

**PENGARUH *REWARD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT  
THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :  
Yudi Sunyoto  
NIM : 319200375**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH *REWARD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT  
THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA**

**SKRIPSI**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Disusun oleh :**

**Yudi Sunyoto**

**NIM : 319200375**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN  
PENGARUIH *REWARD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT  
THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA  
SKRIPSI



Oleh :  
Yudi Sunyoto  
NIM : 319200375

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M.  
NIDN : 0516057102

Dosen Pembimbing II

Dra. Heni Susilawati, M.M.,  
NIDN : 0505026202

Mengetahui :  
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M.  
NIDN: 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENGARUH *REWARD* TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT**  
**THE JAYAKARTA YOGYAKARTA HOTEL & SPA**



Oleh :  
**Yudi Sunyoto**  
**NIM : 319200375**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji**  
**Dan Dinyatakan LULUS**  
**Pada Tanggal : 16-8-2021**

**TIM PENGUJI :**

**Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan, M.M**  
**NIDN : 0523026601**

**Penguji I : Dra. Heni Susilawati, M.M**  
**NIDN : 0505026202**

**Penguji II :. Hermawan P., S.Sos, S.ST, M.M**  
**NIDN : 0516057102**

**Mengotahui**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN.0526125901**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Yudi Sunyoto

N I M : 319200375

Jurusan : DIV Pengelolaan Perhotelan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “ Pengaruh *Reward* Terhadap Kinerja Karyawan di Housekeeping Department The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa” adalah benar – benar hasil karya sendiri ntuk melengkapi syarat menjadi Sarjana Sains Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaann di lingkungan institusi, instansi, maupun perguruan tinggi manapun, kecuali bagian kutipan yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaann saya.

Yogyakarta, Agustus  
2021



Yudi Sunyoto

NIM 3192000375

## **MOTTO**

**“Alloh mengangkat kedudukan orang-orang yang beriman dan diberikan ilmu diantara kalian beberapa derajat. Alloh Maha Mengetahui apa yang kalian kerjakan.”**

**(QS.Al Mujadilah :11)**

**“Carilah ilmu dari buaian sampai liang lahat.”**

**(HR. Muslim)**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu ijinkan kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak.

Dengan ketulusan dan keikhlasan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M. selaku Pembimbing I, atas motivasi, bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku Pembimbing II atas kesabaran dalam membimbing dan koreksi dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak Budi Hermawan, M.M selaku Penguji Utama dalam sidang skripsi sehingga penulis lebih paham intisari penelitian ini.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Seluruh Dosen dan Akademik Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Yogyakarta yang membantu penulis dalam proses pembelajaran.

6. Ibu Margareth Inriwaty Da Costa, General Manager The Jayakarta Yogyakarta yang telah memberikan izin dan fasilitas selama penulis melakukan penelitian.
7. Bapak Bambang Hery Christanta, *Executive Housekeeper* The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa dan team Housekeeping Department yang telah membantu proses penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap hasil penelitian ini bermanfaat bagi industri perhotelan dan perkembangan pengetahuan di dunia pendidikan serta pihak lain yang berkepentingan.

Penulis juga berharap saran dan masukan untuk perbaikan penelitian kedepannya.

Yogyakarta, Agustus 2021

Yudi Sunyoto



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan hasil akhir proses perjuangan penulis menyelesaikan *challenge upgrade knowledge* dengan study lanjut D4 di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA di tengah Pandemi Covid-19. Dengan rasa syukur yang tak terhingga dan kerendahan hati , saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Orang tua saya , Ibu Siti Arbaiyah dan Bapak Suratman (alm.) yang telah membesarkan saya dan selalu mendoakan anaknya untuk terus belajar meningkatkan kapasitas diri.
2. Istri saya Ida Wahyu Ariyanti, SP atas doa yang tulus dan anak saya Salmaa yang notebooknya sering saya pinjam hingga menemani belajar sampai larut malam.
3. Bebi, Imron, Ine , Tira, Wahyu, dan teman-teman SL D4 angkatan 2019 , kalian semua *kind person* terima kasih atas supportnya , semoga kalian semua mencapai impian masing-masing.
4. Bagian Akademik STP AMPTA yang memotivasi disaat saya ingin *break* cuti kuliah.
5. Semua pihak yang tidak bisa saya tuliskan satu-persatu yang telah memberikan dukungan baik langsung maupun tidak dalam proses skripsi ini.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Manfaat Penelitian .....	2
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>4</b>
A. Landasan Teori.....	4
1. Pengertian <i>Reward</i> .....	4
2. Jenis- Jenis <i>Reward</i> .....	4
3. Tujuan Pemberian <i>Reward</i> .....	6

4. Indikator <i>Reward</i> .....	7
5. Kinerja Karyawan .....	7
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	8
7. Penilaian Kinerja.....	10
8. <i>Housekeeping Department</i> .....	14
B. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	18
C. Penelitian Terdahulu .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Metode Penelitian.....	21
1. Jenis Penelitian.....	21
2. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	21
3. Jenis Dan Sumber Data .....	22
4. Metode Pengumpulan Data .....	23
5. Instrumen Penelitian.....	25
6. Alat Analisis Data .....	25
7. Teknik Analisis Data.....	25
8. Alur Penelitian .....	27
9. Jadwal Pelaksanaan Proposal Dan Skripsi.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	30
1. Sejarah The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.....	30
2. Visi Misi The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.....	36
3. Fasilitas Dan Pelayanan Tamu .....	37

4. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	.48
5. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab .....	49
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	54
1. Karakteristik Responden .....	54
2. <i>Reward</i> Yang Diberikan Manajemen.....	55
3. Pemahaman <i>Reward</i> di Housekeeping Department.....	60
4. Jenis <i>Reward</i> .....	62
5. Tujuan pemberian reward di Housekeeping Department.....	69
6. <i>Performance Appraisal</i> sebagai tolok ukur kinerja karyawan.....	70
7. Pengaruh <i>Reward</i> terhadap kinerja karyawan di Housekeeping....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	78

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Klasifikasi Tingkatan IQ.....	11
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Proposal Dan Skripsi.....	29
Tabel 4.1. Tipe Kamar .....	37
Tabel 4.2. Karakteristik Responden.....	54
Tabel 4.3. Pemberian <i>Reward</i> .....	60
Tabel 4.4 <i>Performance Appraisal Key Evaluation</i> .....	71
Tabel 4.5. <i>Performance Appraisal Recapitulation</i> .....	71

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> .....	16
4.1. Struktur Organisasi House Keeping <i>Department</i> The Jayakarta Yogyakarta.....	48
4.3. <i>Challenge</i> .....	.67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara
- Lampiran 5 Foto Dokumentasi

## ABSTRAK

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh karyawan sebagai aset utama perusahaan dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir ini mengalami penurunan kinerja dan partisipasi terhadap kegiatan hotel. Pengukuran kinerja karyawan menggunakan *Performance Appraisal* yang mencakup 7 kriteria *core values* dan 8 kriteria kompetensi. *Reward* yang diberikan manajemen dalam bentuk *financial reward* dan *non financial reward*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di Housekeeping Department The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan datanya dengan observasi, dokumentasi dan wawancara dengan 13 responden (1 Executive Housekeeper, 8 supervisor, 4 staff Housekeeping Department). Analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil analisis data selama penelitian menunjukkan manajemen dalam memberikan *financial reward* tidak konsisten, namun hasil pengukuran kinerja dari *Performance Appraisal Recapitulation* total value rata-rata karyawan *Housekeeping Department* adalah 120,72 artinya kinerjanya masuk kategori baik (*good*) hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan *reward* terhadap kinerja karyawan di Housekeeping Department The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah loyalitas, dedikasi dan gaya pemimpin.

**Kata Kunci : *Reward*, Kinerja Karyawan, Penilaian Kinerja**



## **ABSTRACT**

*The background of this thesis is that employees as the company's main assets in the last 3 (three) years have experienced a decline in performance and participation in supporting hotel's program. Employee performance measurement uses Performance Appraisal which includes 7 core values criteria and 8 competency criteria. The rewards given by management are in the form of financial rewards and non-financial rewards. This study aims to determine the effect of rewards on employee performance in the Housekeeping Department of The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.*

*The research method used is descriptive qualitative. Methods of data collection by observation, documentation and interviews with 13 respondents (1 Executive Housekeeper, 8 supervisors, 4 Housekeeping Department staff). Data analysis with data reduction, data presentation and conclusion drawing and verification.*

*The results of data analysis during the study showed that management in providing financial rewards was inconsistent, but the performance measurement results from the Performance Appraisal Recapitulation total value of the average Housekeeping Department employees was 120.72, meaning that their performance was in the good category (good) this indicates that there is no significant effect of rewards on the performance of employees in the Housekeeping Department of The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa. Other factors that affect performance are loyalty, dedication and leadership style.*

**Key Words : Reward, Employees Performance, Performance Appraisal**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel salah satu *hospitality industry* mengalami persaingan semakin ketat, hotel baru dengan konsep millennial , menu dan *food presentation* kekinian menjadi magnet baru bagi wisatawan, karyawan sebagai aset utama hotel berada di garis depan pelayanan, kualitas pelayanan dan produknya belum serta merta tergantikan kecanggihan teknologi. Mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan hukumnya wajib bagi perusahaan, salah satunya dengan *reward* kepada karyawan. The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa sudah beroperasi sejak 1992 , hampir 50% karyawannya telah bekerja selama lebih dari 10 (sepuluh) tahun, dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir ini karyawan mengalami penurunan kinerjadan partisipasi terhadap kegiatan hotel, seperti: olahraga, training, internal meeting dan kegiatan sosial. Karyawan sepertinya berada dalam zona nyaman dan rutinitas. Manajemen menyadari tanda - tanda ini dan sedang melakukan evaluasi serta perbaikan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satu nya *reward* . *Reward* dapat meningkatkan kinerja karyawan yang otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan dan produk. Menurut Moorhead dan Griffin (2013:159) dalam Narti dkk (2019:33) *reward* terdiri atas semua komponen , termasuk orang-orang, proses, aturan dan prosedur, serta kegiatan pengambilan keputusan yang terlibat dalam mengalokasikan kompensasi dan tunjangan

kepada karyawan sebagai imbalan untuk kontribusi mereka pada organisasi. *Reward* sangat penting bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri. Bagi perusahaan, menghargai karyawan menunjukkan upaya untuk mempertahankan aset sumber daya manusia yang dapat menciptakan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang sedangkan bagi karyawan sendiri perasaan yang dihargai dan lingkungan yang nyaman akan meningkatkan motivasi dan produktivitas mereka dalam bekerja.

### **B. Fokus Masalah**

Apakah ada pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di Housekeeping Department The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa?

Penelitian ini fokus pada pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di *Housekeeping Department* The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa, Jl. Laksda Adisucipto Km.8 Yogyakarta.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan di Housekeeping Department The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di Housekeeping Department setelah mendapatkan *reward*.

### **D. Manfaat Penelitian**

Terdapat 3 (tiga) manfaat penelitian, yaitu bagi penulis, bagi STP AMPTA dan bagi perusahaan, antara lain :

### 1. Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menjadi kan n sebagai acuan dalam mengkaji media pembelajar bagi penulis untuk melakukan penelitian selanjutnya di industri hotel.

### 2. Manfaat Bagi STP AMPTA

Hasil penelitian ini dapat dijadikan daftar pustaka bagi mahasiswa STP AMPTA yang melakukan penelitian terkait variabel *reward* dan kinerja karyawan.

### 3. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi '*best practise*' bagi manajemen hotel khususnya manajer HRD dalam implementasi *reward* terhadap karyawannya.