

LAPORAN TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS SISTEM REWARD TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FAVEHOTEL GATOT SUBROTO JAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



DISUSUN OLEH:

KELVIN ARDHI ZULKARNAEN

21700030

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2025

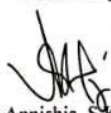
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Sistem Reward Terhadap Kinerja
Karyawan di favehotel Gatot Subroto Jakarta
Penulis : Kelvin Ardhi Zulkarnaen
NIM : 21700030
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir
di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Rabu, tanggal 23 Juli 2025

Disahkan Oleh:
Ketua Penguji,


Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M. Par., M.M
NIP. 198809082022032008

Penguji 1


Carrisa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si
NIP.199003062020122013

Penguji 2


Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.
NIP. 197305192024211001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata


Maria Ulfa Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP. 198605092019032011

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Efektifitas Sistem Reward Terhadap Kinerja Karyawan di favehotel Gatot Subroto Jakarta

Penulis : Kelvin Ardhi Zulkarnaen

NIM : 21700030

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

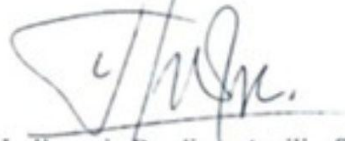
Ditandatangani di ... Jakarta ..., ... 19 Juni 2025

Pembimbing 1



Akhmad Guntawan, S.S., M. Pd.
NIP.197305192024211001

Pembimbing 2



Lu'luwatun Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M. Par.
NIP.199104252022032012

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M
NIP.198809082022032008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kelvin Ardhi Zulkarnaen
NIM : 21700030
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
"Efektifitas Sistem Reward Terhadap Kinerja Karyawan di favehotel Gatot Subroto Jakarta"

adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 31 Juli 2025

Yang menyatakan,



Kelvin Ardhi Zulkarnaen

NIM. 21700030

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kelvin Ardhi Zulkarnaen
NIM : 21700030
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Hak Bebas Royalti *Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Efektifitas Sistem Reward Terhadap Kinerja Karyawan di favehotel Gatot Subroto Jakarta”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 31 Juli 2025

Yang menyatakan



Kelvin Ardhi Zulkarnaen

NIM. 21700030

ABSTRACT

This study was conducted to explore how the reward system contributes to improving employee performance at favehotel Gatot Subroto Jakarta using a qualitative approach. The main objective of this study is to deeply understand the efective of rewards on employee work motivation and productivity in the context of the hospitality industry. Data collection techniques include semi-structured interviews, direct field observations, and documentation analysis, with eight department heads as key informants. The findings show that non-material rewards, especially appreciation and recognition from superiors, have the strongest impact on driving performance indicators such as initiative, positive attitude, and thinking agility. In contrast, material rewards such as bonuses and salaries are considered important but tend to have a greater influence on work efficiency aspects.

Keywords: employee rewards, work performance, intrinsic motivation, organizational effectiveness.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menelusuri bagaimana sistem penghargaan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan di favehotel Gatot Subroto Jakarta dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan utama studi ini adalah memahami secara mendalam efektif reward terhadap motivasi kerja dan produktivitas pegawai dalam konteks industri perhotelan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi langsung di lapangan, serta analisis dokumentasi, dengan delapan kepala departemen sebagai informan utama. Hasil temuan menunjukkan bahwa bentuk penghargaan non-material, khususnya apresiasi dan pengakuan dari atasan, memberikan dampak yang paling kuat dalam mendorong indikator kinerja seperti inisiatif, sikap positif, dan ketangkasan berpikir. Sebaliknya, reward material seperti bonus dan gaji dinilai tetap penting namun cenderung lebih berpengaruh pada aspek efisiensi kerja.

Kata kunci: penghargaan karyawan, performa kerja, motivasi intrinsik, efektivitas organisasi.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmatnyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “EFEKTIFITAS SISTEM REWARD TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FAVEHOTEL GATOT SUBROTO JAKARTA” Tepat pada waktunya.

Tujuan skripsi ini merupakan salah satu syarat atau proses yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Media Kreatif pada jenjang Diploma 4. Dalam penyusunan Skripsi penelitian ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan tak lupa pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penyusunan proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, MM., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Swastono Putro Pirastyo, S. Par., M. Par. Selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata.
5. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M. Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta
6. Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd. selaku Pembimbing 1
7. Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par. selaku Pembimbing 2
8. Ibu Milka Deviani selaku Human Resources favehotel Gatot Subroto Jakarta yang telah mengizinkan hotel sebagai objek penelitian
9. Keluarga saya yang dengan penuh kesabaran, kasih sayang, serta doa yang tak pernah putus, selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah hidup penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan dan dukungan yang tak ternilai harganya.
10. Teman-teman terdekat, khususnya Abiyu, Ali, Daffa, Dimas, Fawaz, Tubagus yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membantu penulis dalam penajaman materi, berbagi referensi, dan memberikan perspektif yang memperkaya isi skripsi ini. Terima kasih atas semangat dan kebersamaan yang begitu berarti.
11. Rekan-rekan Program Studi Pengelolaan Perhotelan angkatan 2021 atas dukungan, semangat, dan kebersamaan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran dan kerja sama kalian telah memberikan warna serta motivasi tersendiri dalam perjalanan akademik saya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan karya ini, masih terdapat banyak kekurangan yang mungkin luput dari perhatian. Hal ini tentu menjadi bahan

refleksi sekaligus pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis. Namun demikian, dengan segala keterbatasan yang ada, penulis telah berusaha menyusun karya ini sebaik mungkin, dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi salah satu kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu di bidang terkait.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kelvin', with a stylized flourish at the end.

Kelvin Ardhi Zulkarnaen
21700015

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Teori	8
1. Efektivitas	8
2. Reward.....	10
3. Kinerja Karyawan.....	11
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
A. Jenis atau Desain Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan	16

1. Tempat Penelitian	16
2. Waktu Penelitian	16
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	17
1. Teknik Pengumpulan Data.....	17
2. Instrumen Pengumpulan Data.....	18
D. Jenis dan Sumber Data	19
1. Sumber Data Primer	19
2. Sumber Data Sekunder	20
3. Informan Penelitian.....	20
E. Teknik Analisis Data.....	22
F. Triangulasi Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Penelitian	26
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	36
C. Keterbatasan Penelitian	39
1. Ketergantungan pada interpretasi Peneliti.....	40
2. Minimnya Data Kuantitatif Pendukung.....	40
BAB V PENUTUP	41
A. Simpulan	41
B. Implikasi.....	43
1. Implikasi Teoritis.....	43
2. Implikasi Praktis.....	43
C. Saran.....	44
1. Bagi Perusahaan	44
2. Bagi Akademik	45
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerja Miles & Huberman	23
Gambar 2 Transkrip Wawancara	26
Gambar 3 Daftar Transkrip Wawancara	27
Gambar 4 Pengkodean Data	27
Gambar 5 Pengelompokan Data	28
Gambar 6 Abstraksi Data	28
Gambar 7 Penyajian Data	28
Gambar 8 Diagram Batang Efektifitas	29
Gambar 9 Diagram Batang <i>Reward</i>	31
Gambar 10 Diagram Batang Kinerja Karyawan	33
Gambar 11 Efektifitas Reward Terhadap Kinerja Karyawan	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Keterlambatan	2
Tabel 2 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	13
Tabel 3 Informan Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	49
Lampiran 2 Salinan Lembar Pembimbingan Tugas Akhir	50
Lampiran 3 Dokumentasi Uji Proposal	51
Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian	52
Lampiran 5 Transkrip Wawancara	53
Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan Wawancara	92
Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data di MAXQDA.....	95
Lampiran 8 Sertifikat Magang Industri	98
Lampiran 9 Dokumentasi Foto Kegiatan Tugas Akhir.....	99