Proses analisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26, dengan hasil yang ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	22.285	3.726		5.980
	Pemberian Reward	.687	.127	.714	5.395

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Primer, 2025 (Diolah Menggunakan SPSS Versi 26)

Melalui proses analisis data dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26, diperoleh hasil yang ditampilkan pada Tabel 1. Berdasarkan pengujian regresi yang dilakukan, diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 22,285 + 0,687 X$$

1. Nilai konstanta sebesar 22,285 menggambarkan bahwa apabila variabel pemberian reward tidak diberikan atau bernilai nol, maka kinerja karyawan front office diperkirakan sebesar 22,285. Hal ini berarti, meskipun tanpa adanya reward, karyawan tetap memiliki tingkat kinerja dasar sebesar angka tersebut. Namun, dengan adanya peningkatan nilai pada variabel reward, maka kinerja karyawan juga diprediksi meningkat, karena koefisien yang diperoleh bernilai positif.
2. Koefisien regresi pada variabel reward tercatat sebesar 0,687. Angka ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada variabel reward, dengan asumsi faktor lain konstan, akan meningkatkan kinerja karyawan front office sebesar 0,687. Nilai koefisien positif ini menandakan adanya hubungan yang searah, artinya semakin tinggi reward yang diterima, semakin baik pula kinerja karyawan.

D. Uji t

Untuk mengetahui signifikansi variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan uji t yang hasilnya disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji

Variabel	t-hitung	Sig	Keterangan
Pemberian <i>Reward</i> (X)	5,395	0,000	Signifikan
Alpha (α) 0,05			

Sumber: Data Primer, 2025 (Diolah Menggunakan SPSS Versi 26)

Dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai t hitung sebesar 5,395 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 2,045. Selain itu, tingkat signifikansi tercatat sebesar 0,000, lebih kecil daripada batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil ini menegaskan bahwa variabel pemberian reward (X) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan front office Hotel ABC. Kesimpulan ini ditarik pada tingkat kepercayaan 95% dengan derajat kebebasan sebanyak 29.

E. Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi reward terhadap fluktuasi kinerja karyawan di bagian front office.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 ^a	.510	.492	3.64289

a. Predictors: (Constant), Pemberian Reward

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 3, diketahui bahwa reward memberikan pengaruh sebesar 49,2% terhadap kinerja karyawan. Sisanya, sebesar 50,8%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil ini menempatkan reward sebagai faktor dengan pengaruh sedang terhadap peningkatan kinerja karyawan Hotel ABC.

F. Pembahasan

1. Pembahasan Variabel Reward (X)

Hasil penyebaran kuesioner pada variabel reward menunjukkan bahwa pernyataan dengan skor rata-rata terendah terdapat pada butir ke-7, yaitu "*Saya mendapatkan pengakuan atas kinerja yang baik*" dengan nilai rata-rata 2,53. Skor terendah berikutnya terdapat pada butir ke-10, "*Saya selalu merasa dihargai oleh rekan kerja*" dengan skor 2,57. Hal ini menegaskan bahwa meskipun sistem reward masih berjalan, penerapannya belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi karyawan.

Di Hotel ABC, aspek penghargaan non-materiil seperti pengakuan dan apresiasi sosial mendapatkan skor rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa penghargaan bersifat psikologis dan emosional belum dikelola secara optimal. Observasi di lapangan juga memperkuat kondisi tersebut,

di mana penghargaan non-finansial seperti apresiasi verbal, pengakuan prestasi, atau penghargaan sosial lainnya belum menjadi bagian dari budaya kerja. Karyawan jarang mendapat pengakuan langsung dari atasan atas hasil kerja yang baik, sementara hubungan antar rekan kerja juga belum menumbuhkan rasa saling menghargai. Kekosongan pada aspek psikologis ini berdampak pada motivasi dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Dengan demikian, meskipun reward finansial telah diberikan secara konsisten, perusahaan masih perlu memperkuat sistem penghargaan non-materiil. Keseimbangan antara kompensasi materiil dan pengakuan emosional diyakini akan lebih efektif dalam meningkatkan motivasi, loyalitas, dan kinerja karyawan. Dalam konteks Hotel ABC, berkurangnya program penghargaan seperti *Shooting Star* tampak menurunkan rasa dihargai di tempat kerja, yang pada gilirannya dapat melemahkan semangat tim dan rasa kebersamaan.

Sementara itu, pernyataan dengan skor rata-rata tertinggi terdapat pada reward berupa tunjangan kesehatan dan keluarga. Bentuk kompensasi finansial ini dipandang karyawan sebagai hal yang memberikan rasa aman dan kepastian terhadap kebutuhan dasar serta tanggung jawab keluarga. Observasi menunjukkan bahwa reward finansial tetap dipandang sebagai faktor penting yang mendukung kesejahteraan karyawan dan berkontribusi pada stabilitas kerja. Dengan demikian, meskipun reward non-material masih kurang optimal, konsistensi pemberian kompensasi materiil tetap menjadi pondasi dasar dalam menjaga produktivitas.

2. Pembahasan Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Pada variabel kinerja karyawan, skor rata-rata terendah terdapat pada pernyataan ke-12, yaitu *"Saya mampu mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan"* dengan nilai 2,73, diikuti pernyataan ke-13 *"Saya bersedia berkontribusi dalam kegiatan perusahaan, baik sebagai peserta maupun panitia"* dengan skor 2,77. Hasil ini menempatkan kinerja karyawan pada kategori cukup baik, namun masih menunjukkan kelemahan pada aspek proaktif dan partisipatif.

Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan front office Hotel ABC cenderung kurang memiliki inisiatif dalam menyelesaikan masalah dan kurang terlibat dalam kegiatan perusahaan. Lemahnya motivasi intrinsik ini dapat dikaitkan dengan berkurangnya pemberian reward sebagai faktor pendorong utama. Dengan demikian, meskipun tugas pokok karyawan tetap terlaksana, peran proaktif dan partisipatif masih belum optimal.

Sebaliknya, pernyataan dengan skor tertinggi menunjukkan bahwa karyawan masih memiliki rasa tanggung jawab yang baik terhadap tugas serta keterbukaan dalam menerima pendapat orang lain. Temuan ini mencerminkan bahwa profesionalisme dasar dan etika kerja tetap terjaga, meskipun motivasi intrinsik mengalami penurunan. Hal ini penting karena etika kerja dan kerja sama tim tetap menjadi fondasi utama dalam industri perhotelan.

3. Pengaruh Reward terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian membuktikan bahwa reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan front office Hotel ABC. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 5,395 yang lebih tinggi dari t tabel 2,045, serta tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Koefisien regresi sebesar 0,687 juga memperkuat bahwa setiap peningkatan pada reward akan berdampak positif pada kinerja karyawan, dengan asumsi faktor lain tetap konstan.

Koefisien determinasi menunjukkan bahwa reward berkontribusi sebesar 49,2% terhadap kinerja, sementara 50,8% dipengaruhi faktor lain seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi,

motivasi intrinsik, pelatihan, hingga kondisi lingkungan kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rismawati et al. (2022) serta Ferdinand & Satibi (2021), yang menegaskan bahwa reward terbukti berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya di departemen front office.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa reward merupakan faktor signifikan meski bukan satu-satunya penentu kinerja. Penurunan reward berimplikasi langsung pada motivasi, loyalitas, serta kualitas layanan yang diberikan karyawan. Oleh sebab itu, manajemen perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan reward, baik dari segi frekuensi, anggaran, maupun keseimbangan antara aspek finansial dan non-finansial.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan front office Hotel ABC, dengan kontribusi sebesar 49,2% (kategori sedang), sementara 50,8% lainnya dipengaruhi faktor eksternal lain. Sistem reward yang ada dinilai belum optimal, terutama pada aspek non-material seperti pengakuan sosial dan penghargaan emosional. Kinerja karyawan pada dasarnya masih cukup baik, namun kurang maksimal pada dimensi proaktif dan partisipatif. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat sistem reward yang lebih seimbang, dengan menekankan pada kombinasi finansial dan non-finansial, guna menjaga motivasi, loyalitas, dan kinerja berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada karyawan front office Hotel ABC yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, serta kepada Human Resources Department Hotel ABC yang telah membantu dalam penyediaan data primer maupun sekunder. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan dan bimbingan yang diberikan selama proses penelitian berlangsung.

REFERENSI

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Chi, C. G., & Gursoy, D. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management*, 28(2), 245–253. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.08.003>.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Ferdinand, R., & Satibi, I. (2021). The influence of reward on employee performance in hospitality industry. *Journal of Tourism and Hospitality Research*, 11(3), 55–64.
- Helmika, V. A., Zakiah, S., & Raharjo, T. P. (2023). Optimalisasi Kinerja pada Departemen Front office di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(11), 8984–8998.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley.
- Irawan, L., et. al. (2020). Hubungan Pemberian Penghargaan (Reward) Dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Samarinda. *E-Journal Adm. Publik*, 8(1), 9507–9521.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- O'Neill, J. W., & Mattila, A. S. (2010). Hotel brand strategy. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(1), 27–34. <https://doi.org/10.1177/1938965509352286>.

- Rismawati, D., Putra, A., & Sari, M. (2022). Reward system and its impact on employee performance: Evidence from hotel front office. *Journal of Human Capital Development*, 18(2), 121–135.
- Rismawati, Rinda, R. T., & Subakti, J. (2022). Pengaruh Reward and Punishment. *MANAGER: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 161–164.
- Shields, J., Brown, M., Kaine, S., Dolle-Samuel, C., North-Samardzic, A., McLean, P., Johns, R., O’Leary, P., & Robinson, L. (2016). *Managing Employee Performance and Reward: Concepts, Practices, Strategies* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.