

**ANALISIS PROGRAM PEMBERIAN *REWARD*
KEPADA KARYAWAN AMARIS HOTEL SETIABUDHI
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

MUHAMMAD IKHSAN FAJAR

NIM : 201923353

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG
2023**

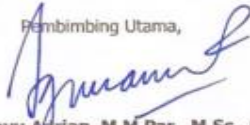
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

ANALISIS PROGRAM PEMBERIAN *REWARD* KEPADA KARYAWAN AMARIS HOTEL SETIABUDHI BANDUNG

NAMA : Muhammad Ikhsan Fajar
NIM : 201923353
JURUSAN : Hospitality
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



I Gusti Agung Wahyu Adrian, M.M.Par., M.Sc., CHRMP., CHE
NIP. 197806052009121002

Pembimbing Pendamping,



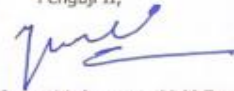
Drs. Deden Saepudin, M.Pd
NIP. 196706151996031001

Penguji I,



Edison, S.Sos, M.M.
NIP. 195805141993031002

Penguji II,



Drs. Rachmat Mulyawan, M.M.Par
NIP. 196201291992031001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

HALAMAN MOTTO

وَسَعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

Artinya:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

لَشَدِيدٍ عَذَابِي إِنَّ كَفَرْتُمْ وَلَئِن لَّا زِيدَنَّكُمْ شَكَرْتُمْ لَئِن رَّبُّكُمْ تَائِدٌ وَإِذْ

Artinya:

“Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat berat..”

(Q.S. Ibrahim: 7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

To Allah SWT, My Parents, My Sisters, My Brother

All support systems that matters.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhammad Ikhsan Fajar
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjungpinang /30 Maret 2001
NIM : 201923353
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
“ANALISIS PROGRAM PEMBERIAN *REWARD* KEPADA KARYAWAN AMARIS HOTEL SETIABUDHI BANDUNG”
Ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung,.....

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Ikhsan Fajar

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara detail mengenai program pemberian penghargaan yang dilakukan staf sumber daya manusia (SDM) yang dibagi menjadi 3 (tiga) fokus penelitian yaitu dari segi pelaksanaan dari program pemberian reward, implikasi dari program pemberian penghargaan, dan kinerja dari adanya program pemberian penghargaan. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka. Informan yang terlibat pada penelitian ini terdapat 6 (enam) karyawan yaitu staf sumber daya manusia, 2 (dua) staf dari departemen kantor depan, staf dari produksi f&b, penjualan & pemasaran, dan juga akuntansi. Penelitian ini mendapati hasil bahwa program pemberian penghargaan kepada karyawan sudah berhasil dengan adanya hasil dari wawancara dan beberapa data pendukung dari hasil *Key Performance Indicator* (KPI), beberapa hasil wawancara dengan adanya motivasi dari program ini dan juga beberapa pernyataan pendukung para ahli. Penelitian dilakukan di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung merupakan hotel bintang 3 (tiga) yang berada di pusat kota Bandung yang beralamat di Jl. Dr. Setiabudi No.156A, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat

Kata Kunci:, Kinerja, KPI, Motivasi, Penghargaan, SDM

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing in detail about the reward program carried out by the Human Resources Department (HRD) staff which was divided into 3 (three) research focuses, namely in terms of the implementation of the reward program, the implications of the reward program, and the performance of the reward program. The research was conducted using a descriptive qualitative method with data collection methods by means of observation, interviews, and literature study. There were 6 (six) employees involved in this study, namely Human Resources Supervisors, 2 (two) staff from the front office department, staff from f&b product, sales & marketing, and also accounting. This study found that the reward program for employees has been successful with the results of interviews and some supporting data from the Key Performance Indicator (KPI) results, some interview results with motivation from this program and also some supporting statements from experts. The research was conducted at the Amaris Hotel Setiabudhi Bandung, which is a 3 (three) star hotel located in downtown Bandung which is located at Jl. Dr. Setiabudi No. 156A, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Bandung City, West Java

Keyword: HRD, KPI, Motivation, Performance, Reward

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahiim.

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul, **“ANALISIS PROGRAM PEMBERIAN *REWARD* KEPADA KARYAWAN AMARIS HOTEL SETIABUDHI BANDUNG”**. Proyek Akhir ini menjadi salah satu syarat untuk lulus dalam menyelesaikan pendidikan yang ditempuh oleh penulis pada program D-IV Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam proses mengerjakan Usulan Penelitian ini, tentunya penulis mengalami banyak hambatan dan kesulitan. Namun dikarenakan adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini, terutama kepada nama-nama berikut :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.sc. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE. Selaku Kepala Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST. Par. MP.Par., CHE. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, SST Par, MM.Par, CHE. Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

5. Bapak I. G. A. Wahyu Adrian, M.M.Par.,M.Sc., CHRMP., CHE.. selaku pembimbing utama penulis yang telah membimbing dan memberi saran dalam Proyek Akhir ini.
6. Bapak Drs. Deden Saepudin, M. Pd.. selaku pembimbing pendamping penulis yang telah membimbing dan memberi saran dalam Proyek Akhir ini.
7. Ibu Ratna Pratiwi Hendrato selaku *Human Resources Supervisor* Amaris Hotel Setiabudhi Bandung dan kepada seluruh karyawan di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung yang telah memberikan izin serta bantuan kepada penulis dalam mengumpulkan data untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh dosen yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu kepada penulis, khususnya kepada dosen-dosen Jurusan Hospitaliti dan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
9. Keluarga penulis terutama orang tua tercinta, kakak perempuan, kakak laki-laki, dan adik penulis yang selalu memberikan bantuan materil, moral dan doa yang tidak terhingga agar penulis dapat dilancarkan dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Sahabat terbaik penulis, Zalza Puti Kamila yang senantiasa memberi dukungan penulis dan menjadi pendengar yang baik penulis dalam suka dan duka, serta memberikan motivasi dan perhatian saat menghadapi masa-masa sulit dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini. Esyalea Fridananta Amelya yang memberikan kebahagiaan, motivasi, saran, doa, serta dukungan penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir.

11. Ibu Rika Kusmawaty selaku senior penulis ketika melaksanakan *On the Job Training*.

12. Seluruh kerabat penulis dan teman-teman seperjuangan di Program Studi Pengelolaan Perhotelan angkatan 2019, khususnya HOAMIES.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini jauh dari kata sempurna, dan banyak hal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik dan saran dari semua pembaca yang dapat membuat Proyek Akhir ini menjadi lebih baik lagi.

Bandung, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Kajian Teori	16
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2. Macam-macam pemberian <i>reward</i> kepada karyawan.	24
3. Keterkaitan pemberian <i>reward</i> kepada karyawan.	31
4. Pengaruh <i>reward</i> terhadap kinerja.....	33
B. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	36
C. Pengumpulan Data	37
D. Analisis Data	40
E. Uji Keabsahan Data.....	41
F. Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	74
A. Simpulan	74
B. Rekomendasi	77

DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ulasan Tamu.....	9
2. Ulasan Tamu.....	9
3. Ulasan Tamu.....	9
4. Kerangka Pemikiran.....	34
5. KPI Karyawan Tahun 2022.....	66
6. KPI Karyawan Tahun 2021.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Karyawan.....	8
2. Jadwal Penelitian.....	43
3. Hasil Wawancara dengan <i>Human Resources Supervisor</i>	45
4. Hasil Olahan Wawancara dengan karyawan <i>Front Office</i>	50
5. Hasil Olahan Wawancara dengan karyawan <i>F&B Product</i>	52
6. Hasil Olahan Wawancara dengan karyawan <i>Front Office</i>	54
7. Hasil Olahan Wawancara dengan karyawan <i>Sales & Marketing</i>	55
8. Hasil Olahan Wawancara dengan karyawan <i>Accounting</i>	57
9. Hasil Reduksi Data Wawancara.....	59
10. Data Turnover Karyawan.....	65
11. Sumber Studi Pustaka.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Transkrip Wawancara
3. Surat Pernyataan Informan 1
4. Surat Pernyataan Informan 2
5. Surat Pernyataan Informan 3
6. Surat Pernyataan Informan 4
7. Checklist Observasi
8. Surat Keterangan Izin Lokus
9. Surat Pernyataan telah meneliti Lokus
10. Dokumentasi
11. Formulir Bimbingan
12. Daftar Riwayat Hidup
13. Hasil Turnitin

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Aini, & Nur, A. (2020). Analisis Kinerja Karyawan Dilihat Dari Pemberian Reward Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. HANARIDA TIRTA BIRAWA SIDOARJO. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 323-326.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen: Fungsi-proses-pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arikunto, & Suharsimi. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagastawa, Saptadi. (2018). *Manajemen Sumber daya manusia strategis oleh Augustine A. Lado, Mary C. Wilson, Randal S. Schuler, Susan E Jackson, Patric M. Wright, Scott A. Snell, Lee Dyer, Todd Reeves, Richard Blackburn, Benson Rosen*. Yogyakarta: Amara Books.
- Bintoro. (2017). *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Chandra Kirana, K., & Ratnasari, R. T. (2017). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM)*. Indonesia.
- Dale, Y. (1981). *Personnel management and industrial relations*. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.
- Grunde, K. &. (2021). In J. N. Hasmin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (p. 1). Solok: Mitra Cendekia Media.
- Handoko. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hasmin, & Nurung, J. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Solok: MITRA CENDEKIA MEDIA.
- Hicks, H. G., & Powell, J. (1976). *Management Organizations, and Human Resources Selected Readings*. McGraw-Hill.
- Hidayah, N. (2019). *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Bandung: Bandung Alfabeta.
- Jerris, L. A. (1999). *Human Resources Management for Hospitality*. Pearson.
- Marnis, P. d. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2004). *Human resource management*. Australia: Thomson.
- Miles, M. B., & Michael, H. A. (1992). *Analisis data kualitatif : buku sumber tentang metode metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.

- Moekijat. (1995). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, L. J. (1993). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Gadobangkong, Bandung Barat: Remaja Rosda Karya.
- Mudea, & Stefriviani. (2017). STRATEGI DINAS PARIWISATA DALAM MEMPROMOSIKAN. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*.
- Murlis, M. A. (1998). *Reward Management: A HAND BOOK OF REMUNERATION STRATEGY AND PRACTICE*. London: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Nurdin, & Ali. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sukabumi: CV. Qalbun Salim.
- Raymond Suak, A. Y. (2017). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Sutanraja Hotel Amurang. *Jurnal EMBA*, 1057-1058.
- Rose, M. (2014). *Reward Management*. London: Kogan Page Limited.
- Satyaningtyas, O. (2018, Sep 17). *Pentingnya Reward bagi Motivasi Kerja Karyawan*. Retrieved March 14, 2023, from Ruang Kerja: <https://www.ruangkerja.id/blog/pentingnya-reward-bagi-motivasi-kerja-karyawan>
- Soewarno. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL ABADI DI PANGKALAN BUN.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukidi, F. W. (2017). Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*.
- Sumardjo, M., & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia : konsep-konsep kunci*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Tsauri, S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: STAIN Jember Press.
- Wijaya, L. F. (2021). Sistem Reward dan Punishment sebagai Pemicu dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*.