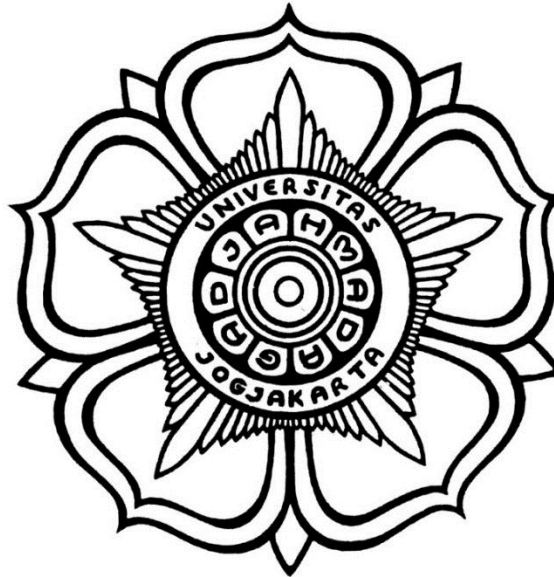


**PENERAPAN *REWARD* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
KARYAWAN PESONNA HOTEL MALIOBORO YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR



ACC : 13/06/2021



Oleh:

Cerry Kartika Kwartania

18/426039/SV/15181

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS GADJAH MADA

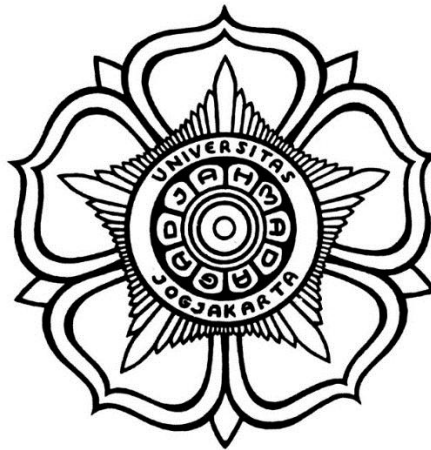
YOGYAKARTA

2021

## HALAMAN JUDUL

# **PENERAPAN *REWARD* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KARYAWAN PESONNA HOTEL MALIOBORO YOGYAKARTA**

## TUGAS AKHIR



Diajukan kepada Program Studi D III Pariwisata Sekolah Vokasi Universitas  
Gadjah Mada Yogyakarta untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh

Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh :

Cerry Kartika Kwartania

18/426039/SV/15181

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2021



## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar derajat ahli madya atau gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Yang menyatakan,



(Cerry Kartika Kwartania)

## LEMBAR PERSETUJUAN

### TUGAS AKHIR

#### PENERAPAN *REWARD* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KARYAWAN PESONNA HOTEL MALIOBORO YOGYAKARTA

Disusun oleh :

Cerry Kartika Kwartania

18/426039/SV/15181

Telah dibimbing dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk dapat mengikuti

Sidang Tugas Akhir

Yogyakarta, 13 Juni 2021

Disetujui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui,

Ketua Program Studi D III Pariwisata



Carlos Iban, S.S., M.Sc., C.H.E.  
NIP.111198611201706102



Arina Pramusita, S.I.P., M.Si., C.H.E.  
NIP.111198002201802201



Penerapan Reward untuk Meningkatkan Kepuasan Karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta  
CERRY KARTIKA K., Arina Pramusita, S.I.P., M.Si., C.H.E.  
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## SEKOLAH VOKASI

### DEPARTEMEN BAHASA, SENI DAN MANAJEMEN BUDAYA

Sekip Unit 1, Catur Tunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia 55281

Telp: (0274) 589 750 | Fax: (0274) 589 750 | Email: [dbsmb.sv@ugm.ac.id](mailto:dbsmb.sv@ugm.ac.id)

#### SURAT KETERANGAN

Nomor : 708/UN1/SV.2/AKM/PK/2021

Ketua Departemen Bahasa Seni dan Manajemen Budaya Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama	: Cerry Kartika Kwartania
NIM	: 18/426039/SV/15181
Program Studi	: Diploma Tiga Pariwisata
Departemen	: Bahasa Seni dan Manajemen Budaya SV UGM
Judul Karya Akhir	: Penerapan Reward untuk Meningkatkan Kepuasan Karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta
Tanggal Ujian	: 18 Juni 2021
Ketua Penguji	: Eska Nia Sarinasiti, S.I.Kom., M.A., C.P.R., C.H.E
Penguji	: Theresia Avila Rencidiptya Gitanati Firstantin, S.S., M.A.
Pembimbing	: Arina Pramusita, S.I.P., M.Si., C.H.E.

Telah mendapatkan persetujuan dari para pembimbing dan penguji Tugas Akhir sehingga dinyatakan telah menyelesaikan revisi final pada tanggal 8 Juli 2021.

Surat keterangan ini dibuat dan berlaku pada masa tanggap darurat covid 19 dan dapat dipergunakan sebagai pengganti lembar pengesahan dan persetujuan karya tulis akhir sebagai syarat yudisium atau wisuda pada program Vokasi.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Ketua Departemen



Dr. Endang Soelistiyowati, M.Pd.  
NIP. 197710312015042002

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap rasa syukur *Alhamdulillah* atas kehadiran Allah SWT karena dengan segala nikmatnya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “PENERAPAN *REWARD* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KARYAWAN PESONNA HOTEL MALIOBORO YOGYAKARTA”. Tulisan ini dibuat sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya jurusan Pariwisata di Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Dalam penulisan ini terdapat banyak pihak yang terlibat dalam proses penyelesaiannya. Karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa penghargaan serta terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Carlos Iban, S.S., M.Sc., C.H.E selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
2. Ibu Arina Pramusita, S.I.P., M.Si., C.H.E selaku dosen pembimbing penulis dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Joko Suparno Widiyanto, CHA. selaku *General Manager* Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, Ibu Ari Widyastuti selaku *Human Resources Coordinator* sekaligus pembina dalam pelaksanaan PKL.
4. Semua pihak terkait yang membantu melancarkan penulisan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis berharap dan menerima apabila terdapat kritik dan saran agar tulisan ini menjadi lebih baik.

Yogyakarta, 7 Juni 2021



Cerry Kartika Kwartania

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk:

1. Ibu Puspandari dan Bapak Purwono Widodo, selaku orang tua yang selalu memberikan doa dan selalu menemani penulis hingga saat ini. Serta yang selalu memberikan wejangan dan dukungan sehingga penulis bisa menjadi anak yang baik.
2. Mas Cerry Surya Pradana, Mbak Cerry Candra Dwina, Mbak Cerry Kartika Trizkyana, dan Dek Cerry Farah Kartika, selaku saudara kandung penulis yang selalu menjadi teman diskusi dan selalu memberikan hiburan serta dukungan bagi penulis.
3. Mas Alfian Gunandar selaku kakak ipar dan Kanza Alina Shareen selaku keponakan penulis yang selalu membuat penulis menjadi semangat.
4. Ibu Handayani Rahayuningsih, selaku dosen pembimbing akademik penulis yang selalu memberikan arahan selama penulis menjalankan kuliah.
5. Ibu Arina Pramusita, selaku dosen pembimbing penulis dalam penulisan Laporan Tugas Akhir yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
6. Bapak Ibu Dosen Diploma 3 Pariwisata UGM.
7. Bapak Joko S Widiyanto selaku *General Manager*, Ibu Ari Widyastuti selaku *HR Coordinator*, Ibu Dinda Ayu selaku *Executive Secretary*, dan Mbak Chandra Bella selaku *General Cashier*, dan karyawan Pesonna Hotel

Malioboro Yogyakarta yang memberikan banyak kenangan dan pengetahuan bagi penulis ketika melakukan PKL.

8. Sahabat-sahabat penulis, Ghaida Fahma, Adhya Tri Azhari, Shintanur Mutiara, Ikahani Latifah, Puspita Nur, Ramada Bela, Dimas Bagas, dan Ahmad Muhammad yang menjadi rekan diskusi, rekan seperjuangan ketika kuliah, dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Sahabat penulis yang selalu ada bagi penulis sejak masih dibangku sekolah, Nurul Khotimah, M. Aldi Mahardika, Desy Putri, Tsaniya Saffana, Fauziyyah Marwa, Safira Lathifah, Namira Farah, Inherenta Muhammad, Irvan Mahendra, Akbar Miliano, Bastian Prayuda, Annamaria TM, Pradana Ricardo, dan Hoki Gautama. Sahabat yang selalu menemani penulis dan menghibur penulis.
10. Teman-teman Diploma 3 Pariwisata Angkatan 2018.
11. Teman-teman Pelajar Jogja, *International Student Association* UGM, PMW 2019, SAKA UGM, dan Kamadipa UGM.
12. Orang-orang baik yang memberikan doa dan dukungan kepada penulis.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan pengaruh baik bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir. Mohon maaf karena penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu. Penulis berharap seluruh pihak yang menjadi bagian dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini selalu diberi kesehatan, kelancaran dalam menjalankan segala aktivitas, dan kesuksesan baik di dunia maupun di akhirat.





UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Penerapan Reward untuk Meningkatkan Kepuasan Karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta**  
CERRY KARTIKA K, Arina Pramusita, S.I.P., M.Si., C.H.E.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Yogyakarta, 9 Juni 2021

Cerry Kartika Kwartania

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2    Manfaat Praktis .....	6
1.6 Tinjauan Pustaka.....	7
1.7 Landasan Teori .....	11
1.7.1    Ruang Lingkup Hotel .....	11
1.7.2 <i>Reward</i> .....	12
1.7.3    Kepuasan Kerja Karyawan.....	17
1.8 Metode Penelitian .....	20
1.8.1    Jenis Penelitian.....	20
1.8.2    Waktu dan Tempat Penelitian .....	21

1.8.3	Alat Penelitian .....	21
1.8.4	Jenis Data .....	22
1.8.5	Teknik Pengumpulan Data .....	22
1.8.6	Analisa Data .....	24
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
2.1.	Profil Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta .....	26
2.2.	Logo Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta .....	27
2.3.	Arti Nama Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta .....	28
2.5.	Struktur Organisasi .....	29
2.6.	Produk Hotel .....	30
2.7.	Fasilitas .....	33
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
3.1.	Penerapan <i>Reward</i> di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta .....	37
3.2.	Pengaruh penerapan <i>reward</i> terhadap kepuasan karyawan .....	50
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>57</b>
4.1	Kesimpulan .....	57
4.2.	Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>61</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Foto tampak depan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta .....	26
Gambar 2.2. Logo Pesonna Hotel .....	27
Gambar 2.3. <i>Souvenir booth</i> Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.....	35
Gambar 3.1. Pengumuman dan ucapan promosi jabatan .....	42
Gambar 3.2. Training departemen HRD Cluster .....	44
Gambar 3.3. Karyawan <i>Front Office</i> mengikuti Uji Kompetensi .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta tiap departemen. ....	3
Tabel 1.2. Tinjauan Pustaka .....	7
Tabel 2.1. Produk hotel berupa paket kegiatan .....	31
Tabel 2.2. Kapasitas ballroom berdasarkan tipe susunan ruangan.....	35

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Struktur Organisasi Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.....	29
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Narasumber .....	61
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan dan Transkrip Wawancara .....	62

## DAFTAR SINGKATAN

FBS	: <i>Food and Beverage Service</i>
FBP	: <i>Food and Beverage Product</i>
FO	: <i>Front Office</i>
GM	: <i>General Manager</i>
HK	: <i>Housekeeping</i>
HRC	: <i>Human Resources Coordinator</i>
HRD	: <i>Human Resources Development</i>



## INTISARI

Kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. *Reward* merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan. HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam penerapan *reward* bagi karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, serta kepuasan karyawan terhadap pelaksanaan pemberian *reward*. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yang menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan narasumber yang berkaitan dengan topik penelitian, dan dokumentasi. Data primer didapatkan melalui wawancara dan observasi partisipatif, sedangkan data sekunder diambil dari dokumentasi. Teknik analisa data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisa data, dapat disimpulkan bahwa penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta terdiri dari *reward* intrinsik dan *reward* ekstrinsik. Penerapan *reward* berpengaruh pada kepuasan karyawan berdasarkan pada empat aspek, yang terdiri dari: pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, dan kepemimpinan. Sebagian besar karyawan merasa puas dengan penerapan *reward* karna sudah terdapat apresiasi yang dirasakan oleh karyawan dari pihak perusahaan. Namun masih memerlukan perbaikan kembali agar penerapan *reward* dapat lebih maksimal.

Kata Kunci : *Reward*, Kepuasan Karyawan, *Human Resources Development*, Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta

## ABSTRACT

*Employee job satisfaction with the company can affect employee performance. Reward is one aspect that can affect the level of employee satisfaction. HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta is the department responsible for implementing rewards for employees. This research was conducted to find out the application of rewards at Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, as well as employee satisfaction with the implementation of rewards. The research was conducted using a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of participatory observation, in-depth interviews with employees who related to the research topic, and documentation. Primary data was obtained through interviews and participatory observation, while secondary data was obtained from documentation. The data analysis techniques consist of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of data analysis, it can be concluded that the application of rewards at Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta consists of intrinsic rewards and extrinsic rewards. The application of rewards affects employee satisfaction based on four aspects, which consist of: the work itself, salary, promotion, and leadership. Most employees are satisfied with the application of rewards because there is already an appreciation felt by employees from the company. However, it still needs improvement so that the application of rewards can be maximized.*

*Keywords: Reward, Employee Satisfaction, Human Resources Development, Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu bagian dari *hospitality* industri. Istilah hotel mulai dikenal pada abad ke-18 di London, Inggris. Pengambilan kata hotel merupakan perkembangan dari bahasa Prancis, yakni *hostellerie* yang berarti penginapan. Perkembangan hotel di Indonesia sudah ada sejak sebelum kemerdekaan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya beberapa hotel yang sudah berdiri sebelum kemerdekaan Republik Indonesia, diantaranya: Hotel Des Indes di Jakarta, Hotel Oranje di Surabaya, Hotel Du Pavillion di Semarang, Palace Hotel di Malang, Grand Hotel (sekarang Garuda) di Yogyakarta, dan Hotel Preanger & Pension Van Hangel (kini Hotel Panghegar) di Bandung. Setelah kemerdekaan, presiden pertama Republik Indonesia yakni Ir. Soekarno mulai membangun hotel atas kepemilikan pemerintah (Suwithi, 2013).

Seiring berjalannya waktu, pertumbuhan hotel mulai muncul tidak hanya di kota-kota besar saja, namun juga bermunculan di banyak kabupaten yang ada di Indonesia. Tumbuhnya industri perhotelan juga turut menyerap sumber daya manusia yang ada. Menurut Bangun (2012), salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian dari manajemen hotel sehingga tujuan dapat tercapai secara maksimal. Sumber daya manusia menjadi salah satu aspek penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan yang dalam penelitian ini yang dimaksud adalah hotel. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi

karena manusialah yang menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi (Mangkunegaran, 2013). Hotel sebagai suatu perusahaan, memiliki divisi yang bertanggung jawab dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang disebut divisi *Human Resources Development* (HRD). HRD memiliki fungsi internal dan eksternal. Fungsi internal yakni HRD bekerja sebagai pelatih untuk karyawan di hotel agar sesuai dengan aturan dan harapan dari manajemen hotel tersebut. Fungsi eksternal HRD yakni yang memiliki konseling diluar kategori perusahaan dapat dilihat dari tingginya tingkat kemampuan dan kemauan akan mengikuti. Menurut Priyono (2010), HRD memiliki lima fungsi, yakni perencanaan, rekrutmen, penilaian kinerja, pebaikan kualitas SDM & lingkungan kerja, dan pencapaian efektifitas hubungan kerja.

Penerapan sistem *reward* dapat menjadi salah satu cara untuk membuat karyawan menjadi lebih termotivasi dalam meningkatkan kinerja. Menurut Ardana (2008) *reward* adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai penghargaan atas kontribusinya kepada perusahaan atau organisasi dapat dikatakan sebagai kompensasi. *Reward* adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk mereka. Menurut Siagian dalam Triandani (2014) sistem *reward* yang baik adalah sistem yang mampu menjamin kepuasan para anggota organisasi yang pada gilirannya memungkinkan organisasi memperoleh, memelihara, dan mempekerjakan sejumlah orang dengan berbagai sikap dan perilaku positif bekerja dengan produktif bagi kepentingan organisasi. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa adanya pemberian imbalan bagi

karyawan dengan baik dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan karena mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Salah satu hotel bintang tiga yang berdiri di Daerah Istimewa Yogyakarta ialah Pesonna Hotel Malioboro yang menjadi lokasi penelitian. Berbeda dengan hotel lainnya, Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta menawarkan konsep *halal* sehingga tidak menyediakan minuman keras. Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki karyawan yang terbagi menjadi sembilan departemen. HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta bertugas untuk mengidentifikasi kebutuhan karyawan, merekrut karyawan, dan memberikan pelatihan bagi karyawan. HRD juga memiliki tugas untuk menerapkan suatu peraturan perusahaan dan memantau apakah aturan yang dimiliki perusahaan sudah berjalan dengan sesuai atau belum. HRD juga bertugas untuk memberikan *reward* (penghargaan) kepada karyawan yang berprestasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Berdasarkan Tabel 1.1. dapat dilihat jumlah karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta yang terbagi menjadi sembilan departemen.

**Tabel 1.1. Jumlah Karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta tiap departemen**

NO	Nama Departemen	Jumlah Karyawan
1.	<i>Accounting</i>	7 orang
2.	<i>Food and Beverage Service</i>	7 orang
3.	<i>Food and Beverage Product</i>	9 orang
4.	<i>Housekeeping</i>	10 orang
5.	<i>Front Office</i>	9 orang
6.	<i>Human Resources &amp; Security</i>	9 orang
7.	<i>Sales and Marketing</i>	3 orang
8.	<i>Engineering</i>	6 orang

9.	<i>Admin and General</i>	2 orang
	<b>Total karyawan</b>	<b>62 orang</b>

Sumber : data HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, HRD di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta telah menerapkan sistem *reward* bagi karyawannya. Apabila ingin mendapatkan *reward*, seorang karyawan harus menunjukkan kinerja yang baik, loyalitas, dan tingkat kejujuran yang tinggi. Kepuasan karyawan terhadap sistem *reward* yang dilakukan di Pesonna Hotel Malioboro dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Semakin tinggi kepuasan karyawan terhadap perusahaan, maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut. Menurut Hasibuan (2013) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja seseorang merupakan bentuk dari sikap positif yang timbul karena adanya perasaan senang dan menghargai pekerjaannya.

Tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya dapat berbeda-beda dari individu satu dengan lainnya. Terdapat keluhan yang disampaikan karyawan mengenai penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Hal tersebut yang mendorong penulis untuk mencari tahu bagaimana penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta dan sejauh mana kepuasan karyawan terhadap penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro. Adanya penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *reward* untuk meningkatkan kepuasan karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki kendali dalam menerapkan *reward* bagi karyawan. Karyawan merupakan sumber daya perusahaan yang memiliki pengaruh penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Pemberian *reward* bagi karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta dapat dilakukan oleh HRD untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Ketika karyawan merasa puas, maka tujuan perusahaan dapat mudah tercapai karena karyawan akan memberikan pengaruh positif bagi perusahaan, misalnya dengan meningkatkan kinerja, loyalitas, dan disiplin kerja. Karyawan Pesonna Hotel Malioboro tentunya memiliki perbedaan pengalaman dalam menerima *reward*. Karyawan dengan level *Supervisor* ke atas bisa mendapatkan *reward* berupa tunjangan uang pulsa, sementara itu karyawan dengan level di bawah *supervisor* dapat mengikuti pemilihan *best employee* yang dilakukan setiap tiga bulan. Perbedaan pengalaman mendapatkan *reward* memungkinkan adanya perbedaan perasaan dan pengaruh yang diterima oleh karyawan maupun oleh pihak manajemen hotel. HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta menerapkan *reward* berdasarkan peraturan perusahaan dan kebijakan dari *General Manager* selaku pimpinan perusahaan. Penerapan *reward* yang maksimal akan memberikan pengaruh positif dari karyawan karena mempengaruhi kepuasan karyawan terhadap perusahaan. Namun karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki hak untuk menilai apakah penerapan *reward* sudah sesuai atau belum.

Berdasarkan perumusan masalah tersebut peneliti perlu melakukan analisis secara mendalam terkait penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro

Yogyakarta. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan *reward* terhadap kepuasan karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Penerapan *reward* yang baik khususnya dari pihak HRD dapat meningkatkan kepuasan karyawan terhadap perusahaan.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan, pertanyaan penelitian dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimana penerapan *reward* untuk meningkatkan kepuasan karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan *reward* dalam meningkatkan kepuasan karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian yang dilakukan harapannya dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dibidang Pariwisata yang kaitannya dengan kepuasan karyawan hotel terhadap penerapan *reward*.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini harapannya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi Divisi *Human Resources* Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta terhadap penerapan *Reward* bagi karyawan.



- b. Menjadi bahan acuan Divisi *Human Resources* Pesonna Hotel Malioboro dalam melakukan pembuatan maupun revisi penerapan sistem *Reward*.

## 1.6 Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh penulis meninjau beberapa penelitian terdahulu yang memiliki bahasan yang berkaitan dengan tema yang diangkat oleh penulis. Kajian pustaka yang digunakan sebagai acuan berupa Tugas Akhir dan Jurnal. Tabel 1.2 menyajikan tinjauan pustaka yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

**Tabel 1.2. Tinjauan Pustaka**

No	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1.	“Analisis Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di KSPPS BMT Ramadana Salatiga ” (Musa, 2017)	Untuk mengetahui <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang diterapkan dan bagaimana penerapannya dalam meningkatkan kinerja karyawan di KSPPS BMT Ramadana Salatiga.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka.	<i>Reward</i> yang diterapkan di KSPPS BMT berupa penghargaan finansial (gaji, tunjangan, bonus) dan non finansial (pelatihan, rekreasi, promosi). Sedangkan <i>punishment</i> yang diterapkan berupa hukuman ringan, hukuman sedang, dan hukuman berat.
2.	“Pengaruh <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Terhadap Kinerja dan Motivasi Karyawan pada	Untuk mengetahui pengaruh baik secara simultan maupun parsial antara <i>reward</i> dan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara,	Terdapat pengaruh positif dari <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang ditetapkan terhadap kinerja dan motivasi

	CV Media Kreasi Bangsa: (Wirawan <i>et al</i> , 2018)	<i>punishment</i> terhadap kinerja dan motivasi karyawan pada CV Media Kreasi Bangsa	observasi, dan dokumentasi.	karyawan di CV Media Kreasi Bangsa.
3.	“Pengaruh <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> terhadap Kinerja dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta”. (Hidayat, 2017)	Untuk mengetahui pengaruh <i>reward and punishment</i> terhadap disiplin kerja dan kinerja karyawan.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	<i>Reward</i> dan <i>punishment</i> berpengaruh positif terhadap disiplin kerja dan kinerja karyawan Spesial Sambal Yogyakarta.

Sumber: Musa (2017), Wirawan *et al* (2018), Hidayat (2017)

Penelitian yang pertama, yakni penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Yasir Musa (2017) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga yang berjudul “Analisis Penerapan *Reward* dan *Punishment* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di KSPPS BMT Ramadana Salatiga ”. Memiliki persamaan dengan tugas akhir yang ditulis peneliti dalam metode penelitian yang digunakan, yakni menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Musa mendapatkan data primer melalui wawancara dan observasi. Sementara itu, data sekunder didapatkan melalui studi pustaka yang ada di KSPPS BMT Salatiga. Tema yang akan diangkat oleh penulis untuk tugas akhir yakni tentang penerapan *reward* dalam perusahaan juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Musa. Dalam penelitiannya, Musa menyampaikan tentang analisis penerapan *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan di KSPPS BMT Ramadana Salatiga. Pembeda penelitian tersebut dengan

yang diteliti oleh penulis yakni lokasi penelitian yang berbeda. Lokasi penelitian Musa berada di KSPPS BMT Ramadana Salatiga, berbeda dengan tugas akhir penulis yang berada di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Penelitian ini membahas tentang analisis penerapan *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan penelitian penulis membahas tentang tingkat kepuasan karyawan terhadap penerapan *reward*. Musa menyimpulkan bahwa *reward* yang diterapkan di KSPPS BMT berupa penghargaan finansial (gaji, tunjangan, bonus) dan non finansial (pelatihan, rekreasi, promosi). Sedangkan *punishment* yang diterapkan berupa hukuman ringan, hukuman sedang, dan hukuman berat.

Penelitian yang kedua, yakni penelitian yang dilakukan oleh Adhitomo Wirawan dan Ismi Nur Afani (2018) mahasiswa Prodi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam yang berjudul “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kinerja dan Motivasi Karyawan pada CV Media Kreasi Bangsa”. Penelitian tersebut dengan tugas akhir yang ditulis peneliti memiliki persamaan dalam metode penelitian yang digunakan, yakni menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian tersebut pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tema yang akan diangkat oleh penulis untuk tugas akhir yakni tentang tingkat kepuasan karyawan terhadap penerapan *reward* perusahaan memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirawan yang juga membahas tentang *reward*. Lokasi penelitian Wirawan berbeda dengan penulis, yakni berada di CV Media Kreasi Bangsa, sedangkan penelitian penulis dilakukan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan

Wirawan menyampaikan tentang tingkat pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kinerja dan motivasi karyawan di CV Media Kreasi Bangsa. Wirawan menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari *reward* dan *punishment* terhadap kinerja dan motivasi kerja karyawan CV Media Kreasi Bangsa.

Penelitian yang ketiga, yakni penelitian yang dilakukan oleh Faizal Hidayat (2017) mahasiswa S1 Manajemen Universitas Islam Indonesia yang berjudul “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kinerja dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta”. Penelitiannya yang dilakukan Hidayat menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat memiliki kesamaan pada tema yang akan diangkat oleh penulis untuk tugas akhir yakni tentang penerapan *reward and punishment* dalam perusahaan. Penelitian tersebut menyampaikan tentang pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap disiplin kerja secara parsial, serta pengaruh *reward and punishment* terhadap kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi dan analisis jalur. Hidayat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap disiplin kerja maupun kinerja karyawan karena adanya *reward and punishment*. Lokasi penelitian Hidayat (2017) berada di Gerai Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta, berbeda dengan tugas akhir penulis yang berada di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Dalam penelitiannya, Hidayat membahas pengaruh *reward and punishment* terhadap kinerja dan disiplin kerja karyawan, berbeda dengan penelitian penulis yang membahas tentang tingkat kepuasan karyawan terhadap penerapan *reward and punishment*.

Berdasarkan ketiga tinjauan pustaka diatas menunjukkan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan *Reward* untuk Meningkatkan Kepuasan Karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta” belum pernah diteliti sebelumnya.

## **1.7 Landasan Teori**

Berikut merupakan landasan teori yang berfungsi sebagai dasar dalam menyusun hasil data penelitian dalam pembahasan.

### **1.7.1 Ruang Lingkup Hotel**

#### **a. Pengertian Hotel**

Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar untuk menginap dengan perhitungan pembayaran harian serta menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan, seperti fasilitas penyediaan makanan dan minuman, fasilitas konvensi dan pameran, fasilitas rekreasi dan hiburan, fasilitas olahraga dan kebugaran, fasilitas jasa layanan bisnis dan perkantoran, fasilitas jasa layanan keuangan, fasilitas perbelanjaan, serta pengembangan fasilitas penunjang lainnya yang diperlukan untuk aktivitas pengunjung (Suryo, 2008). Sedangkan menurut Sulastiyono (2006), hotel merupakan usaha pariwisata dimana suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas antara lain kamar tidur, makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan penunjang seperti tempat rekreasi, fasilitas olahraga, dan fasilitas lainnya. Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha pariwisata yang menyediakan kamar sebagai produk utama dan memiliki fasilitas

penunjang lainnya seperti menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas layanan lainnya. Penggunaan teori mengenai hotel diatas dijadikan acuan penulis untuk mendefinisikan Pesonna Malioboro sebagai salah satu Hotel yang merupakan suatu usaha akomodasi.

#### b. Klasifikasi Hotel

Menurut Suwithi (2013), klasifikasi hotel dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yakni:

- 1) Berdasarkan Kelas : Hotel Melati, Hotel Bintang satu (\*), Hotel Bintang dua (\*\*), Hotel Bintang tiga (\*\*\*), Hotel Bintang empat (\*\*\*\*), dan Hotel Bintang lima (\*\*\*\*\*)
- 2) Berdasarkan *Plan* : *American Plan*, *Continental American Plan*, dan *European Plan*.
- 3) Berdasarkan Ukuran : *Small Hotel*, *Medium Hotel*, dan *Large Hotel*.
- 4) Berdasarkan maksud tujuan tamu : *Business Hotel*, *Resort/Tourism Hotel*, *Casino Hotel*, *Pilgrim Hotel*, dan *Cure Hotel*

Melalui uraian diatas, klasifikasi jenis-jenis hotel dibagi menjadi empat yakni: berdasarkan kelas, berdasarkan *plan*, berdasarkan ukuran, dan berdasarkan maksud tujuan tamu. Teori di atas dalam penelitian ini digunakan untuk mendefinisikan klasifikasi Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

### 1.7.2 Reward

#### a. Pengertian *Reward*.

*Reward* merupakan insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif (Simamora, 2004). Sementara menurut Kadarisman (2012), *reward* adalah bentuk return baik financial maupun non financial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan. Menurut Irmayanti (2013), menjelaskan bahwa *reward* disebut juga imbalan intrinsik yaitu imbalan yang merupakan bagian dari pekerjaan itu sendiri, imbalan tersebut mencakup rasa penyelesaian, prestasi, otonomi, dan pertumbuhan. Maksudnya ialah kemampuan untuk memulai atau menyelesaikan suatu proyek pekerjaan merupakan hal penting bagi sejumlah individu. Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa *reward* merupakan wujud dari balasan atas dedikasi maupun prestasi yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan dan bisa berupa imbalan financial maupun non financial serta dapat timbul dari dalam diri karyawan (intrinsik) maupun imbalan dari perusahaan (ekstrinsik). Teori tersebut digunakan penulis untuk menganalisis penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

#### b. Tujuan *Reward*

Ivancevich (2000) membagi tujuan dari program *reward* menjadi tiga tujuan utama, yakni:

1. Menarik orang yang memiliki kualifikasi untuk bergabung dengan organisasi
2. Mempertahankan karyawan agar terus datang untuk bekerja.

### 3. Memotivasi karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi.

Sementara itu menurut Moorhead & Griffin (2013), tujuan dari sistem *reward* adalah untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan berkualitas untuk memelihara struktur bayaran yang adil secara internal dan kompetitif secara eksternal. Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *reward* memiliki tujuan positif, diantaranya: untuk menarik seseorang, untuk mempertahankan karyawan, dan untuk memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja. Dalam penelitian ini, teori diatas digunakan sebagai tolak ukur penulis untuk melihat penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro yogyakarta serta manfaat yang didapatkan melalui penerapan *reward*.

#### c. Jenis-Jenis *Reward*

Menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson dalam Gania (2006), *reward* dibagi menjadi dua jenis, yakni: *reward* ekstrinsik dan *reward* intrinsik.

##### 1) *Reward* Ekstrinsik

Merupakan suatu penghargaan yang datang dari luar orang tersebut.

##### a. Penghargaan financial

##### 1. Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dalam mencapai tujuan perusahaan atau dapat dikatakan sebagai bayaran tetap yang diterima seseorang dari sebuah perusahaan.



## 2. Tunjangan karyawan

Contoh dari tunjangan karyawan yakni dana pensiun, perawatan di rumah sakit, dan liburan. Pada umumnya merupakan hal yang tidak berkaitan dengan kinerja karyawan, akan tetapi didasarkan pada senioritas dan catatan kehadiran.

## 3. Bonus/Insentif

Merupakan tambahan-tambahan imbalan diluar gaji maupun upah yang diberikan perusahaan.

### b. Penghargaan non financial

#### 1. Penghargaan interpersonal

Penghargaan interpersonal atau yang sering disebut dengan penghargaan antar pribadi. Dalam hal ini manajer memiliki sejumlah kekuasaan untuk mendistribusikan penghargaan interpersonal seperti status dan pengakuan yang diberikan kepada karyawan untuk memotivasi kerja karyawan tersebut.

#### 2. Promosi jabatan

Manajer menjadikan penghargaan promosi sebagai usaha untuk menempatkan orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat.

### 2) *Reward* Intrinsik

Merupakan penghargaan-penghargaan atas diri sendiri dan diatur oleh diri sendiri.

a. Penyelesaian (*completion*)

Merupakan kemampuan untuk memulai dan menyelesaikan suatu pekerjaan atau proyek. Hal ini sangat penting bagi sebagian orang. Ketika seseorang berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan, akan ada bentuk penghargaan dan rasa kepuasan bagi dirinya sendiri.

b. Pencapaian (*achievement*)

Merupakan penghargaan yang muncul dalam diri sendiri, yang diperoleh ketika seseorang berhasil mencapai suatu tujuan.

c. Otonomi (*autonomy*)

Merupakan suatu keinginan yang timbul pada seseorang atas pekerjaan yang memberikan hak untuk mengambil keputusan dan bekerja tanpa diawasi dengan ketat.

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa *reward* terdiri dari *reward* ekstrinsik dan *reward* intrinsik. *Reward* ekstrinsik merupakan *reward* yang muncul dari luar diri karyawan yang terdiri dari *reward* financial berupa gaji, tunjangan, dan bonus atau insentif, serta *reward* non financial berupa penghargaan interpersonal dan promosi jabatan. Sementara itu, *reward* intrinsik merupakan *reward* yang muncul dari diri seseorang. *Reward* intrinsik terdiri dari penyelesaian, pencapaian, dan otonomi. Teori-teori mengenai jenis *reward* diatas digunakan penulis dalam penelitian ini sebagai acuan dalam menganalisis jenis *reward* yang diterapkan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

### **1.7.3. Kepuasan Kerja Karyawan**

#### **a. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan Kerja merupakan hal yang bersifat individu karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dan memiliki standar yang berbeda-beda pula. Semakin seseorang merasa puas dengan aspek pekerjaan yang dilakukannya, maka kepuasan kerja orang tersebut semakin tinggi. Menurut Kreitner (2001) kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2003). Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan respon emosional yang dirasakan oleh pekerja yang berkaitan dengan penghargaan yang diterima berdasarkan beberapa aspek pekerjaan. Penggunaan teori mengenai kepuasan kerja di atas dijadikan acuan penulis untuk mendefinisikan kepuasan kerja karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

#### **b. Indikator Kepuasan Kerja**

Setiap karyawan memiliki tolak ukur kepuasan kerja yang berbeda standar kepuasannya. Menurut Affandi (2018), terdapat lima indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

##### **1. Pekerjaan itu sendiri**

Merupakan isi pekerjaan yang dilakukan pekerja apakah memiliki elemen yang memuaskan atau tidak.

## 2. Upah

Merupakan jumlah imbalan yang diterima seseorang setelah melakukan pekerjaannya.

## 3. Promosi

Merupakan kemungkinan bagi pekerja untuk mendapatkan promosi jabatan dan memiliki kesempatan untuk jenjang karir yang baik.

## 4. Pengawasan

Merupakan hal yang dirasakan pekerja dalam melakukan tugasnya dan berkaitan dengan perintah atau petunjuk dalam melakukan pekerjaan.

## 5. Rekan kerja

Merupakan kegiatan interaksi antar sesama pekerja dalam suatu perusahaan. Seorang pekerja dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau sangat tidak menyenangkan.

Sementara itu, menurut Hasibuan (2014) indikator kepuasan kerja terdiri dari:

### 1. Kesetiaan

Merupakan penilaian untuk mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisai. Kesetiaan dapat dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.

### 2. Kemampuan

Merupakan sebagai penilai dalam menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

### 3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

### 4. Kreatifitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengemukakan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik lagi.

### 5. Kepemimpinan

Merupakan kemampuan untuk memimpin, memiliki pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

### 6. Tingkat gaji

Merupakan menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan yang harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

### 7. Kepuasan kerja tidak langsung

Merupakan penilaian atas pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka dalam membantu perusahaan untuk mencapai tujuan. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan.

## 8. Lingkungan kerja

Merupakan penilaian terhadap lingkungan kerja yang baik dan dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Berdasarkan uraian teori di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan kerja dapat terdiri dari: pekerjaan itu sendiri, upah atau gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja, kesetiaan, kemampuan, kejujuran, kreatifitas, kepemimpinan, kepuasan kerja tidak langsung, dan lingkungan kerja. Penggunaan teori mengenai indikator kepuasan kerja digunakan penulis untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan melalui teknik pengukuran yang cermat terhadap variabel-variabel tertentu, sehingga menghasilkan simpulan-simpulan yang dapat digeneralisasikan, lepas dari konteks waktu dan situasi serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kualitatif (Arifin, 2012). Penelitian dekriptif adalah metode yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, baik berupa keadaan, permasalahan, sikap, pendapat, kondisi, prosedur atau sistem faktual dan cermat (Soewadji, 2012). Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode kualitatif karena ingin menjabarkan mengenai penerapan *reward* untuk meningkatkan kepuasan karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

Penggunaan jenis penelitian deskriptif sesuai dengan kebutuhan penelitian yang ingin menjelaskan data yang didapatkan ketika melakukan penelitian. Data didapatkan melalui wawancara mendalam semi terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi.

### **1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan oleh peneliti ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tanggal 18 November 2020 sampai dengan 17 Mei 2021. Tempat penelitian berada di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

### **1.8.3 Alat Penelitian**

Alat penelitian yang digunakan oleh peneliti beserta kegunaanya, yakni:

#### **1. Buku Catatan dan Alat Tulis**

Buku catatan dan alat tulis digunakan untuk mencatat informasi yang didapatkan peneliti ketika melakukan penelitian

#### **2. *Handphone***

*Handphone* digunakan untuk berkomunikasi dengan pihak informan serta digunakan untuk mendokumentasikan data.

#### **3. Laptop**

Laptop digunakan oleh peneliti untuk menuliskan hasil penelitian serta mencari informasi lain dari sumber internet yang berkaitan dengan penelitian.

#### **1.8.4 Jenis Data**

Penelitian ini mengelompokkan dua jenis data berdasarkan sumbernya, yakni data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan jenis data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan jenis data primer yang didapatkan melalui observasi partisipatif dan wawancara semi terstruktur mendalam dengan karyawan dari masing-masing departemen dan HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

##### **2. Data Sekunder**

Menurut Arikunto (2010), data sekunder merupakan perolehan data yang menunjang data primer. Data sekunder dapat diperoleh dari data-data terdahulu yang sudah muncul seperti foto, perolehan data, dan dokumen terdahulu. ]Penelitian yang dilakukan oleh penulis mendapatkan data sekunder melalui dokumentasi berupa buku, literatur, jurnal, dokumentasi, serta dokumen-dokumen milik Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

#### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Noor, 2011). Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi.



## 1. Observasi Partisipatif

Menurut Sukmadinata (2010), observasi atau pengamatan adalah suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi partisipatif merupakan pengamatan dimana peneliti ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipatif ketika melakukan PKL di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Peneliti berperan aktif dan terlibat kegiatan yang dilakukan divisi HRD secara langsung dan melihat penerapan *reward* bagi karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Ketika melakukan proses pengamatan peneliti mengikuti apa yang dikerjakan oleh narasumber, sehingga data yang diperoleh bisa akurat dan faktual.

## 2. Wawancara Semi terstruktur

Menurut Sugiyono (2013) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sugiyono (2013) juga menyampaikan bahwa terdapat tiga jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan semi terstruktur karena peneliti sudah menyiapkan kerangka pertanyaan namun proses wawancara dilakukan secara mengalir dan memungkinkan untuk mendapatkan data diluar kerangka pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti. Wawancara dilakukan ke beberapa narasumber yang terdiri dari perwakilan karyawan dari setiap

departemen dan staff HRD di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Kegiatan wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti. Wawancara digunakan untuk memperkuat dan memperjelas data mengenai kepuasan karyawan terhadap penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah dokumen arsip yang dimiliki HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, dan foto-foto kegiatan sebagai pelengkap dalam penelitian.

#### 1.8.6 Analisa Data

Menurut Bogdan & Biklen (dalam Moleong, 2012) analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan ke orang lain. Teknik menganalisis data dalam penelitian ini, diantaranya:

##### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan memilah informasi yang diperlukan untuk penelitian dan yang tidak diperlukan. Reduksi data dilakukan dengan mengacu pada pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data kasar yang sudah

didapatkan di lapangan. Data kasar didapatkan oleh penulis melalui observasi partisipatif selama melakukan PKL di Divisi HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta dan hasil wawancara dengan beberapa narasumber terkait untuk mendapatkan kualitas data yang maksimal. Peneliti juga harus memastikan kelayakan data yang ada pada tahap ini.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan agar peneliti dapat mendeskripsikan data dengan mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan penulis dengan menyajikan data kedalam bentuk gambar atau tabel. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah penulis dalam menguasai data yang telah direduksi.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara melakukan verifikasi dengan meninjau ulang catatan-catatan yang terdapat dilapangan, sehingga data yang disajikan teruji validitasna dan dapat memperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dari data yang didapatkan selama melakukan pengamatan secara langsung di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan terhadap data yang telah dianalisis dalam pembahasan pada tahap ini.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

#### **2.1. Profil Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta**



**Gambar 2.1. Foto tampak depan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta**

Sumber : [website pesonna.co.id/hotel/malioboroyogyakarta](http://website.pesonna.co.id/hotel/malioboroyogyakarta)

Gambar 2.1 merupakan tampak depan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Dikutip melalui website, Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta merupakan hotel bintang tiga yang memiliki konsep *Halal Lifestyle*. Hotel ini berada di Jalan Gadean No.3, Ngupasan, Kecamatan Gondomanan, Kota Yogyakarta. Letak Pesonna Hotel Malioboro cukup strategis bagi wisatawan yang ingin merasakan suasana Kota Yogyakarta karena hotel ini berada di kawasan Malioboro yang merupakan pusat Kota Yogyakarta. Pesonna Hotel Malioboro merupakan sektor usaha milik PT.Pegadaian (Persero). Pesonna Hotel tidak hanya terletak di Malioboro saja, namun terdapat tujuh Hotel Pesonna lainnya, yakni:

Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta, Pesonna Hotel Makassar, Pesonna Hotel Pekanbaru, Pesonna Hotel Semarang, Pesonna Hotel Gresik, Pesonna Hotel Tegal, dan Pesonna Hotel Pekalongan.

Nama “PESONNA” merupakan singkatan dari “Pegadaian Selalu Optimalkan Nilai-Nilai Aset”. Harapannya Pesonna Hotel dapat menjadi hotel yang indah dan mengagumkan, yang memberikan kekayaan, kemakmuran, kesejahteraan serta menjadi tempat teduh yang menyejukkan seluruh stakeholders PT Pegadaian (Persero). Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki 141 kamar yang terdiri dari tipe *Superior*, *Deluxe*, dan *Pesonna Suites*. Fasilitas yang ditawarkan Pesonna Hotel Malioboro yakni Pelayanan 24 jam, *Ballroom* (Pendopo 1,2,3), *Meeting Room* (Kencono), Pesonna Coffeshop, Free Wi-Fi, Layanan *Laundry and dry cleaning*, dan area parkir. Fasilitas yang disediakan di kamar, diantaranya: TV kabel 32” dengan siaran lokal dan internasional, AC, brankas, minibar, meja kerja, telepon, fasilitas untuk membuat kopi dan teh, dan Free WI-FI.

## 2.2. Logo Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta



**Gambar 2.2. Logo Pesonna Hotel**  
Sumber: *Linkedin Pesonna Indonesia Jaya*

Gambar 2.2 merupakan Logo Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Logo Pesonna Hotel dirancang menyerupai barisan pita yang membentuk pancaran cahaya matahari. Bentuk matahari mewakili arti semangat yang tak pernah berhenti, sedangkan warna emas pada logo mewakili kesan mulia, simbol royal, dan kekayaan.

### **2.3. Arti Nama Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta**

Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta merupakan salah satu cabang hotel Pesonna yang ada di Indonesia. Nama PESONNA merupakan singkatan dari “Pegadaian Selalu Optimalkan Nilai – Nilai Aset”. *Brand Values* dari Pesonna Hotels adalah sebuah hotel yang indah dan mengagumkan, yang memberikan kekayaan, kemakmuran, kesejahteraan serta menjadi tempat teduh yang menyejukkan seluruh stakeholders PT Pegadaian (Persero).

### **2.4. Visi dan Misi**

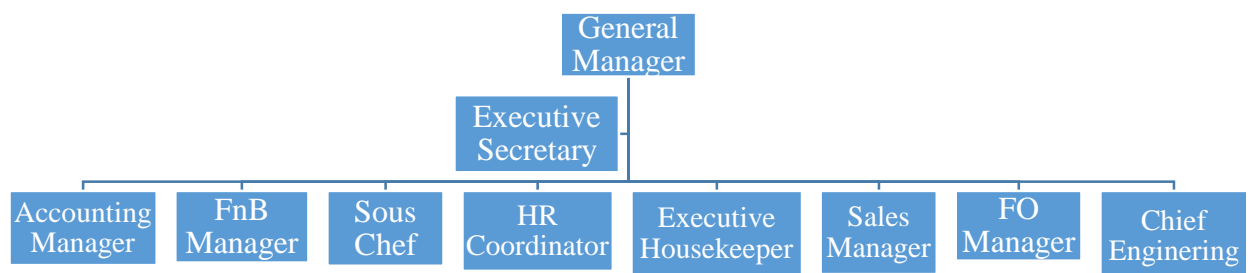
Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki visi dan misi yang mengacu pada Pesonna Indonesia Jaya. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari HRC Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, visi dan misi yang dimiliki perusahaan, yakni:

“Menjadikan Hotel Indonesia Group sebagai hotel chain terbesar di Indonesia, sejalan dengan perencanaan pariwisata sebagai *core business* di Indonesia, sehingga hotel-hotel tersebut menjadi tuan rumah di negeri sendiri, yang memudahkan dan memberi pelayanan terbaik kepada para wisatawan asing maupun

lokal, dengan mengedepankan keramah tamahan Indonesia yang bertaraf Internasional.”

## 2.5. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan tentunya memiliki struktur organisasi yang dapat melancarkan seluruh kegiatan perusahaan dan dapat memaksimalkan kinerja karyawan sesuai dengan bagiannya. Struktur organisasi Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta terdiri dari *General Manager*, *Front Office Manager*, *Executive Housekeeper*, *Accounting Manager*, *Food and Beverage Manager*, *Sous Chef*, *Assistant Chief Engineering*, dan *Human Resources Coordinator*. Di Pesonna Malioboro Yogyakarta, sejak bulan Februari 2021 tidak ada *Human Resources Manager*. *Human Resources Development* (HRD) di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta terdiri dari *Human Resources Coordinator* dan *Security*.



**Bagan 2.1. Struktur Organisasi Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta**  
(Sumber : hasil wawancara dengan HRC)

## 2.6. Produk Hotel

Hotel dibawah naungan PT Pegadaian (Persero) ini memiliki tiga tipe kamar sebagai produk utama dari Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, diantaranya tipe *Superior*, tipe *Deluxe*, dan tipe Pesonna *Suites* dengan total kamar sejumlah 141 kamar.

Berikut merupakan penjelasan dari setiap kamarnya, antara lain:

### a. Tipe *Superior*

Tipe kamar superior merupakan tipe kamar yang paling sederhana dengan luas kamar 19 m<sup>2</sup>. Tipe kamar ini dilengkapi dengan fasilitas TV kabel 32” dengan siaran lokal dan internasional, AC, brankas, minibar, meja kerja, telepon, teko listrik, Free WI-FI, dan perlengkapan mandi. Tersedia juga *connecting door / room* apabila terdapat tamu yang ingin memesan kamar lebih dari satu dan saling terhubung. Tamu yang ingin menginap di tipe ini dapat memilih tipe tempat tidur *twin bed* atau *double bed*.

### b. Tipe *Deluxe*

Tipe kamar deluxe merupakan tipe kamar dengan luas kamar 22m<sup>2</sup>. Tipe kamar ini dilengkapi dengan fasilitas TV kabel 32” dengan siaran lokal dan internasional, AC, brankas, minibar, meja kerja, telepon, teko listrik, Free WI-FI, dan perlengkapan mandi. Tersedia juga *connecting door / room* apabila terdapat tamu yang ingin memesan kamar lebih dari satu dan saling terhubung. Tamu yang ingin menginap di tipe ini dapat memilih tipe tempat tidur *twin bed* atau *double bed*.



c. Tipe *Pesonna Suites*

Tipe ini merupakan tipe yang paling mewah dibanding dua tipe sebelumnya. Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki empat kamar dengan tipe Pesonna Suites. Luas kamar yakni 38m<sup>2</sup> yang jauh lebih besar dibanding tipe kamar lainnya. Fasilitas yang ditawarkan yakni TV kabel 32” dengan siaran lokal dan internasional, AC, brankas, minibar, meja kerja, telepon, Free WI-FI, dan perlengkapan mandi. Selain itu, terdapat pula fasilitas berupa *living room*, *Dolce Gusto coffe maker* (lengkap dengan kapsul kopinya), *hairdryer*, dan item minibar yang lebih lengkap dibanding tipe kamar lainnya, sehingga tipe ini menjadi sangat eksklusif dibanding tipe lainnya.

Selain produk berupa kamar, Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta menawarkan beberapa paket kegiatan seperti *wedding package*, *birthday package*, Khitanan, dan beberapa paket lain, diantaranya dapat dilihat pada Tabel 2.1:

**Tabel 2.1. Produk hotel berupa paket kegiatan**

No	Nama Paket	Harga	Keuntungan / Fasilitas	Keterangan
1.	BUMERANG (Buffet Makan Siang Enak Barengan)	Rp. 65.000 net/pax	Makan sepuasnya dengan menu masakan Indonesia dan Internasional.	Jumat & Sabtu, pukul 11.00 – 14.00 WIB.
2.	GOWBBAN (Gowes <i>Breakfast</i> Barengan)	Rp. 75.000 net/pax	Sarapan sepuasnya dengan menu <i>Indonesian food and Western food</i>	Sabtu & Minggu pukul 08.00 – 12.00 WIB. Tamu wajib membawa sepeda



3.	Khitanan <i>Package</i>	Rp. 8.500.000	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dekorasi sederhana</li><li>- Lokasi acara di Ballroom atau Restaurant</li><li>- Prasmanan untuk 50 orang</li><li>- Menginap 1 malam di kamar tipe Deluxe (1 kamar)</li><li>- Busana Jawa atau Muslim</li><li>- Sound system</li><li>- Hadiah spesial</li><li>- <i>Free vallet parking</i></li></ul>	Wajib melakukan reservasi sebelumnya. Harga paket untuk 50 orang.
4.	<i>Silver Wedding Package</i>	Rp. 38.000.000	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prasmanan untuk 200 orang</li><li>- 1 gubuk makanan</li><li>- Menginap 1 malam di kamar tipe Deluxe (1 kamar) untuk pengantin.</li><li>- Menginap 1 malam di kamar tipe Superior (2 kamar) untuk orang tua pengantin.</li><li>- Hadiah pernikahan</li><li>- Lokasi acara</li><li>- Satu kali <i>food testing</i> untuk 10 orang.</li><li>- <i>Free vallet parking</i></li></ul>	Harga paket untuk 200 orang dan dapat berubah sesuai keinginan pelanggan.
5.	<i>Gold Wedding Package</i>	Rp. 68.000.000	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prasmanan untuk 200 orang</li><li>- 2 gubuk makanan</li><li>- Menginap 1 malam di kamar tipe Deluxe (1 kamar) untuk pengantin.</li><li>- Menginap 1 malam di kamar tipe Superior (2 kamar) untuk orang tua pengantin.</li><li>- Dekorasi</li></ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Photographer</i> + 1 Album + <i>soft file</i></li> <li>- Hadiah pernikahan</li> <li>- Lokasi acara</li> <li>- Satu kali <i>food testing</i> untuk 10 orang.</li> <li>- <i>Free vallet parking</i></li> </ul>	
6.	<i>Table Manner package</i>	Rp. 150.000 net/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilihan makanan Indonesia, Barat, atau gabungan.</li> <li>- Sertifikat</li> <li>- Booklet</li> <li>- Pertunjukan Housekeeping</li> <li>- Pertunjukkan FnB</li> <li>- Tur Hotel</li> </ul>	Harus reservasi terlebih dahulu.
7.	<i>Birthday package</i>	Rp. 100.000 net/pax	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Sound system</i></li> <li>- Dekorasi sederhana</li> <li>- Prasmanan <i>lunch</i> atau <i>dinner</i></li> <li>- Kue ulang tahun</li> <li>- Hadiah dari Pesonna Malioboro</li> </ul>	Minimal 20 pax

Sumber : selebaran (brosur) Pesonna Hotel Malioboro

## 2.7. Fasilitas

### a. *Restaurant* – Pesonna Coffeshop

Pesonna Coffeshop terletak di sisi timur lobby Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta yang berada di lantai dasar. Tamu yang ingin sarapan atau sekedar bersantai dapat datang ke Pesonna Coffeshop yang buka dari pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 22.00 WIB. Untuk sarapan, dilaksanakan pada pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 10.00 WIB. Seluruh makanan dan minuman yang disajikan di sini dijamin Halal, karena Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki konsep *Lifestyle and Halal concept*. Menu yang ditawarkan di Pesonna Coffeshop lebih

menonjolkan makanan-makanan Indonesia, namun juga tersedia menu internasional.

b. Mushola

Mushola berada di dekat *meetingroom* dan *ballroom*. Ukuran mushola di Pesonna Hotel Malioboro tidak terlalu besar dan hanya dapat menampung sekitar 6 orang saja dalam satu waktu.

c. *Meeting Room*

*Meeting Room* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta bernama Kencono *Meeting room*. *Meeting room* ini berukuran 4m x 10m x 4.2m dan dapat menampung 24 orang dengan tipe susunan *U-Shape*, 20 orang dengan tipe susunan *V-Shape*, 12 orang dengan tipe susunan *Classroom*, 30 orang dengan tipe susunan *Round Table*, dan 50 orang dengan tipe susunan *Theatre*.

d. *Ballroom*

Ballroom di Pesonna Hotel Malioboro terdiri dari tiga ruangan yakni Pendopo 1, Pendopo 2, dan Pendopo 3. Setiap ruangnya memiliki ukuran yang sama, serta ketiga ruangan ini bersebelahan dan dapat digabungkan dengan membuka pintu sekat antar ruangan. Pada tabel 2.2 dapat dilihat luas masing-masing ruangan, luas apabila digabung, dan kapasitas orang tiap-tiap ruangan berdasarkan perbedaan tipe-tipe susunan ruangan.

**Tabel 2.2. Kapasitas ballroom berdasarkan tipe susunan ruangan**

Nama Ballroom	Ukuran	Kapasitas berdasarkan Tipe Susunan Ruangan (orang)				
		Double U-Shape	V-Shape	Classroom	Round Table	Theatre
<b>Pendopo 1</b>	(6 x 10 x 4,2)m	35	25	30	30	80
<b>Pendopo 2</b>	(6 x 10 x 4,2)m	35	25	30	30	80
<b>Pendopo 3</b>	(6 x 10 x 4,2)m	35	25	30	30	80
<b>Pendopo 1&amp;2 atau 2&amp;3</b>	(12 x 10 x 4,2)m	60	30	90	90	180
<b>Pendopo 1,2,&amp;3</b>	(10 x 18 x 4,2)m	90	45	120	120	350

Sumber : *Factsheet* Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta

*e. Souvenir Booth*



**Gambar 2.3. Souvenir booth Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta**

Sumber : dokumentasi penulis

Bekerja sama dengan salah satu pembuat batik tulis di Yogyakarta,  
Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta menawarkan *Souvenir booth* yang

men-*highlight* batik sebagai produk utama nya. Gambar 2.3 dapat dilihat suasana *souvenir booth* yang terdapat di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Letaknya berada tepat di sisi timur meja *reseptionist* yang dapat dilihat tamu ketika masuk pertama kali melalui pintu utama. Dalam *booth* tersebut terdapat pembatik yang sedang membatik secara langsung. Tamu yang datang juga bisa belajar membatik pada *booth* tersebut. Terdapat paket membatik sapu tangan, *pouch*, dan *totebag*. Tamu juga bisa membeli souvenir karena di *booth* tersebut terdapat berbagai macam produk batik mulai dari baju batik, rok batik, kain batik, gantungan kunci batik, hingga dompet batik, dan masih banyak jenis-jenis souvenir yang berasal dari batik.

### **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang kepuasan karyawan terhadap penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Bab ini dibagi menjadi dua sub bab yakni yang pertama membahas penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta dan sub bab berikutnya membahas tentang kepuasan karyawan terhadap penerapan *reward* berdasarkan indikator kepuasan karyawan.

#### **3.1. Penerapan *Reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta**

Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta sebagai sebuah perusahaan dibidang jasa akomodasi memberikan *Reward* bagi karyawan sebagai bentuk imbalan atas kinerja karyawan. *Human Resources Development* memiliki tanggung jawab dalam penerapan *Reward* di Pesonna Hotel Malioboro. Berikut jenis-jenis *Reward* yang diterapkan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta :

##### **A. Reward Ekstrinsik**

*Reward* Ekstrinsik merupakan penghargaan yang muncul dari luar diri karyawan. *Reward* ekstrinsik terdiri dari *reward* financial dan *reward* non financial, sebagai berikut:

##### *1. Reward financial*

###### *a. Kenaikan gaji*

Kenaikan gaji merupakan salah satu *Reward* yang ada di Pesonna Hotel Malioboro. Kenaikan gaji diberikan kepada karyawan yang dinilai memiliki kinerja yang baik dan terus meningkat. Pemberian naik gaji pada karyawan

Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta dapat memberikan perasaan senang dan merasa dihargai. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan karyawan di Pesonna Hotel Malioboro mengenai *reward* ini, diperoleh informasi bahwa karyawan merasa diapresiasi oleh pihak hotel atas pekerjaan yang telah mereka lakukan. Hal tersebut disampaikan oleh Pristiwanto Yanuar dalam wawancara yang menyatakan bahwa:

“Perasaan saya senang ketika dapat *reward* berupa kenaikan gaji, karena saya merasa diapresiasi oleh pihak hotel. Jadi lebih semangat lagi untuk meningkatkan kinerja saya, biar bisa mendapat *reward* lainnya” (Wawancara dengan Pristiwanto Yanuar selaku *HK Supervisor*, April 2021)

Kenaikan gaji di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta juga diberikan ketika karyawan dipromosikan jabatannya. HRD Pesonna Hotel Malioboro menyampaikan bahwa pemberian kenaikan gaji ditentukan oleh penilaian karyawan oleh atasan (*head of department*), pimpinan (*General Manager*), dan HRD. Penjelasan tersebut disampaikan oleh Ari Widyastuti selaku *Human Resources Coordinator* dalam wawancara dengan kutipan sebagai berikut:

“Jadi begini, kalo di hotel ini ketika HRD ingin memberikan kenaikan gaji ke karyawan, harus melalui persetujuan Bapak (*general manager*) terlebih dahulu. Lalu HRD akan diskusi juga dengan HOD karyawan yang bersangkutan. Ketika mau menaikkan gaji juga kita liat dulu bagaimana penilaian karyawan dari sisi HOD dan HRD melalui *appraisal form*” (Wawancara dengan Ari Widyastuti selaku HRC, Maret 2021)

Pemberian kenaikan gaji di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memerlukan beberapa tahapan terlebih dahulu. Karyawan yang akan diberikan kenaikan gaji akan dipantau terlebih dahulu oleh HOD dan HRD, serta *General Manager* sebagai pengambil keputusan. Sementara itu, karyawan juga bisa



mendapatkan kenaikan gaji apabila *general manager* melihat karyawan tersebut memiliki potensi dan memberikan kenaikan gaji secara langsung. GM akan menghubungi HRD untuk mengatur proses kenaikan gaji. Kejadian tersebut biasanya dilakukan secara personal sehingga tidak banyak karyawan lain yang mengetahui ketika seorang karyawan mendapatkan kenaikan gaji.

b. Tunjangan

*Reward* berupa tunjangan di Pesonna Hotel Malioboro lebih ditujukan ke *Head of Department (HOD)* dan karyawan yang menjabat sebagai *Supervisor*. Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memberikan tunjangan kepada karyawan yang menjabat sebagai *HOD* berupa *HP Allowance* atau tunjangan uang pulsa setiap bulannya. Selain itu, karyawan yang menjabat sebagai *Supervisor* keatas akan mendapat bonus upah tambahan berupa *fix service*. Tunjangan tersebut diberikan karena karyawan dengan jabatan *Supervisor* keatas memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibanding karyawan yang hanya berstatus sebagai *Staff* saja.

c. Bonus atau Insentif

Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memberikan bonus kepada karyawan dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti suatu konferensi yang diadakan di luar kota. Beberapa karyawan pernah diberangkatkan ke Bali pada Tahun 2019 untuk mengikuti konferensi sekaligus rekreasi. Biaya yang dikeluarkan selama kegiatan ditanggung penuh oleh perusahaan. Karyawan bisa mendapatkan relasi melalui konferensi yang diadakan di Bali

dan mendapat kesempatan untuk melakukan rekreasi yang dalam hal ini merupakan bagian dari *Business Trip*. Selain itu Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta juga memiliki agenda pemilihan karyawan terbaik yang disebut “*Best employee of Three Months*”.

Sesuai dengan namanya, pemilihan karyawan terbaik dilakukan setiap tiga bulan. Karyawan yang dinobatkan sebagai karyawan terbaik akan mendapatkan bonus berupa uang tunai dan voucher menginap di Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. Pemilihan karyawan terbaik dapat meningkatkan kinerja karyawan karena terdapat target yang ingin dicapai, yakni menjadi karyawan terbaik. Pemilihan karyawan terbaik dilakukan dengan proses seleksi berupa tes tertulis dan tes wawancara, serta melihat kinerja yang diberikan karyawan dalam kurun waktu tertentu. Tiap-tiap departemen berhak mengirimkan kandidat yang akan diikutkan dalam pemilihan karyawan terbaik. Untuk agenda ini, departemen *Sales and Marketing* tidak dapat berpartisipasi karena dianggap sebagai departemen yang memahami seluruh produk hotel. Pemberian bonus atau insentif tersebut diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

## 2. *Reward non financial*

### a. Pujian

Pujian merupakan salah satu hal sederhana yang dilakukan oleh atasan untuk memberikan apresiasi terhadap pekerjaan seseorang. Budaya kerja yang ada di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta telah menunjukkan bahwa

pujian menjadi hal yang patut untuk dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan menyampaikan bahwa merasa sangat diapresiasi ketika mendapat pujian dari *General Manager*. Perasaan yang dirasakan karyawan ketika mendapatkan pujian disampaikan oleh Rahmat Widodo selaku *Sales Manager* melalui wawancara yang dilakukan penulis dengan kutipan sebagai berikut:

“Kalau pujian memang sering saya dapatkan, biasanya dari HOD memberikan pujian ketika saya melakukan suatu hal diatas ekspektasi. Saya juga pernah dipuji Bapak GM dan pujiannya disampaikan ketika *morning briefing*, nah itu senangnya luar biasa karena merasa benar-benar diapresiasi sekali” (Wawancara dengan Rahmat Widodo selaku *Sales Manager*, Maret 2021)

*Reward* berupa pujian dapat memberikan semangat dalam bekerja agar dapat memberikan hasil yang terbaik. Pujian yang diberikan oleh atasan dapat disampaikan secara langsung ke karyawan atau melalui perantara. Secara langsung dilakukan ketika atasan melontarkan secara langsung ke karyawan yang bersangkutan, sedangkan secara tidak langsung yakni dengan melalui perantara, contohnya ketika HRD memberikan pujian terhadap *staff FnB Service* melalui *FB Manager* selaku atasan dari karyawan tersebut. Berdasarkan hasil observasi penulis, pemberian pujian secara lisan memang sering dilakukan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Budaya kerja seperti hal tersebut tentunya dapat membuat karyawan merasa dihargai atas hal baik yang telah dilakukan.

b. Promosi jabatan

Promosi jabatan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta diberikan kepada karyawan yang terus mengalami kenaikan dalam kinerjanya. Sebelum dilakukan promosi jabatan, pihak HRD dan HOD akan melakukan penilaian terlebih dahulu terhadap karyawan yang bersangkutan. Promosi jabatan merupakan wujud *reward* atas dedikasi yang telah dilakukan karyawan terhadap perusahaan. Budaya perusahaan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, apabila terdapat posisi jabatan yang kosong maka manajemen lebih mengutamakan untuk meningkatkan potensi karyawan yang ada dengan mempromosikan jabatan karyawan untuk posisi yang kosong. Manajemen Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan promosi jabatan sehingga jenjang karir bisa didapatkan.



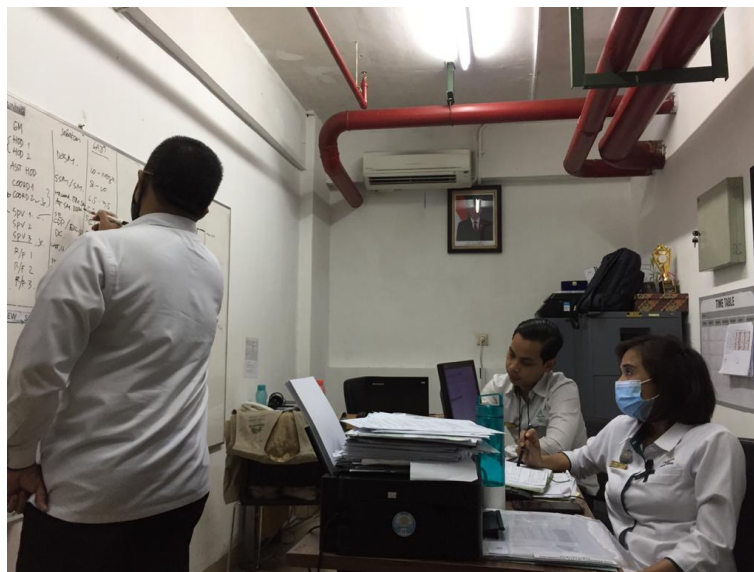
**Gambar 3.1. Pengumuman dan ucapan promosi jabatan dari *Shift Leader Housekeeping* menjadi *Housekeeping Supervisor***

Sumber : HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta

Gambar 3.1 merupakan pengumuman dan ucapan promosi jabatan karyawan. Promosi jabatan dilakukan apabila karyawan memiliki kinerja yang baik, ada posisi kosong dalam suatu jabatan, dan ada arahan dari pimpinan perusahaan untuk menaikkan jabatan karyawan. Ketika ada suatu posisi jabatan yang kosong, maka HOD akan memilih beberapa kandidat untuk mengikuti seleksi pemilihan jabatan yang kosong. Bulan Februari 2021, Manajemen Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memberikan promosi jabatan karyawan departemen *Housekeeping* yang sebelumnya menjabat sebagai *Shift Leader Hoousekeeping* menjadi *Housekeeping Supervisor*. Proses seleksi diikuti oleh dua calon kandidat yang dipantau kinerja nya oleh HOD dan HRD. Pemantauan kinerja karyawan dari HOD yakni dengan memberikan tugas bagi kandidat dan menilai apakah hasil yang diberikan sesuai dengan perintah atau tidak. HOD juga menilai sikap dari calon kandidat ketika bekerja. Sementara itu, pemantauan yang dilakukan HRD dirasa kurang efektif karena HRD hanya melihat sikap kandidat, dan untuk hasil keputusan memiliki nilai paling tinggi dari HOD. Sehingga keputusan HOD dapat mempengaruhi hasil seleksi. Di Bulan Maret 2021 terdapat promosi jabatan karyawan dari *Public Relation Coordinator* menjadi *Cluster Public Relation Manager*. Promosi jabatan diberikan karena pimpinan perusahaan ingin memberikan kesempatan bagi *Public Relation* untuk memiliki jenjang karir. Dalam prosesnya, tidak ada proses seleksi karena hanya ada satu kandidat saja.

c. Pelatihan atau Uji Kompetensi

Setiap bulannya, tiap-tiap departemen yang ada di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta melakukan pelatihan bagi masing-masing departemen. *Head of Department (HOD)* akan memberikan materi-materi yang dapat dipelajari oleh *staff* dan anak magang yang berada di departemen tersebut.



**Gambar 3.2. Training departemen HRD Cluster pada tanggal 9 Februari 2021**

Sumber : dokumentasi penulis

Gambar 3.2 merupakan suasana ketika HR Manager sedang memberikan *training* departemen HRD. Pelatihan yang dilakukan tiap-tiap departemen bermaksud untuk memberikan ilmu tambahan bagi karyawan dan anak magang yang berada di departemen tersebut. Materi yang diberikan berkaitan dengan operasional tiap departemen. Setiap awal bulan, HOD wajib memberikan rencana pelatihan yang akan dilakukan di bulan tersebut dan memberikan laporan ke HRD setiap akhir bulan.



**Gambar 3.3. Karyawan *Front Office* mengikuti Uji Kompetensi**  
Sumber : dokumentasi penulis

Sementara itu, Uji Kompetensi diberikan oleh HRD kepada karyawan secara bergantian sesuai dengan kesempatan yang ada. Pada Gambar 3.3 dapat dilihat suasana ketika karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta mengikuti uji kompetensi. Ketika terdapat pendaftaran untuk mengikuti uji kompetensi, maka HRD akan memilih karyawan yang memiliki kinerja baik untuk mengikuti uji kompetensi dan biaya ditanggung oleh perusahaan. Karyawan yang telah dipilih untuk mengikuti uji kompetensi wajib hadir pada jadwal yang sudah ditentukan. HRD akan membantu karyawan untuk melengkapi berkas yang menunjang pelaksanaan uji kompetensi. *Reward* berupa uji kompetensi diberikan karena karyawan yang memiliki sertifikat uji kompetensi akan meningkatkan nilai profesionalitas dalam bekerja. Pemberian uji kompetensi merupakan wujud penghargaan bagi karyawan atas kinerja yang telah diberikan kepada perusahaan dan agar perusahaan memiliki karyawan yang sudah teruji. HRD Pesonna Hotel Malioboro



Yogyakarta dalam memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti uji kompetensi sudah baik. Berdasarkan observasi penulis, HRD kerap mencari informasi mengenai kegiatan uji kompetensi yang diadakan oleh Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) maupun pihak lainnya. Ketika ada kesempatan dan memungkinkan bagi karyawan untuk mengikuti uji kompetensi, maka HRD akan mendaftarkan. Hal tersebut karena berpengaruh juga terhadap kualitas SDM yang dimiliki oleh Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Semakin banyak karyawan yang mengikuti uji kompetensi, maka semakin banyak karyawan yang tersertifikasi. Berdasarkan penjelasan di atas, *reward* ekstrinsik yang di terapkan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta terdiri dari *reward* financial berupa kenaikan gaji, tunjangan, dan bonus & insentif, serta *reward* non financial berupa pujian, promosi jabatan, dan pelatihan atau uji kompetensi. Pelaksanaan pemberian *reward* dilakukan oleh HRD yang dalam pelaksanaannya perlu koordinasi dengan HOD atau GM.

## **B. Reward Intrinsik**

*Reward* intrinsik merupakan penghargaan-penghargaan atas diri sendiri dan diatur oleh diri sendiri.

### **a. Penyelesaian (*competition*)**

Setiap karyawan memiliki tugas ataupun pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki porsi tugas masing-masing sesuai dengan pembagian yang dilakukan oleh HOD dari setiap



departemen. Penyelesaian tugas termasuk dalam bentuk *reward* intrinsik atau timbul dari dalam diri karyawan. Dalam penelitian ini, peneliti mendapat data dari staff yang berada di departemen Accounting bahwa terjadi ketidak sesuaian *database* barang karena terdapat karyawan yang tidak menyelesaikan tugasnya dengan baik.

“Jadi ketika ada anak magang, tugas merekap persediaan barang yang ada di *store* hotel malah dibebankan ke anak magang dan enggak di cek ulang. Nah sekarang ketika anak magangnya udah keluar karena selesai masa magang, ternyata datanya banyak yang gak ke update” (Informasi dari F. Chandra selaku *staff Accounting*, 2021).

Karyawan yang bertanggung jawab sebagai *cost control* memulai pekerjaannya dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan kondisi stok barang yang sesuai dengan catatan yang dimiliki oleh departemen Accounting. Namun ketika dalam proses bekerja, yang bersangkutan melimpahkan dan mempercayakan tugas yang dimiliki kepada pihak lain (dalam hal ini anak magang yang berada di departemen tersebut). Karena kejadian tersebut, departemen *Accounting* harus melakukan pengecekan ulang secara besar terhadap stok barang yang masih tersedia. Terdapat kendala bagi departemen lain karena tidak dapat melakukan pengambilan barang yang ada di *store* selama jumlah stok belum terhitung sempurna. Kejadian tersebut membuktikan bahwa karyawan yang bersangkutan memulai pekerjaannya dengan baik namun tidak menyelesaikannya dengan baik karena dalam proses pekerjaan, karyawan yang bersangkutan melakukan kelalaian dalam bekerja. Berdasarkan pengamatan penulis, kejadian tersebut tidak

hanya berpengaruh bagi departemen *accounting* saja, namun departemen lain juga merasakan pengaruhnya, yakni mengalami penundaan untuk mengambil barang atau kebutuhan yang ada di *store* hotel.

b. Pencapaian (*achievement*)

Pencapaian seorang karyawan dapat menimbulkan rasa bangga terhadap diri karyawan. Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk memiliki jenjang karir yang baik. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat diangkat atau dinaikkan posisi jabatannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, karyawan merasa berkesan dan merasa diapresiasi ketika diberi kesempatan untuk naik jabatan. Perasaan tersebut disampaikan oleh Etrin Rina dalam wawancara dengan kutipan sebagai berikut:

“Saya disini awalnya menjadi *Supervisor* dan sekarang sudah jadi *FO Manager*, menurut saya itu sebuah *reward* karena diberi kepercayaan dan saya merasa diapresiasi atas pekerjaan saya. Karena *FO Manager* sebelumnya *resign*, Bapak (*general manager*) mempercayakan saya untuk mengisi jabatan tersebut. Karena kalau bapak (*general manager*) lebih suka untuk memberikan kesempatan bagi karyawannya terlebih dahulu, walaupun di luar sana ada banyak kandidat yang lebih baik. Itu reward yang paling berasa dan berkesan kalau untuk saya” (Wawancara dengan Etrin Rina selaku *FO Manager*, April 2021).

Berdasarkan hasil wawancara, kenaikan jabatan merupakan salah satu pencapaian bagi karyawan. Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memberikan kesempatan bagi karyawan yang memiliki kinerja yang baik berdasarkan penilaian dan proses seleksi. Pada bulan Februari

2021, terdapat kenaikan posisi dari *Shift Leader Hoousekeeping* menjadi *Housekeeping Supervisor*. Pada bulan Maret 2021 terdapat promosi jabatan dari *Public Relation* menjadi *Cluster Public Relation Manager*. Berdasarkan informasi diatas, Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan *reward* berupa pencapaian, yang dapat diperoleh apabila karyawan tersebut menjalankan tugas dengan sesuai peraturan.

c. Otonomi (*autonomy*)

Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta dipimpin oleh seorang *general manager*. Dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan, keputusan berada di *General Manager*. Hal tersebut dapat memiliki pengaruh positif dan negatif. Pengaruh positif karena *general manager* dapat mengetahui dan memantau secara langsung tentang hal-hal yang berkaitan dengan hotel. Sementara itu, berpengaruh negatif karena segala keputusan harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari *general manager*. Berdasarkan hasil observasi penulis, ketika HRD ingin memberikan reward (selain pujian) maupun punishment (selain teguran lisan) maka membutuhkan persetujuan terlebih dahulu dari GM. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ari Widyastuti selaku HRC ketika wawancara dengan kutipan sebagai berikut:

“Kalau saya mau ngasih penghargaan ke karyawan, misalnya mau ngasih bonus atau kalau saya mau ngasih surat peringatan ke karyawan harus pakai persetujuan Bapak (*general manager*) dulu. Kadang-kadang ada karyawan yang salah atau melakukan pelanggaran tapi Bapak GM gak negur atau gak protes, ya saya juga

gabisa ngasih *punishment*”. (Wawancara dengan Ari Widyastuti selaku HRC, April 2021)

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa segala keputusan memerlukan persetujuan terlebih dahulu dari *General Manager* selaku pimpinan perusahaan. Hal tersebut dapat menjadi tidak efektif karena segala hal membutuhkan persetujuan terlebih dahulu. Ketika penulis melakukan observasi, terdapat kasus dimana untuk meletakkan Pigura Sertifikat Covid-19 dan Kotak amal di Mushola memerlukan persetujuan terlebih dahulu dari GM. Padahal karyawan seharusnya memiliki wewenang juga untuk menentukan lokasi untuk meletakkan barang-barang tersebut.

### **3.2. Pengaruh penerapan *reward* terhadap kepuasan karyawan**

Sub bab ini berisi pembahasan penulis mengenai pengaruh penerapan *reward* terhadap kepuasan karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta berdasarkan indikator kepuasan kerja karyawan yang terdiri dari, gaji, promosi, pekerjaan itu sendiri dan kepemimpinan.

#### **1. Gaji**

Karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta mendapatkan gaji berupa gaji pokok bulanan dengan jumlah tetap dan gaji *service* yang jumlahnya menyesuaikan dengan pemasukan hotel. HRD merupakan departemen yang berhak untuk menentukan nominal gaji yang bisa diterima oleh karyawan berdasarkan dengan kontrak kerja yang telah disepakati. Kenaikan gaji dapat diberikan bagi karyawan

yang telah bekerja di Pesonna Hotel Malioboro dalam minimal satu tahun atau karyawan yang memberikan kinerja yang baik. Terdapat karyawan yang sangat puas ketika mendapatkan kenaikan gaji ketika belum lama bergabung sebagai karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

“Sebelum saya naik jabatan, ketika saya sedang bekerja selama beberapa bulan, Bapak GM sudah memberikan kenaikan gaji bagi saya. Menurut saya penerapan *reward* di sini sudah memuaskan” (Wawancara dengan Etrin Rina selaku FO Manager, April 2021)

Pemberian gaji bagi karyawan dapat meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Ketika gaji yang diterima sesuai dengan tenaga yang telah diberikan bagi perusahaan, maka akan ada kepuasan yang dirasakan oleh karyawan. Karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta merasa senang apabila hotel ramai pengunjung dan memiliki jumlah *occupancy* yang tinggi. Hal tersebut karena dapat meningkatkan jumlah pendapatan hotel yang dapat mempengaruhi jumlah gaji *service* yang didapat oleh karyawan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, terdapat karyawan yang mendapatkan kenaikan gaji pada bulan Februari 2021. Karyawan tersebut bernama Tunggul yang merupakan salah satu kandidat calon HK *Supervisor*, namun tidak terpilih. Sebagai bentuk apresiasi HRD Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, karyawan tersebut diberi kenaikan gaji. Pemberian kenaikan gaji sebagai wujud berterima kasih atas kinerja yang telah diberikan. Karyawan tersebut sebenarnya memiliki potensi untuk menjadi HK *Supervisor*, namun karena hanya

satu kandidat saja yang dapat menjadi HK *Supervisor*, maka reward yang diterima oleh Tunggal adalah kenaikan gaji.

## 2. Promosi

Berdasarkan aspek promosi jabatan, karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan apabila memiliki kinerja yang baik, ada kesempatan atau posisi yang kosong, dan ada perintah dari GM untuk memberikan promosi jabatan bagi karyawan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terdapat karyawan yang merasa puas dengan promosi jabatan yang diterima. Karyawan berawal dengan karir pada posisi yang bertugas di minibar, lalu mendapat kesempatan untuk bertugas di resto menjadi asisten kasir, kemudian meningkat menjadi waitress.

“Awal bekerja di sini saya menjadi *casual on call*. Setelah itu ditarik untuk kerja di sini tapi di bagian minibar. Setelah itu saya dikasih kesempatan untuk belajar kasir dan di target oleh atasan untuk harus bisa. Saya dapat kesempatan untuk bekerja di resto ketika ada kesempatan karena ada salah satu staff yang cuti hamil. Dari situ saya terus dinilai dan akhirnya dijadikan *waitress* tetap di sini dan betah sampai sekarang” (Wawancara dengan Rika Sri selaku *waitress*, April 2021)

Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memberikan kesempatan kepada karyawannya terlebih dahulu ketika terdapat posisi yang kosong. Sehingga karyawan dapat memiliki kesempatan untuk berjenjang karir. Dalam proses mendapatkan promosi jabatan, terdapat karyawan yang harus melalui seleksi terlebih dahulu dengan kandidat lainnya. Sementara itu, terdapat juga karyawan yang tidak memerlukan proses seleksi karena merupakan kandidat tunggal.

Ketika penulis melakukan observasi, terdapat karyawan *Public Relation* yang mendapatkan promosi jabatan menjadi *Cluster Public Relation Manager*. Promosi jabatan diberikan karena pimpinan perusahaan ingin memberikan kesempatan bagi *Public Relation* untuk memiliki jenjang karir. Tidak ada proses seleksi dalam promosi jabatan tersebut karena hanya ada satu kandidat saja. Jabatan sebagai *Cluster Public Relation* berarti karyawan tersebut bekerja di Pesonna Hotel Malioboro dan Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. Karyawan tersebut memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibanding sebelumnya karena harus bertugas di dua hotel.

### 3. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan yang dilakukan atau diselesaikan oleh karyawan dapat mempengaruhi kepuasan karyawan. Maksud dari pekerjaan yang dilakukan yakni segala pekerjaan yang sudah tertera pada *job description* dan menjadi kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan. Pengaruh yang muncul apabila *reward* ini dijalankan yakni karyawan merasa termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya dan merasa nyaman akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

“Disini memang banyak tekanannya, tapi hal itu yang justru bikin saya ingin terus belajar dan memperbaiki kinerja saya. Namanya kerja memang banyak tantangannya, tapi nyatanya sampai saat ini saya masih betah untuk bekerja disini”. (Wawancara dengan Melita Ayu selaku *pastry staff FnB Product*, April 2021).

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, membuktikan bahwa karyawan merasa puas dan nyaman terhadap pekerjaannya. Sebelum bergabung menjadi karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta, HRD akan menanyakan apa saja ekspektasi yang dibayangkan oleh calon karyawan dan akan menanyakan alasan melamar pada posisi tersebut. Ekspektasi calon karyawan disampaikan oleh Ari Widyastuti pada wawancara dengan kutipan sebagai berikut:

“Kalau kamu perhatikan ketika saya wawancara calon staff, saya pasti menanyakan kenapa mau kerja di posisi yang dia pilih dan apa bayangan dia kalau diterima di posisi itu. Itu sebenarnya saya pengen tau apa yang ada di pikiran mereka ketika mau join di sini.”  
(Wawancara dengan Ari Widyastuti selaku HRC, April 2021)

Pertanyaan yang diberikan oleh HRD merupakan bentuk observasi dari HRD yang berkaitan dengan ekspektasi calon karyawan terhadap pekerjaan yang akan dilakukan apabila bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Ketika karyawan bergabung, HRD akan menjelaskan tugas karyawan secara umum dan HOD akan menjelaskan tugas karyawan di departemennya secara lebih rinci. Karyawan yang baru diterima di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta akan mengikuti induksi baik dari HRD maupun HOD. HRD akan mengenalkan karyawan tersebut pada karyawan lain dan mengenalkan lingkungan hotel. Setelah melakukan induksi, HRD akan menyerahkan karyawan tersebut ke HOD untuk diberi penjelasan mengenai penjabaran pekerjaan yang harus dilakukan. Tahap ini merupakan bagian penting



karena dapat memberikan gambaran dan arahan bagi karyawan baru terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

#### 4. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan salah satu *reward* yang dapat dirasakan oleh setiap karyawan. Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta memiliki *General Manager* yang dalam hal ini merupakan pimpinan tertinggi di lingkup Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. *General Manager* Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta sempat mengalami pergantian pada bulan Agustus 2020. Ketika penulis melakukan observasi dan wawancara, terdapat karyawan yang membandingkan cara kerja *GM* yang sekarang menjabat dengan yang terdahulu. Hal tersebut terjadi karena saat ini beberapa karyawan masih dalam masa adaptasi dengan cara kerja *GM* yang baru.

Keputusan yang akan diambil karyawan harus melalui persetujuan *GM* terlebih dahulu. Bahkan untuk keputusan kecil seperti posisi menaruh bingkai sertifikat dan posisi menaruh kotak amal yang ada di Mushola Hotel. Hal tersebut kurang efektif, karena beberapa karyawan juga seharusnya memiliki wewenang tersebut. Bagi *HRD*, ketika akan membuat keputusan yang berkaitan dengan karyawan juga harus meminta persetujuan dari *GM*. Misalnya *HRD* ingin membelikan bingkisan bagi karyawan yang sakit, atau ingin memberikan *reward* ke karyawan, maka harus melalui persetujuan *GM* terlebih dahulu. Berlaku juga apabila *HRD* ingin memberikan *punishmet* bagi

karyawan. Ketika GM tidak mendukung, maka HRD tidak dapat memberikan *punishment*, karena karyawan akan lebih tunduk ke GM selaku pimpinan perusahaan. Kepemimpinan dengan cara tersebut kurang efektif, karena semua menjadi tergantung dengan GM.

Berdasarkan pembahasan mengenai penerapan *reward* berdasarkan empat indikator diatas, dapat disimpulkan bahwa di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta sudah terdapat penerapan *reward* yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan berdasarkan faktor gaji dan promosi menunjukkan bahwa karyawan merasa senang dan diapresiasi ketika mendapatkan kenaikan gaji dan mendapatkan promosi jabatan. Sementara itu, pengaruh pada indikator pekerjaan itu sendiri dapat memberikan kepuasan karyawan yang baik ketika karyawan sudah memahami tugas yang harus dilakukan. Indikator keempat, yakni kepemimpinan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta masih di dominasi oleh *General Manager* selaku pimpinan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa keempat indikator memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepuasan karyawan Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta. Sementara itu terkait indikator lainnya dalam kepuasan karyawan yang mencakup pengawasan, rekan kerja, kesetiaan, kepuasan kerja tidak langsung, kemampuan, kejujuran, dan kreatifitas belum bisa digunakan dalam analisis ini karena keterbatasan data yang dimiliki oleh penulis di lapangan. Harapannya untuk penelitian selanjutnya dapat menganalisis indikator lainnya secara mendalam dan dengan metode yang tepat, sehingga mampu memberikan hasil yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perusahaan khususnya dalam penerapan *reward*.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis mengenai “Kepuasan Karyawan terhadap penerapan Reward di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta”, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta telah menerapkan *reward* bagi karyawan yang terdiri atas *reward* intrinsik dan *reward* ekstrinsik. *Reward* Intrinsik berupa *reward* financial yang terdiri dari gaji, tunjangan, dan bonus atau insentif, serta *reward* non financial berupa pujian, promosi jabatan, dan pelatihan atau uji kompetensi. Sementara itu, *reward* intrinsik terdiri dari penyelesaian, pencapaian, dan otonomi.
- b. Berdasarkan empat indikator kepuasan karyawan terhadap penerapan *reward*, yakni: gaji, promosi, pekerjaan itu sendiri, dan kepemimpinan. Penulis menyimpulkan bahwa penerapan *reward* memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

### 1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang diberikan adalah:

#### 4.2.1 Saran Praktis

- a. HRD harus memaksimalkan pemberian *reward* bagi karyawan, khususnya yang berada pada level di bawah *Supervisor*.

Sehingga seluruh karyawan dapat merasakan *reward* yang diterapkan di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

- b. Komunikasi antara HRD, *General Manager*, dan HOD perlu ditingkatkan agar pemberian *reward* bagi karyawan dapat dilaksanakan secara maksimal.

#### 4.2.2 Saran Akademis

- a. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti berharap agar lebih banyak yang membahas tentang penerapan *reward* di hotel terhadap kepuasan karyawan karena belum banyak yang membahas berdasarkan indikator kepuasan.
- b. Peneliti berharap agar penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori-teori yang lebih baru dan lebih sesuai dalam mengevaluasi penerapan *reward* untuk meningkatkan kepuasan karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remasa Rosdakarya.
- Febrianti, S. Musadieg, M.A. & Prasetya, A. (2014). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya terhadap Kinerja. Dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Edisi Juli 2014, hlm.1-9, Program Studi Adminisntrasi Bisnis FIA UB.
- Hasibuan, Malayu S.P (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat,F. (2017). *Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta: Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia*.
- Ivancevich, J.M. Gibson, J.L., & Donnelly, J.H. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processess*. New York: The McGraw-Hill, Inc.
- Ivancevich, J.M. Konopaske. & Matteson. (2006). *Perilaku Manajemen Dan Organisasi, Alih Bahasa: Gina Gania*. Jakarta: Erlangga.
- Kadarisman. (2012). *Manajemen Kompensasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kreitner. Robert., & Kinicki, A. (2001). *Perilaku Organisasi, Alih Bahasa: Erly Suandi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. & Prabu, A. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remadja Karya.
- Moleong, L. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moorhead, G. & Griffin,R.W. (2013). *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Musa, Muhammad Yasir. (2017). *Analisis Penerapan Reward dan Punishment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di KSPPS BMT Ramadana Salatiga*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama
- Rishna,M. (2019). *Tugas dan Tanggung Jawab HRD untuk Kemajuan Perusahaan di <https://sleekr.co/blog> (diakses 5 Maret 2021 pukul 13.15 WIB)*
- Robbins, S.P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Saputra, D. Nurlina. & Hasan, L. (2017). *Pengaruh Reward (Penghargaan) dan Punishment (Sanksi) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Kereta*

Api Indonesia (PERSERO) Divisi Regional II Sumatera Barat : Prodi  
Manajemen Universitas Tamansiswa Padang.

Simamora, H. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE  
YKPN.

Soewadji, Jusuf. (2012). Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,  
Kualitatif, dan R&D). Bandung: CV. Alfabeta.

Sukmadinata, N.S. (2010). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Remaja  
Rosdakarya.

Suwithi, N.W. (2013). Buku Industri Perhotelan Kelas X. Jakarta: Direktorat  
Pembinaan SMK.

Wirawan, Adhitomo & Ismi Nur.A. (2018). Pengaruh *Reward* dan *Punishment*  
terhadap Kinerja dan Motivasi Karyawan CV Media Kreasi Bangsa. Prodi  
Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Batam.

Yoeti, O.A. (2003). Tours And Travel Marketing. Jakarta: Pradnya Paramita.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Daftar Narasumber

NAMA	JABATAN
Ari Widyastuti	<i>Human Resources Coordinator</i>
Dinda Ayu	<i>Executive Secretary</i>
Kunto Aji	<i>Accountant</i>
Rahmat Widodo	<i>Sales Manager</i>
Etrin Rina Merita	<i>Front Office Manager</i>
Pristiwanto Yanuar	<i>Housekeeping Supervisor</i>
Rika Sri Rahayu	<i>Waitress</i>
Melita Ayu Wiyani	<i>Pastry Staff</i>
Aris Mujiyanto	<i>Assistant Chief Engineer</i>

## Lampiran 2. Daftar Pertanyaan dan Transkrip Wawancara

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

- a. Apakah saudara pernah mendapatkan *reward* selama bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?
- b. Jika pernah, apa saja *reward* yang didapat?
- c. Bagaimana perasaan saudara ketika mendapat *reward*?
- d. Bagaimana pendapat saudara terhadap penerapan sistem *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?
- e. Hal apa yang perlu ditingkatkan dari penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?
- f. Kritik dan saran apa yang ingin disampaikan terhadap penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?

### TRANSKRIP WAWANCARA

#### **Wawancara dengan Ibu Etrin Rina – FO Manager Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.**

- a. Apakah Ibu pernah mendapatkan *reward* selama bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta? Jika pernah, apa saja *reward* yang didapat?

Kalau *reward* lebih ke jenjang karir sih khususnya di tahun pertama, kedua, dan ketiga. awal saya disini saya menjadi *Supervisor* dan sekarang sudah jadi *FO Manager*, menurut saya itu sebuah *reward* karena diberi kepercayaan dan saya merasa diapresiasi atas pekerjaannya saya. Karena *FO Manager* sebelumnya *resign*, Bapak (*general manager*) mempercayakan saya untuk mengisi jabatan tersebut. Karena kalau bapak (*general manager*) lebih suka untuk memberikan kesempatan bagi karyawannya terlebih dahulu, walaupun di luar sana ada banyak kandidat yang lebih baik. Itu *reward* yang paling berasa dan berkesan kalau untuk saya. Sebelum saya naik jabatan, ketika saya sedang bekerja selama beberapa



- bulan, Bapak GM sudah memberikan kenaikan gaji bagi saya. Menurut saya penerapan *reward* di sini sudah memuaskan. Saya pernah juga dapat kesempatan untuk ikut konferensi ke Bali dan pernah ikut Uji Kompetensi ketika awal-awal bergabung di sini.
- b. Bagaimana perasaan Ibu ketika mendapat *reward*?  
Yang pasti senang ya. Tapi yang paling bikin senang adalah ketika saya baru bergabung selama beberapa bulan dan saya dinaikkan gaji oleh Bapak (*general manager*). Justru itu sih yang paling berkesan dan tersanjung untuk saya.
- c. Bagaimana pendapat Ibu terhadap penerapan sistem *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Kalau di sini untuk *reward* nya sudah bagus sih. Hanya memang perlu dimaksimalkan lagi biar karyawan-karyawan lebih terasa terapresiasi.
- d. Hal apa yang perlu ditingkatkan dari penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Untuk *reward* mungkin bisa lebih dimaksimalkan sih, khususnya bagi karyawan-karyawan yang ada di level bawah. Biar mereka lebih semangat lagi kerjanya.
- e. Kritik dan saran apa yang ingin disampaikan terhadap penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Ya intinya dimaksimalkan lagi aja untuk penerapannya. HRD juga harus bisa bikin rutin untuk memberlakukan *reward* misalnya untuk pemilihan *best employee*.

#### **Wawancara dengan Ibu Dinda Ayu – Executive Secretary Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.**

- a. Apakah Ibu pernah mendapatkan *reward* selama bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta? Jika pernah, apa saja *reward* yang didapat?  
Reward aku pernah dapat, dari akumulasi kerjaan yang dikasih GM ke saya dan selalu beres. Nah waktu itu aku ikut ke Bali padahal sebenarnya gak perlu ikut, tapi sama GM disuruh ikut untuk jalan-jalan. Aku juga pernah dapat naik gaji dan kalau pujian juga sering dapat dari atasanku. Ketika GM nya yang dulu, saya boleh pakai mobil pribadi GM juga, karena jarang pakai mobil hotel.
- b. Bagaimana perasaan Ibu ketika mendapat *reward*?  
Kalau pas dapat *reward* tergantung *reward*nya, kalau yang jalan-jalan ya senang, tapi kalo yang naik gaji ya biasa aja karna naiknya juga gak signifikan.
- c. Bagaimana pendapat Ibu terhadap penerapan sistem *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Kalau menurutku masih kurang tapi udah lumayan. Penerapannya kaya belum jalan.

- d. Hal apa yang perlu ditingkatkan dari penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Kita kan ada peraturan perusahaan tuh, nah itu belum disosialisasiin ke kita. Nah itu sih yang disampaikan ke karyawan. Karna kalo kita gak tau, ya gimana kita mau tau tentang *reward* apa aja yang berlaku. Dari dulu di hold terus dan belum disampaikan ke kita.
- e. Kritik dan saran apa yang ingin disampaikan terhadap penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Kritikku sih harus ada contohnya sih, jadi karyawan itu ada yang bisa dipanutin. Padahal kalo di sini kita liat kan masih banyak HOD yang seenaknya. Ya kesadaran kita masing-masing dulu harus bisa ngelola departemennya masing-masing dulu baru ngasih komen lainnya. Gampangnya di sini belum ada *influencernya*.

### **Wawancara dengan Mbak Rika Sri – Waitress Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.**

- a. Apakah Mbak pernah mendapatkan *reward* selama bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta? Jika pernah, apa saja *reward* yang didapat?  
Ya *reward* disini dapet macem-macam, tapi paling berkesan itu jenjang karir yang saya rasain. Awal bekerja di sini saya menjadi *casual on call*. Setelah itu ditarik untuk kerja di sini tapi di bagian minibar. Setelah itu saya dikasih kesempatan untuk belajar kasir dan di target oleh atasan untuk harus bisa. Saya dapat kesempatan untuk bekerja di resto ketika ada kesempatan karena ada salah satu *staff* yang cuti hamil. Dari situ saya terus dinilai dan akhirnya dijadikan *waitress* tetap di sini dan betah sampai sekarang. Saya pernah disebut juga di *review* yang ada di TripAdvisor, nah terus saya dapet bonus uang. Terus saya senang banget ketika Pak GM menyebut nama saya dan mengenali saya. Nah itu sih kerasa banget *rewardnya*.
- b. Bagaimana perasaan Mbak ketika mendapat *reward*?  
Ya senang banget, apalagi ketika nama di *review* di TripAdvisor itu, karena itu jarang banget terjadi dan saya merasa terharu banget.
- c. Bagaimana pendapat Mbak terhadap penerapan sistem *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Ya udah bagus sih kalo untuk *reward* nya. Saya merasa lebih dihargai ketika bekerja di sini.
- d. Hal apa yang perlu ditingkatkan dari penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Ya kalo *reward* bisa juga ngasih ke karyawan yang berguna, misalnya ngasih sembako juga gapapa. Jadi walaupun kecil tapi ada.

### Wawancara dengan Mbak Melita Ayu – *Pastry Staff* Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

- a. Apakah Mbak pernah mendapatkan *reward* selama bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta? Jika pernah, apa saja *reward* yang didapat?  
Saya pernah dapat *reward*. Pernah jadi itu, *best employee*. Nah itu kan di *test* dulu sampe akhir, tapi gak menang karena saya sakit. Terus pernah juga menang lomba di luar ngewakilin hotel. Saya juga pernah dapat naik gaji. Ya lumayan sih kenaikannya, karena tiap tahun saya dapat kenaikan.
- b. Bagaimana perasaan Mbak ketika mendapat *reward*?  
Yo seneng to ya, seneng kalo dapat *reward*. Di sini juga saya betah, menantangnya saat masih ada Chef Doulay (Head Chef), Disini memang banyak tekanannya, tapi hal itu yang justru bikin saya ingin terus belajar dan memperbaiki kinerja saya. Namanya kerja memang banyak tantangannya, tapi nyatanya sampai saat ini saya masih betah untuk bekerja disini.
- c. Bagaimana pendapat Mbak terhadap penerapan sistem *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Ya udah bagus sih kalo *reward* di sini.
- d. Hal apa yang perlu ditingkatkan dari penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Kalau itu tergantung pimpinan sih, karena kalau di sini kan tergantung GM jadi ya nurut pimpinan.

### Wawancara dengan Bapak Kunto Aji – *Accountant* Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.

- a. Apakah Bapak pernah mendapatkan *reward* selama bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta? Jika pernah, apa saja *reward* yang didapat?  
Ya saya pernahnya *birthday celebration* dan promosi jabatan. Sama saya kan sudah ada di level atas *supervisor*, jadi ada *fix service* yang saya dapat.
- b. Bagaimana perasaan Bapak ketika mendapat *reward*?  
Kalau saya sih biasa saja, karena di Hotel sebelumnya juga dapat *reward* seperti itu, jadi ya biasa aja.
- c. Bagaimana pendapat Bapak terhadap penerapan sistem *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Kalau menurut saya penerapan *reward* di sini masih belum sesuai, tapi kalo menurut saya lho.
- d. Hal apa yang perlu ditingkatkan dari penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?  
Kalau saya sih untuk saat ini lebih ke meningkatkan pola pikir SDM nya dulu. Jadi sebelum fokus ke *reward* ya mending ngasih

pemahaman ke karyawan dulu kalo harus bekerja pada posisinya. Karena masih sering saling iri antara karyawan *operasional* dan *back office*. Padahal tiap pekerjaan kan ada bebannya masing-masing.

- e. Kritik dan saran apa yang ingin disampaikan terhadap penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?

Kalau untuk HRD saran saya lebih ditingkatkan untuk komunikasi antar karyawannya dan menggunakan dengan bahasa yang pas. Jadi yang ingin disampaikan bisa diterima. Saran saya penerapan *reward* masih harus ditingkatkan biar lebih maksimal. Harus seimbang juga antara *reward* dan *punishment*. Jangan sampai hanya ngasih *reward* saja tapi ketika ada kesalahan tidak diberi *punishment*.

### **Wawancara dengan Bapak Rahmat Widodo – Sales Manager Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.**

- a. Apakah Bapak pernah mendapatkan *reward* selama bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta? Jika pernah, apa saja *reward* yang didapat?

Jadi begini, kalau di Sales itu paling sering dapet *reward*. Untuk *reward* yang dari GM departemen Sales and Marketing sangat sering, tapi kalau dari HRD memang tidak banyak, karena kami merupakan departemen yang paham dan paling menguasai produk hotel. Jadi kami juga tidak bisa ikut pemilihan *best employee*. Selain itu saya pernah mendapat pujian juga. Kalau pujian memang sering saya dapatkan, biasanya dari HOD memberikan pujian ketika saya melakukan suatu hal diatas ekspektasi. Saya juga pernah dipuji Bapak GM dan pujiannya disampaikan ketika *morning briefing*, nah itu senangnya luar biasa karena merasa benar-benar diapresiasi sekali. Saya juga dapat kenaikan posisi. Saya masuk di sini mulai dari Sales Marketing yang merupakan jabatan terendah di departemen ini, dan sampai saat ini sudah mengalami kenaikan dua kali hingga saya sekarang menjadi Sales Manager. Kalau untuk insentif, saya pernah ikut *business trip* di Malaysia. Kalau dari GM biasanya ngasih waktu luang untuk jalan-jalan. Tapi gapernah kalo murni ngasih saya hadiah jalan-jalan.

- b. Bagaimana perasaan Bapak ketika mendapat *reward*?

Kalau dari saya sendiri ya, saya bukan tipe orang yang kalau daper *reward* itu seneng, ya biasa aja tapi disyukuri. Saya bukan yang terus ini lho saya dapet *reward* karena saya kerjanya bagus. Saya juga berpikir kalau untuk naik jabatan atau naik gaji gapernah minta, karena menurut saya semua sudah ada waktunya.

- c. Bagaimana pendapat Bapak terhadap penerapan sistem *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?

Menurut saya kalau di sini juga bagus, karena sudah seimbang juga dengan pemberian *reward* dan *punishment*nya. Ketika kita kerja keras dan hasilnya bagus maka kita dapat *reward*.

- d. Hal apa yang perlu ditingkatkan dari penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?

Kalau untuk ini saya *no comment*. Karena saya kan juga gatau standarnya yang sebenarnya bagaimana. Saya juga bukan yang mengharapkan dapat *reward*.

#### **Wawancara dengan Mas Pristiwanto Yanuar – *Housekeeping Supervisor* Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.**

- a. Apakah Mas pernah mendapatkan *reward* selama bekerja di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta? Jika pernah, apa saja *reward* yang didapat?

Dulu ketika GM yang lama sering dikasih bonus jika saya bersihin kamar beliau, kan beliau *in house* di sini. Saya pernah dapat *reward* lainnya berupa kenaikan gaji, jadi *best employee*, dan naik jabatan. Dan kemaren belum lama ini saya ikut uji kompetensi.

- b. Bagaimana perasaan Mas ketika mendapat *reward*?

Perasaan saya ketika dapat *reward* berupa kenaikan gaji ya senang, karena saya merasa diapresiasi oleh pihak hotel. Jadi lebih semangat lagi untuk meningkatkan kinerja saya, biar bisa mendapat *reward* lainnya.

- c. Bagaimana pendapat Mas terhadap penerapan sistem *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?

Kalau menurut saya sudah memuaskan untuk penerapan *reward* nya. Apalagi ketika keadaan belum pandemi seperti saat ini. Dulu pelaksanaan *best employee* rutin dilaksanakan, hadiahnya Rp.700.000 apabila menang. Jadi adanya itu bisa bikin lebih semangat kerjanya.

- d. Hal apa yang perlu ditingkatkan dari penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?

Mungkin untuk *reward*nya bisa diperbaiki lagi dalam hal penilaian karyawan, salah satunya dengan mengadakan lagi pemilihan *best employee*. Karna ngaruh banget untuk bikin semangat.

- e. Kritik dan saran apa yang ingin disampaikan terhadap penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?

Bisa lebih merata lagi untuk memberikan *reward* nya. Jangan hanya yang karyawan di level atas saja, tapi yang levelnya masih *staff* atau *daily worker* juga harus diperhatikan.

#### **Wawancara dengan Ibu Ari Widyastuti – HR Coordinator Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta.**

a. Bagaimana penerapan *reward* di Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta?

Di Pesonna Hotel Malioboro ketika ada karyawan yang berprestasi akan kami berikan penghargaan. Semisal ada yang menjadi karyawan terbaik, atau memenangkan lomba diluar, termasuk juga apabila kinerjanya baik. Tapi selain itu kami juga memberikan reward bagi karyawan yang sudah menjabat di posisi tertentu. Misalnya yang menjabat sebagai HOD maka akan kami berikan hp allowance atau uang pulsa setiap bulannya. Mereka juga akan mendapatkan fix service yang diberikan setiap bulannya. Reard itu diberikan karena mereka memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan dengan bawahannya.

b. Apa saja *reward* yang diberikan untuk karyawan?

Reward yang diberikan ke karyawan ada yang bentuknya material tapi ada juga yang bukan materi. Disini ada kenaikan gaji, kenaikan jabatan, fasilitas uji kompetensi, pemberian bonus, pujian, dan lain-lain. Kenaikan gaji biasanya diberikan bersamaan dengan kenaikan jabatan, tapi tidak selalu begitu. Banyak juga karyawan yang mendapatkan kenaikan gaji namun tidak naik jabatannya, karena itu juga berkaitan dengan ketersediaan posisi yang kosong. Sempat juga kami memberikan kesempatan bagi karyawan untuk ikut konferensi di Bali. Semua biaya ditanggung oleh hotel. Untuk pemberian *reward* berupa pujian sering ditemui di sini. Pujian umumnya dari atasan ke bawahan. Kalau di sini bisa jadi dari Bapak (*general manager*), dari HOD, atau dari HRD. Karyawan yang memiliki potensi biasanya saya daftarkan uji kompetensi juga ketika ada kesempatan. Sehingga karyawan kami banyak yang memiliki sertifikasi. Itu kan bisa jadi penilaian juga untuk kualitas SDM di hotel ini.

c. Apakah ada kendala dalam memberikan *reward*?

Jadi begini, kalo di hotel ini ketika HRD ingin memberikan kenaikan gaji ke karyawan, harus melalui persetujuan Bapak (*general manager*) terlebih dahulu. Lalu HRD akan diskusi juga dengan HOD karyawan yang bersangkutan. Ketika mau menaikkan gaji juga kita liat dulu bagaimana penilaian karyawan dari sisi HOD dan HRD melalui *appraisal form*. Kalau saya mau ngasih penghargaan ke karyawan, misalnya mau ngasih bonus atau kalau saya mau ngasih surat peringatan ke karyawan harus pakai persetujuan Bapak (*general manager*) dulu. Kadang-kadang ada karyawan yang salah atau melakukan pelanggaran tapi Bapak GM gak negur atau gak protes, ya saya juga gabisa ngasih *punishment*