



## The Effect of Rewarding on the Performance of Front Office Department Employees at Hotel X

Ni Putu Ika Widari<sup>1\*</sup>, Nyoman Gede Mas Wiartha<sup>2</sup>, Cahyo Purnomo Loanata<sup>3</sup>  
Politeknik Pariwisata Bali

**Corresponding Author** : Ni Putu Ika Widari [putuika27@gmail.com](mailto:putuika27@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords*: Front office, Employee Performance, Management, Regression and Rewards.

*Received* : 12, April

*Revised* : 25, May

*Accepted*: 15, June

©2025 Widari, Wiartha, Loanata :  
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Performance is defined as a work output based on quality and quantity adjusted by employee responsibilities. The employee performance appraisal at the front office department of Hotel X in 2020-2024 shows fluctuations in each category. Reward programs that do not run well are suspected to be the main cause of declining employee performance in the department. It has the goal of determining the influence of rewarders on employee performance at hotel X, with quantitative methods as well as simple linear regression analysis, t-test, and determination coefficient test. Before that, a test of validity, reliability, and classical assumptions was carried out. Data were obtained through interviews, documentation, and questionnaires, with saturated sampling techniques involving 30 employees. As a result, the reward had a significant effect of 49.2% which was included in the medium category.

---

## Pengaruh Pemberian *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan Departemen *Front office* di Hotel X

Ni Putu Ika Widari<sup>1\*</sup>, Nyoman Gede Mas Wiartha<sup>2</sup>, Cahyo Purnomo Loanata<sup>3</sup>  
Politeknik Pariwisata Bali

**Corresponding Author** : Ni Putu Ika Widari [putuika27@gmail.com](mailto:putuika27@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci*: *Front office*, Kinerja Karyawan, Manajemen, Regresi dan *Reward*.

*Received* : 12, April

*Revised* : 25, Mei

*Accepted*: 15, Juni

©2025 Widari, Wiartha, Loanata :  
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Kinerja didefinisikan sebagai sebuah output kerja berdasarkan kualitas dan kuantitas yang disesuaikan oleh tanggung jawab karyawan. *Employee performance appraisal* pada departemen *front office* Hotel X tahun 2020-2024 menunjukkan fluktuasi di setiap kategori. Program *reward* yang tidak berjalan baik diduga menjadi penyebab utama menurunnya kinerja karyawan di departemen tersebut. Memiliki tujuan yaitu mengetahui pengaruh pemberin *reward* terhadap kinerja karyawan di hotel X, dengan metode kuantitatif serta analisis regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Sebelum itu dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, dengan teknik sampling jenuh melibatkan 30 karyawan. Hasilnya, *reward* berpengaruh signifikan sebesar 49,2% yang masuk dalam kategori sedang.

---

## PENDAHULUAN

Salah satu bagian penting dalam membangun perusahaan untuk maju adalah Sumber daya manusia, khususnya dunia perhotelan. Hasil kerja yang optimal hanya dapat diperoleh jika Sumber Daya Manusianya berkualitas. Kinerja karyawan diartikan dengan output, hasil atau pencapaian yang diperoleh oleh pegawai saat menjalani tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja ini mencakup dua aspek utama, yaitu kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dihasilkan selama menjalankan pekerjaannya (Mangkunegara, 2009).

Dalam kegiatan operasionalnya, sebuah hotel terdiri atas berbagai unit kerja atau departemen, salah satunya adalah departemen *front office*. Departemen ini memegang peranan penting karena bertugas sebagai pusat informasi bagi tamu, menangani proses *check-in* dan *check-out*, serta memiliki peran strategis dalam menciptakan kesan awal atau *first impression* yang diberikan kepada tamu terhadap hotel tersebut (Helmika *et al.*, 2023). Perusahaan perhotelan harus memastikan bahwa karyawan di departemen *front office* memiliki kinerja yang berkualitas, mulai dari keterampilan komunikasi hingga kemampuan dalam menangani keluhan tamu dengan profesional. Namun, salah satu masalah utama yang kerap terjadi saat meraih tujuan adalah kinerja karyawan yang buruk (Mangkunegara, 2015).

Penurunan kinerja karyawan, juga dialami Hotel Hotel X khususnya pada Departemen *front office*. Berdasarkan dalam data yang diperoleh melalui *Human Resources Department* Hotel X terdapat data mengenai *employee performance appraisal* milik departemen *front office* dari tahun 2020 hingga tahun 2024 yang terlihat bersifat fluktuatif pada masing-masing kategorinya.

Performa kinerja karyawan di departemen *front office*, khususnya pada kategori *outstanding*, setiap tahunnya terus mengalami penurunan. Kategori "*outstanding*" dalam *appraisal* merupakan dasar pemberian *reward*, baik dalam bentuk penghargaan seperti *Best Employee* maupun insentif. Penurunan pada *outstanding category* disebabkan oleh menurunnya kualitas kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sri Eka Oktaviani selaku *executive human resources* Hotel X, pihak manajemen menduga bahwa penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh pengurangan *budget* pemberian *reward* kepada karyawan, yang dirasa mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan. *Reward* merupakan penghargaan yang diberikan kepada pekerja/karyawan, baik itu berupa bentuk kompensasi finansial berupa nominal biasanya maupun ada juga yang non-finansial, yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk apresiasi atau dorongan untuk meningkatkan atau memacu motivasi dalam pekerjaan karyawan agar dapat mencapai sebuah tujuan yang ditentukan diawal atau target atau tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. (Irawan *et al.*, 2020).

Sejak tahun 2020 hingga tahun 2024, jumlah *reward* yang diberikan kepada karyawan departemen *front office* Hotel X terus mengalami penurunan. Dalam hal ini *reward* diduga menjadi pemicu munculnya semangat karyawan sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan. Selain itu, dalam setiap

sesi *assessment employee performance*, karyawan juga diberikan kesempatan untuk memberikan peringkat kepuasan mereka kepada pihak manajemen.

Berdasarkan data mengenai kepuasan karyawan departemen *front office* terhadap *reward* yang diberikan, jumlah *reward* yang diberikan mengalami penurunan dari tahun 2020 ke tahun 2024. Penurunan jumlah *reward* disertai dengan menurunnya tingkat kepuasan karyawan. menunjukkan adanya korelasi antara jumlah *reward* yang diberikan dengan tingkat kepuasan karyawan, di mana berkurangnya pemberian penghargaan cenderung diikuti dengan penurunan kepuasan karyawan. Hal ini kembali memperkuat dugaan bahwa adanya penurunan kinerja karyawan di departemen *front office* Hotel X disebabkan oleh berkurangnya jumlah *reward* yang diberikan kepada karyawan.

Dari latar belakang tersebut maka dari itu penelitian ini penting dilakukan untuk memecahkan masalah dan mengetahui pengaruh pemberian *reward* atau variabel bebas terhadap variabel terikat atau dalam hal ini kinerja karyawan departemen *front office* di Hotel X.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Manajemen Sumber Daya Manusia*

Menurut Afrianti & Indra, (2024) MSDM disebut sebagai suatu bentuk manajemen yang berfokus pada pengembangan dan pemanfaatan maksimal potensi karyawan atau anggota organisasi melalui berbagai strategi, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja mereka demi tercapainya tujuan organisasi secara optimal. MSDM atau manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai fungsi utama, antara lain perencanaan kebutuhan tenaga kerja, proses perekrutan dan seleksi, pengembangan kompetensi karyawan, pemberian kompensasi, penerapan program keselamatan serta kesehatan kerja, pengelolaan hubungan kerja antara perusahaan dan karyawan, serta pelaksanaan riset yang berkaitan dengan sumber daya manusia (Marwansyah, 2019).

### *Reward*

Menurut Apriyanti (2020) suatu imbalan dari perusahaan disebut dengan *reward* atau penghargaan. *Reward* ada dua jenis : ekstrinsik dan ada juga yang disebut intrinsik (Darusman & Nafi, 2020). Penghargaan atau bahasa lainnya itu *reward* ekstrinsik (extrinsic reward) mencakup dua jenis, yakni penghargaan yang bersifat finansial serta penghargaan yang tidak berhubungan dengan aspek finansial. Tujuan pemberian *reward* yaitu untuk memperkuat hubungan antara karyawan dan perusahaan, menarik serta mempertahankan karyawan berkualitas, dan menciptakan budaya kerja yang positif. Indikator *reward* (penghargaan) menurut (Saputra *et al.*, 2017) yaitu didefinisikan sebagai imbalan tetap, bayaran kerja, bonus, fasilitas, apresiasi, kenaikan jabatan.

### *Kinerja Karyawan*

Kinerja adalah seluruh bentuk kontribusi yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan, mencakup aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta kerja sama dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan (Elma & Nuswandari, 2020). Menurut Syahputra *et al.*, (2020) ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kepuasan kerja, motivasi dan kedisiplinan.

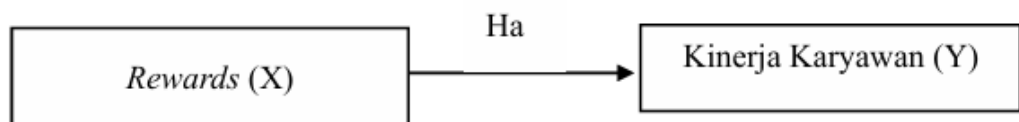
Evaluasi terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti mutu hasil kerja, jumlah atau volume pekerjaan yang diselesaikan, kecepatan dalam menyelesaikan tugas, tingkat efisiensi, serta kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan secara mandiri.

### *Penelitian Terdahulu*

Merujuk pada kajian yang sejenis tentang pengaruh reward yang dilakukan oleh Rismawati *et al.*, (2022), ditemukan hasil pemberian reward berkontribusi atau memberikan hasil yang dilihat yaitu secara positif serta bisa dikatakan berpengaruh atau biasa dikatakan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan variabel dependen pada pembahasannya yaitu kinerja karyawan. Temuan serupa juga diungkapkan dalam riset Ferdinand & Satibi, (2021) yang menemukan jika penghargaan mampu memberikan pengaruh nyata terhadap kinerja karyawan, khususnya di lingkungan minimarket. Berbeda dengan dua penelitian sebelumnya, studi yang dilakukan oleh Endang *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa pemberian reward tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap performa kerja karyawan. Hasil yang sejalan dengan penelitian Endang juga diperoleh oleh Tahupiah, *et. al* (2019) yang menemukan bahwa reward tidak memiliki peran yang berarti dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan temuan dari berbagai penelitian tersebut, maka dari itu hipotesis atau dugaan yang dirumuskan pada penelitian ini yaitu :

- a. H<sub>0</sub> : Tidak adanya atau terdapat pengaruh yang berarti antara pemberian reward dengan kinerja karyawan pada departemen *front office* di Hotel X.
- b. H<sub>a</sub> : Diduga terdapat pengaruh yang relevan atau signifikan antara pemberian reward dengan kinerja karyawan atau variabel dependen pada departemen *front office* di Hotel X.



**Gambar 1. Conceptual Framework**

### **METODOLOGI**

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilaksanakan agar tahu bahwa alat penelitian atau kerab disebut instrumen adalah hasil data yang konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti, yaitu pemberian reward dan kinerja

karyawan. Reliabilitas adalah petunjuk seberapa jauh alat ukur mampu memberikan hasil yang tetap stabil ketika proses pengukuran dilakukan secara berulang dalam waktu yang berbeda maupun dalam situasi yang berbeda. Dengan demikian, apabila instrumen yang digunakan dalam penelitian ini diuji beberapa kali dan tetap menghasilkan hasil yang serupa atau konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Tingkat reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen penelitian dapat dipercaya dan mampu merepresentasikan variabel yang diukur secara akurat. Oleh karena itu, uji reliabilitas menjadi langkah penting sebelum melanjutkan ke tahap analisis data berikutnya.

## HASIL PENELITIAN

### *Uji Instrumen*

Dalam uji instrumen, seperti penelitian sejenis lainnya pada penelitian yang dilakukan ini juga menggunakan uji validitas dan reliabilitas, hingga menemukan hasil bahwa dari uji validitas keseluruhan item pernyataan mengenai pemberian *reward* dan kinerja karyawan dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}=0,361$ ). Hasil dari pengujian yang disebut reliabilitas ini menggambarkan seluruh butir pernyataan dari variabel penelitian memenuhi asumsi reliabilitas data dikarenakan nilai *Alpha Cronbach* ( $r\text{-alpha}$ )  $> 0.60$ . Pengujian reliabilitas bertujuan untuk memastikan atau menetapkan bahwa kumpulan alat atau biasa disebut instrumen mampu memberikan hasil yang stabil dan konsisten dalam mengukur variabel pemberian reward dan kinerja karyawan. Dengan kata lain, alat ukur tersebut akan menghasilkan nilai yang serupa apabila digunakan secara berulang-ulang pada waktu dan kondisi yang berbeda.

### *Uji Asumsi Klasik*

Selanjutnya, uji yang perlu dilakukan biasa disebut dengan heteroskedastisitas digunakan untuk menelaah dan menghasilkan hasil yang menyatakan apakah ada ketimpangan atau ketidakseimbangan varians dari residual diantara metode observasi dalam model yang dianalisis. Hasil uji ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel pemberian reward mencapai angka 0,122, yang lebih tinggi dari nilai 0,05. Temuan ini menandakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung masalah heteroskedastisitas.

Selain itu, dilakukan pula uji linearitas untuk mengkaji ada tidaknya pola hubungan yang dikatakan linier pada variabel bebas atau independen dan variabel terikat atau disebut juga istilah dependen. Dihasil pengujian, diperoleh nilai atau angka signifikansi sebesar 0,298, yang melebihi batas yang seharusnya signifikansi 0,05. Dengan nilai demikian, hubungan antara pemberian reward dan kinerja karyawan pada bagian *front office* dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi asumsi linearitas.

### *Analisis Data*

#### *Analisis Regresi Linier Berganda*

Pengujian regresi linier sederhana dilakukan untuk melihat sejauh mana variabel bebas, yakni pemberian reward (X), dapat mempengaruhi variabel

terikat, yaitu kinerja karyawan pada departemen *front office* (Y). Proses analisis ini dilakukan dengan sebuah program software yaitu bantuan SPSS versi 26, dengan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	22.285	3.726		5.980	.000
	<i>Pemberian Reward</i>	.687	.127	.714	5.395	.000

*a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan*

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah menggunakan SPSS versi 26)

Melalui proses analisis data dimana data tersebut memanfaatkan aplikasi yang disebutkan diawal yaitu SPSS versi 26, diperoleh temuan yang dapat jika diperhatikan dengan seksama di Tabel 1. Berdasarkan hasil pengujian regresi yang dilakukan, maka rumusan persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

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

a. Nilai konstanta sebesar 22,285 menunjukkan bahwa apabila variabel pemberian reward tidak diberikan atau bernilai nol, maka kinerja karyawan pada departemen *front office* diperkirakan sebesar 22,285. Artinya, tanpa adanya pemberian reward, kinerja karyawan tetap berada pada angka tersebut. Namun, jika nilai variabel pemberian reward meningkat, maka kinerja karyawan disini juga akan mengalami kemajuan atau biasa disebut kenaikan, karena angkanya pada variabel tersebut bernilai positif.

b. Nilai koefisien pada variabel pemberian reward tercatat sebesar 0,687. Angka ini menerangkan bahwa apabila terdapat peningkatan satu unit yang ditemukan pada variabel tersebut, dengan catatan faktor lain tetap konstan, maka kinerja karyawan di departemen *front office* diperkirakan akan mengalami kenaikan sebesar 0,687. Koefisien yang bernilai positif ini mencerminkan adanya kaitan pada sebuah hubungan yang searah, yang diartikannya semakin besar atau tinggi reward yang diberikan, maka kinerja karyawan pun cenderung mengalami peningkatan.

### *Uji t*

Dalam meneliti kesignifikanan variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukannya uji t yang dimana hasilnya yang dijabarkan pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji

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

Sumber: Data Primer, 2025 (diolah menggunakan SPSS versi 26)

Pada Tabel 2, terlihat bahwa nilai *t hitung* sebesar 5,395 lebih besar dibandingkan *t tabel* sebesar 2,045. Selain itu, tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis nol ( $H_0$ ) dinyatakan ditolak, sementara hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel pemberian reward (X) memiliki pengaruh yang signifikan dan bersifat positif terhadap kinerja karyawan di departemen *front office* Hotel X. Kesimpulan ini diambil pada tingkat signifikansi 5%, dengan tingkat kepercayaan 95% serta derajat kebebasan sebanyak 29..

### Uji Determinasi

Melalui pengujian koefisien determinasi, dilakukan penelusuran seberapa besar peran variabel pemberian reward dalam mempengaruhi fluktuasi kinerja karyawan di bagian *front office*. Persentase kontribusi variabel tersebut terhadap perubahan kinerja karyawan dapat dilihat secara terperinci pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 <sup>a</sup>	.510	.492	3.64289

a. Predictors: (Constant), Pemberian Reward

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26

Pemberian *reward* memiliki pengaruh sedang terhadap kinerja karyawan departemen *front office* pada Hotel X sesuai dengan tabel 4.3 yaitu hasil uji koefisien determinasi. Pemberian *reward* memiliki proporsi pengaruh terhadap kinerja karyawan departemen *front office* pada Hotel X sebesar 49,2%, sedangkan sisanya sebesar 50,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### *Pembahasan Hasil Variabel Pemberian Reward (X)*

Hasil penyebaran kuesioner pada variabel pemberian *reward* menunjukkan bahwa pernyataan dengan rata-rata terendah terdapat pada pernyataan ke-7, yaitu "Saya mendapatkan pengakuan atas kinerja yang baik", dengan skor rata-rata sebesar 2,53. Selanjutnya, pernyataan dengan rata-rata terendah berikutnya adalah pernyataan ke-10, yaitu "Saya selalu merasa dihargai oleh rekan kerja", dengan skor rata-rata sebesar 2,57. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *reward* yang diterapkan masih berjalan, namun belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan.

Pada The Hotel X, aspek penghargaan non-material seperti pengakuan atas kinerja dan rasa dihargai oleh rekan kerja memperoleh skor rendah, yang menandakan kurangnya perhatian terhadap penghargaan bersifat psikologis dan emosional. Temuan ini didukung oleh kondisi nyata yang terjadi di The Hotel X, di mana praktik pemberian penghargaan non-material, seperti apresiasi verbal, pengakuan atas pencapaian, maupun bentuk penghargaan sosial lainnya, masih dirasakan belum berjalan secara maksimal. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa bentuk penghargaan yang bersifat non-finansial ini belum menjadi budaya yang melekat dalam lingkungan kerja. Karyawan jarang menerima pengakuan secara langsung dari seorang atasan atau bisa disebut *owner* atas hasil kerja atau output yang telah dicapai, meskipun telah menunjukkan kinerja yang baik. Selain itu, interaksi antar rekan kerja pun dinilai masih kurang memberikan rasa saling menghargai dan mengapresiasi satu sama lain. Kondisi ini mencerminkan bahwa aspek emosional dan psikologis yang berkaitan dengan kebutuhan akan penghargaan belum sepenuhnya terpenuhi, yang pada akhirnya dapat berdampak terhadap tingkat kinerja karyawan. Dengan demikian, meskipun *reward* materiil sudah cukup memadai, perusahaan perlu meningkatkan *reward* non-material untuk meningkatkan motivasi kerja, rasa dihargai, dan loyalitas karyawan. Strategi penghargaan yang lebih seimbang antara aspek finansial dan emosional akan lebih efektif dalam meningkatkan kinerja secara menyeluruh.

Dalam konteks The Hotel X, penurunan intensitas pemberian penghargaan seperti program Shooting Star tampaknya berdampak langsung pada perasaan dihargai di tempat kerja. Minimnya penghargaan sosial ini juga berpotensi menimbulkan jarak antar sesama rekan kerja, mengurangi rasa kebersamaan, serta menurunkan semangat tim. Dengan demikian, perusahaan perlu memperhatikan kembali pentingnya pengakuan non-material sebagai bagian dari strategi *reward* yang menyeluruh.

Pernyataan dengan skor tertinggi pada variabel *reward* menunjukkan bahwa pemberian tunjangan kesehatan dan tunjangan keluarga yang disesuaikan dengan regulasi perusahaan telah memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan karyawan. Bentuk *reward* ini memberikan rasa aman dan kepastian kepada karyawan, terutama dalam aspek kebutuhan dasar dan tanggung jawab keluarga. Kondisi ini sejalan dengan hasil observasi di lapangan, di mana karyawan merasa bahwa perusahaan masih memenuhi

kewajibannya dalam memberikan *reward* finansial yang bersifat formal. Tunjangan ini dianggap penting karena langsung berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari karyawan dan keluarganya, yang pada akhirnya berdampak pada stabilitas emosional dan fokus kerja. Konsistensi dalam pemberian *reward* materiil ini juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam mendukung karyawan secara struktural, terutama dalam menghadapi tekanan kerja di industri hospitality yang dinamis. Walaupun tidak berkontribusi langsung terhadap motivasi intrinsik, *reward* ini tetap menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang seimbang dan produktif.

### ***Pembahasan Hasil Variabel Kinerja Karyawan Departemen Front office (Y)***

Hasil penyebaran kuesioner pada variabel pemberian *reward* menunjukkan bahwa pernyataan dengan rata-rata terendah terdapat pada pernyataan ke-12 yaitu "saya mampu mengatasi masalah tanpa menunggu perintah dari atasan" dengan skor rata-rata sebesar 2,73. Pernyataan dengan rata-rata terendah selanjutnya adalah pernyataan ke-13 yaitu "Saya bersedia berkontribusi dalam kegiatan yang diselenggarakan perusahaan, baik sebagai peserta maupun panitia" dengan skor rata-rata sebesar 2,77. Rata-rata nilai dari variabel kinerja karyawan departemen *front office* (Y) termasuk kategori cukup baik. Ini mengindikasikan bahwa karyawan masih menjalankan tugas-tugas pokok dengan tanggung jawab dan menunjukkan keterbukaan terhadap kerja sama tim, namun belum maksimal dalam aspek-aspek proaktif dan partisipatif.

Dalam konteks The Hotel X, kemampuan karyawan menyelesaikan masalah secara mandiri dan keterlibatan dalam kegiatan perusahaan dinilai rendah, yang menunjukkan lemahnya inisiatif, kepedulian terhadap lingkungan kerja, serta motivasi intrinsik. Hal ini bisa disebabkan oleh menurunnya sistem *reward* yang sebelumnya menjadi sumber motivasi bagi karyawan. Oleh karena itu, meskipun kinerja dasar karyawan masih terjaga, perusahaan perlu mendorong peningkatan kinerja dalam aspek yang lebih bersifat partisipatif dan solutif. Hal ini bisa dicapai melalui pendekatan *reward* yang lebih menyeluruh, pelatihan pengembangan diri, serta pelibatan aktif karyawan dalam pengambilan keputusan internal.

Skor terendah pada variabel kinerja menunjukkan bahwa karyawan kurang mampu mengatasi masalah tanpa menunggu instruksi dari atasan dan minim partisipasi dalam kegiatan perusahaan. Hal ini mengindikasikan lemahnya inisiatif, kreativitas, dan rasa memiliki terhadap organisasi. Minimnya inisiatif menjadi salah satu indikator utama penurunan motivasi kerja, yang sejalan dengan menurunnya pemberian *reward* sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi individu. Selain itu, rendahnya partisipasi dalam kegiatan perusahaan juga menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak terlibat secara emosional dalam membangun budaya kerja yang kolektif. Kondisi ini perlu menjadi perhatian manajemen, karena kinerja optimal tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan tugas formal, tetapi juga oleh kemampuan untuk berkontribusi lebih, berpikir kritis, serta mengambil peran aktif dalam mendukung tujuan organisasi secara menyeluruh. Pernyataan dengan skor tertinggi pada variabel kinerja menunjukkan bahwa karyawan masih memiliki

rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan serta terbuka terhadap perbedaan pendapat. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum, karyawan tetap menjaga etika kerja dan memiliki kemampuan dasar dalam menjalin komunikasi yang sehat di lingkungan kerja. Rasa tanggung jawab ini mencerminkan komitmen individual terhadap standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Sementara itu, keterbukaan terhadap pendapat orang lain menjadi indikator bahwa karyawan masih menjunjung tinggi kerja sama tim dan toleransi, dua aspek penting dalam layanan hospitality. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi penurunan motivasi dalam aspek tertentu, karyawan tetap menjaga profesionalisme dan etika kerja, yang merupakan fondasi penting dalam pelayanan tamu di hotel bintang lima seperti Hotel X.

### ***Pengaruh Pemberian Reward (X) pada Kinerja Karyawan Departemen Front office (Y)***

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pemberian reward memiliki dampak yang signifikan terhadap apa yang telah dilakukan karyawan atau bias akita sebut kinerja karyawan di departemen *front office* Hotel X. Temuan ini dibuktikan melalui hasil *uji t*, di mana nilai *t hitung* sebesar 5,395 lebih tinggi dibandingkan *t tabel* sebesar 2,045, serta tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, jauh di bawah batas  $\alpha$  sebesar 0,05. Selain itu, koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,687 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam pemberian reward akan mendorong peningkatan kinerja karyawan pada departemen tersebut, dengan asumsi faktor lain tidak mengalami perubahan. Artinya, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini telah terjawab dengan baik, sesuai hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, diketahui bahwa kontribusi variabel pemberian reward terhadap kinerja karyawan mencapai 49,2%. Sementara itu, sebesar 50,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kondisi lingkungan kerja, pola kepemimpinan, tingkat motivasi, program pelatihan, beban kerja, sistem kompensasi, komunikasi internal, hingga budaya organisasi yang berlaku.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Rismawati *et al.*, (2022) serta Ferdinand & Satibi (2021), yang menunjukkan bahwa penghargaan atau reward secara nyata berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan di departemen *front office*. Dengan kata lain, semakin optimal pemberian reward yang diberikan, maka kinerja karyawan pun akan ikut meningkat secara signifikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa reward berperan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kinerja dengan tingkat pengaruh sedang. Walaupun bukan satu-satunya aspek yang menentukan,

reward terbukti memiliki kontribusi yang cukup berarti dibandingkan faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam studi ini, seperti gaya kepemimpinan, budaya perusahaan, atau sistem pelatihan karyawan. Temuan ini mempertegas adanya hubungan antara berkurangnya pemberian reward dengan penurunan motivasi, loyalitas, dan semangat kerja karyawan. Kondisi ini turut berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan minimnya partisipasi karyawan dalam kegiatan operasional hotel. Oleh sebab itu, reward memiliki posisi strategis dalam menjaga performa karyawan, terutama dalam sektor perhotelan yang menuntut kecepatan, kedisiplinan, serta kualitas layanan yang prima. Manajemen perusahaan disarankan untuk meninjau ulang kebijakan reward yang diterapkan, baik dari sisi alokasi anggaran, frekuensi pemberian, maupun jenis penghargaan yang diberikan, guna meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Kesimpulannya variabel pemberian *reward* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan departemen *front office*. Pemberian *reward* memiliki kontribusi untuk mempengaruhi kinerja karyawan departemen *front office* sebesar 49,2% dalam kategori sedang, Sementara itu, sebesar 50,8% sisanya berasal dari pengaruh faktor-faktor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.

Serta rekomendasi dari penelitian ini adalah Sistem *reward* yang diterapkan Hotel X belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan. Perusahaan perlu meningkatkan *reward* immateriil berupa penghargaan sosial untuk meningkatkan motivasi kerja, rasa dihargai, dan loyalitas karyawan. Karyawan Hotel X masih belum maksimal dalam aspek-aspek proaktif dan partisipatif yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perusahaan perlu mendorong peningkatan kinerja dalam aspek yang lebih bersifat partisipatif dan solutif. Pemberian *reward* memberikan pengaruh sedang terhadap Kinerja Karyawan departemen *front office*, dengan kontribusi sebesar 49,2%.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian ini belum membahas tentang pengaruh variabel lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka dari itu penelitian selanjutnya diharapkan membahas mengenai pengaruh variabel Independen lainnya yang mempengaruhi Kinerja Karyawan, selain itu juga dapat dilakukan penelitian sejenis di lain Lokasi penelitian untuk mengetahui program penelitian yang berlaku di hotel lainnya.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih saya ucapkan kepada departemen *Front office* Hotel X yang sudah menjadi responden dalam penelitian ini, dan *Human Resources Department* Hotel X yang telah membantu menjembatani dalam pengambilan data primer dan sekunder lainnya. Selain itu, saya berterimakasih kepada

dosen pembimbing saya karena telah membimbing dan memberikan arahan selama penelitian ini berlangsung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Darusman, I., & Nafi, Z. I. (2020). Pentingnya Penghargaan Intrinsik Dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5(1), 80-105.
- Elma, E. F., & Nuswandari, C. (2020). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laba Pada Perusahaan Manufaktur Tahun 2017-2019. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 2(1), 179-188.
- Endang, Tarmizi, et. al. (2023). Pengaruh *Reward*, Punishment dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja (Studi Kasus pada Bank Mayapada Jakarta Barat). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 219-241.
- Ferdinand, N., & Satibi, A. (2021). Pengaruh Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan Minimarket. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 2(1), 30-37.
- Helmika, V. A., Zakiah, S., & Raharjo, T. P. (2023). Optimalisasi Kinerja pada Departemen *Front office* di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(11), 8984-8998.
- 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. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rismawati, Rinda, R. T., & Subakti, J. (2022). Pengaruh *Reward* and Punishment. *MANAGER: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 161-164.
- Saputra, D., et. al. (2017). Pengaruh *Reward* (Penghargaan) Dan *Punishment* (Sanksi) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 4-29.
- Syahputra, M. E., Bahri, S., & Rambe, M. F. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tarukim Labura. *Pamator Journal*, 13(1), 110-117.

Tahupiah, L., et. al. (2019). Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4), 4691-4700.