

## Hubungan *Reward* dengan Loyalitas Karyawan pada Industri Perhotelan

Ni Nengah Budiartini<sup>1</sup>, Made Novita Dwi Lestari<sup>2</sup>, I Putu Edi Sutrisna<sup>3</sup>

<sup>123</sup>STAHN Mpu Kuturan Singaraja

<sup>1</sup>nengahbudiartini01@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Histori Artikel: Tanggal Masuk Tanggal Diterima Tersedia <i>Online</i>	Penelitian ini mengkaji terkait hubungan <i>reward</i> dengan loyalitas karyawan pada industri perhotelan. Permasalahan penelitian ini berangkat dari adanya fenomena konsistensi loyalitas pegawai pada karyawan yang sering dan jarang mendapatkan <i>reward</i> saat bekerja. Hal ini tentunya memunculkan pertanyaan terkait bagaimana hubungan pemberian <i>reward</i> terhadap penentuan loyalitas para karyawan pada industri perhotelan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk membuktikan terkait ada atau tidaknya hubungan <i>reward</i> dengan loyalitas karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif korelasional dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa penyebaran kuisioner. Populasi pada penelitian adalah keseluruhan karyawan dengan 143 orang karyawan ditentukan menjadi sampel dari penelitian ini. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat tingkat hubungan sedang dengan arah hubungan positif dengan taraf sigifikansi yang signifikan antara <i>reward</i> dan loyalitas karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali. Temuan ini menyatakan bahwa <i>reward</i> tidak memberikan kontribusi yang terlalu besar dalam meningkatkan ataupun menurunkan loyalitas karyawan pada industri perhotelan.
Kata Kunci: <b><i>Hotel, loyalitas karyawan, reward,</i></b>	

### 1. Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian produktif terpenting yang menjadi penggerak suatu organisasi (Susan, 2019). Sumber Daya Manusia (SDM) ini memiliki fungsi vital yang menjadi aset penting dari sebuah organisasi (Halim, 2020). Keberadaan SDM ini kemudian dapat menentukan arah dari keberhasilan suatu perusahaan (Kawulur, 2018). Untuk menciptakan karyawan yang berkualitas maka, penting bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut dengan baik (Andriza & Nelviirta, dalam Rohma, 2023). Hasibuan dalam Nabawi (2019) juga menegaskan bahwa kepuasan kerja (*job statisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Selain gaji pokok, salah satu hal yang dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan adalah dengan pemberian *reward* yang

sesuai dengan kemampuan dan kontribusinya terhadap perusahaan. Suryadilaga (dalam Wijaya, 2021) menyatakan bahwa reward adalah salah satu upaya perusahaan untuk mewujudkan pemberdayaan karyawan yang baik dalam mengoptimalkan kinerja pada perusahaan. Sejalan dengan itu, Altarom (2018) juga menegaskan bahwa kompensasi atau reward yang diberikan kepada karyawan dapat meningkatkan motivasi kerja dan menambah semangat saat bekerja.

Syahril (2016) menyebutkan bahwa *reward* dibagi menjadi dua yaitu reward ekstrinsik dan intrinsik. Reward ekstrinsik adalah bentuk reward yang nyata seperti gaji, bonus, tunjangan, maupun promosi. Sedangkan, *reward* intrinsik adalah *reward* dalam bentuk kepuasan dalam diri sendiri karena telah memenuhi tanggung jawab yang diberikan. Selain itu, *reward* juga dapat membangkitkan motivasi bekerja sehingga mendorong kinerja karyawan untuk bekerja lebih optimal (Lorensa, 2020). Maka, untuk membuat karyawan merasa puas dan dihargai sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan loyalitas karyawan (Halim, 2020). Armadita (2021) menyatakan bahwa loyalitas adalah hal yang penting yang harus ada pada karyawan, karena tanpa loyalitas, karyawan tidak akan memiliki semangat yang tinggi, rasa tanggung jawab dan komitmen untuk melakukan pekerjaan secara maksimal. Senada dengan hal tersebut, Altarom (2018) juga mendeskripsikan loyalitas sebagai pondasi yang sangat penting untuk keberlangsungan operasional perusahaan, dengan adanya loyalitas pada karyawan sehingga masalah yang muncul dapat terselesaikan dengan baik.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di The Oberoi Beach Resort Bali berdasarkan data yang diberikan *Human Resource Department* yang mana terdapat 3 kategori karyawan dalam penerapan reward yaitu (1) karyawan yang sering mendapatkan reward, (2) karyawan yang jarang mendapatkan reward, (3) karyawan yang sangat jarang mendapatkan reward. Permasalahan yang terjadi adalah karyawan yang jarang mendapatkan reward dan karyawan yang sangat jarang mendapatkan reward masih tetap bekerja di The Oberoi Beach Resort Bali.

Hal ini tentu tidak sejalan dengan teori Social Exchange yang dikemukakan oleh Homans (1974) menyatakan semakin besar reward yang diberikan kepada karyawan semakin besar pula loyalitas yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan. Jika dilihat dari hasil kajian terdahulu yang dimana terjadi ketidakkonsistenan dari hasil yang

didapat yaitu positif dan negatif. Penelitian yang dilakukan oleh Imaniyah (2022) menyatakan bahwa reward berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan PT. Anugrah. Michael (2022) menyatakan reward memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan.

Sejalan dengan itu, Putri (2022) juga menyatakan reward memiliki korelasi positif dengan loyalitas karyawan. Namun, hal berbeda dikemukakan oleh Lalisang (2022) yang menyatakan bahwa reward dan punishment berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pegawai. Berdasarkan uraian tersebut maka kajian mengenai hubungan reward dengan loyalitas karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali penting untuk dilakukan karena masih terlihat adanya kesenjangan dan tidak konsisten dari hasil penelitian terdahulu dan juga dengan teori. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana penilaian karyawan terhadap sistem reward di The Oberoi Beach Resort Bali? 2) Bagaimana tingkat loyalitas pada karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali? 3) Apakah reward memiliki hubungan dengan loyalitas karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali? Selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan informasi tentang hubungan reward dengan loyalitas karyawan kepada stakeholder pariwisata dan bisa dijadikan acuan oleh manajemen perhotelan untuk menerapkan sistem reward yang diinginkan karyawan dalam upaya meningkatkan kesetiaan atau loyalitas karyawannya. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran dari hubungan reward dengan loyalitas dengan data yang lebih relevan dan lebih valid.

## **2. Tinjauan Pustaka**

Kajian Pustaka adalah hasil analisis dari penelitian sebelumnya yang terkait dan relevan pada penelitian saat ini. Berikut ini adalah beberapa kajian terdahulu. Pertama, Imaniyah (2022) membahas tentang “Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Loyalitas Karyawan PT. Anugrah Mitra Investa”. Penelitian ini membahas dampak yang ditimbulkan oleh pemberian kompensasi dan hukuman terhadap kesetiaan karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan jumlah populasinya terdiri dari 40 individu. Sampel responden diambil menggunakan teknik total sampling, yang mana

artinya jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghargaan dan hukuman berdampak signifikan pada loyalitas karyawan serta menunjukkan bahwa *reward* dan *punishment* dalam penelitian ini memiliki korelasi yang sangat kuat dan arah hubungan positif terhadap loyalitas karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah penelitian Imaniyah (2022) hanya berfokus pada perusahaan, jadi tidak relevan untuk industri perhotelan. Penelitian dengan teknik total sampling memiliki populasi dan sampel yang lebih kecil, tetapi penelitian dengan teknik random sampling yang dilakukan saat ini memiliki populasi dan sampel yang lebih besar.

Kedua, studi yang dikaji oleh Putri (2022) berjudul "Pengaruh Pemberian Reward dan Punishment terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderasi (studi kasus pada PT. BRI (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Manado" bertujuan untuk mempelajari variabel reward dan punishment yang kurang digunakan sehingga kinerja karyawannya tidak dapat diukur dengan baik. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi. Pada penelitian ini, penggunaan sampel 48 responden untuk populasi 93 orang. Hasil penelitian Putri (2022) menunjukkan bahwa reward memiliki korelasi positif dengan loyalitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas berkorelasi positif dengan kompensasi. Penelitian Putri (2022) dan penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tetapi, jumlah populasi serta sampelnya berbeda. Kajian tersebut menggunakan jumlah populasi dan sampel yang lebih kecil daripada penelitian ini. Sementara, penelitian yang dilakukan berfokus pada industri perhotelan namun, penelitian Putri (2022) berfokus pada perbankan.

Ketiga, Lalisang (2022) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi Kerja, Reward dan Punishment terhadap Loyalitas Pegawai pada PT.PLN(Persero) UP 3 Tahuna ULP Tagulandang". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari masalah karyawan yang tidak setia kepada perusahaan. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Survei, pengambilan angket, dan kuisioner digunakan untuk mengumpulkan data. Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan yang berjumlah 31 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reward dan punishment memiliki korelasi namun arah hubungan antara variabel reward dan punishment negatif

dan tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan. Perbedaan kajian tersebut dengan penelitian ini yaitu pada jumlah populasi dan sampel yang lebih sedikit daripada penelitian ini. Penelitian tersebut dilakukan pada PT. PLN. Sedangkan, pada penelitian ini dilakukan pada industri perhotelan.

Kebaharuan dan kontribusi penelitian ini dengan penelitian sebelumnya karena menggunakan sampel yang lebih sedikit dan hasil penelitian sebelumnya yang masih tidak konsisten. Karena itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan bisa memberikan gambaran tentang bagaimana reward berkorelasi dengan loyalitas dengan data yang lebih relevan dan lebih valid. Pada penelitian sebelumnya diterapkan dalam lingkup perusahaan dan perbankan serta masih sedikit diterapkan pada industri perhotelan sehingga belum mampu memberikan gambaran relevansi teori jika diterapkan di perhotelan. Maka, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran secara mendalam terkait penerapan reward dalam industri perhotelan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini diharapkan bisa menjadi penguatan atau penyanggahan terhadap penelitian terdahulu yang telah dilakukan.

Teori utama dalam penelitian ini menggunakan teori Social Exchange yang dinyatakan oleh Homans (1974) menyatakan bahwa semakin tinggi nilai hasil suatu perbuatan bagi seseorang maka, makin besar pula kemungkinan perbuatan tersebut diulangi kembali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar apresiasi seseorang karena usahanya maka, semakin banyak upaya yang dilakukan untuk menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan. Memberikan kepuasan kerja adalah salah satu hal yang kemungkinan dapat membantu meningkatkan loyalitas karyawan. Menurut Hasibuan dalam Nabawi (2019) Kepuasan kerja adalah emosi seseorang yang menyenangkan karena telah memenuhi tanggung yang diberikan dan mampu dipenuhi sesuai dengan harapan. Sedangkan, Bangun (dalam Khair, 2019) juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah generalisasi bagaimana seseorang melihat pekerjaan mereka. Ada kemungkinan perspektif seseorang terhadap pekerjaannya menyenangkan atau tidak menyenangkan. Pekerjaan yang menyenangkan dapat dikatakan bahwa seseorang telah mendapatkan kepuasan kerja, maka sebaliknya pula pekerjaan yang tidak menyenangkan dapat dipastikan seseorang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Hal ini

berarti sebuah kepuasan kerja pada karyawan bisa dilihat dari dedikasi yang diberikan kepada perusahaan.

Menurut Luthans dalam Khair (2019) terdapat indikator kepuasan kerja meliputi (1) isi pekerjaan, (2) supervisi antara pimpinan pada bawahan perusahaan, (3) organisasi dan manajemen, (4) peluang pertumbuhan, (5) gaji atau insentif, (6) hubungan rekan kerja, (7) kondisi pekerjaan sarana dan prasarana. Hal ini berarti faktor-faktor kepuasan kerja pada karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan agar bisa mempertahankan dedikasi atau loyalitas para karyawan yang bekerja pada perusahaan.

Kurniawan (2019) menyatakan bahwa loyalitas adalah bentuk kesetiaan seseorang terhadap perusahaan mereka, hal itu dapat mempengaruhi kemajuan karir seseorang atau sebaliknya. Adapun indikator-indikator loyalitas yang dinyatakan Siswanto dalam Soegandhi (2022), terdapat beberapa indikator loyalitas yaitu (1) taat pada aturan, (2) tanggung jawab pada perusahaan, (3) kemauan dalam bekerja sama dengan tim, (4) rasa memiliki perusahaan, (5) hubungan interpersonal, dan (6) kesukaan terhadap pekerjaan. Hal ini berarti sebuah loyalitas karyawan sangat diperlukan oleh karyawan. Untuk tetap mempertahankan loyalitas karyawan maka pemberian kompensasi adalah salah satu tugas dari perusahaan (Kurniawan, 2019). Mandagi (2020) menyatakan bahwa reward adalah sesuatu hal yang menyentuh aspek hubungan satu karyawan dengan karyawan lain, ini dilakukan untuk meningkatkan rasa diterima atau diakui di tempat kerja serta mempertahankan motivasi seseorang. Ivancevich, dkk (dalam Astuti, 2018) menyatakan bahwa reward dibagi menjadi 2 yaitu reward ekstrinsik yang meliputi gaji atau upah, tunjangan, bonus atau insentif, penghargaan interpersonal, dan promosi. Sedangkan, reward intrinsik meliputi penyelesaian, pencapaian, dan otonomi.

### **3. Metodologi Penelitian**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali. Penentuan sampel penelitian dengan menggunakan teknik simple random sampling melalui rumus slovin sampel pada penelitian ini berjumlah 143 responden (tingkat kesalahan 5%). Penyebaran kuisioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data

yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang bersifat tertutup ataupun terbuka, kemudian diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan arahan dari peneliti. Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur kelayakan instrumen untuk mendapatkan data yang valid dan konsisten (Sugiyono, 2015). Tahapan uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu validitas konstruksi (construct validity), validitas isi (content validity) dan validitas empiris (empirical validity). Uji Reliabilitas merupakan pengujian instrumen dengan cara menganalisis kemantapan atau kestabilan dari butir soal yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel reward memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam penelitian ini reliabel dan dapat dilanjutkan pada uji selanjutnya.

#### 4. Analisis dan Pembahasan

Penelitian ini menemukan tiga temuan utama. Temuan tersebut adalah terkait dengan penilaian karyawan terhadap sistem reward di The Oberoi Beach Resort Bali, tingkat loyalitas pada karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali, dan hubungan antara *reward* dengan loyalitas karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali. Pada temuan pertama, berdasarkan Tabel 1 ditemukan hasil penelitian ini menemukan bahwa hasil penilaian karyawan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 68.94. Berdasarkan dasar interpretasi nilai yang ditunjukkan oleh Tabel 2, dapat disimpulkan penilaian karyawan terhadap *reward* berada pada kategori sangat tinggi.

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Pemberian *Reward*

Statistics		
<i>Reward</i>		
X Total		
N	Valid	143
	Missing	0
	Mean	68.94
	Median	68.00
	Mode	64
	Std. Deviation	6.885
	Variance	47.405
	Range	29

Sumber: SPSS

Tabel 2. Dasar Interpretasi Skor Indikator Variabel *Reward*

No	Nilai/Skala	Interpretasi
1	16-28,7	Sangat Rendah
2	28,8-41,5	Rendah
3	41,6-54,3	Sedang
4	54,4-67,1	Tinggi
5	67,2-80	Sangat Tinggi

Sumber: Data Peneliti

Tingginya hasil penilaian karyawan terhadap tingkat pemberian *reward* memiliki makna bahwa kepedulian manajemen perusahaan terhadap karyawannya sangat baik, perusahaan berusaha memberikan yang terbaik kepada karyawan sehingga dapat berkontribusi dengan baik pula saat bekerja dan bisa mencapai tujuan perusahaan. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara yang menemukan bahwa *reward* yang telah diberikan kepada karyawan adalah BPJS Kesehatan, bonus tahunan, gaji pokok dan penghargaan. Pemberian *reward* selalu memperhatikan aturan perusahaan sehingga *reward* yang diberikan adil kepada karyawan yang memang sudah bekerja dengan baik. Selain itu, dengan adanya pemberian *reward* yang layak bisa meningkatkan motivasi kerja karyawan. Menurut Hasibuan dalam Khair (2019) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya gerak untuk mendorong seseorang melakukan lebih banyak usaha untuk memenuhi kepuasan dalam dirinya sendiri. Menurut Khair (2019) motivasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu pembawaan individu, pendidikan seseorang, pengalaman serta harapan dimasa mendatang. Sedangkan, faktor motivasi eksternal adalah lingkungan kerja, kompensasi, dorongan atasan, serta tuntutan dari organisasi atau perusahaan.

Selanjutnya, temuan kedua terkait tingkat loyalitas karyawan, berdasarkan hasil analisis deskriptif yang ditampilkan oleh Tabel 3 ditemukan bahwa loyalitas karyawan mendapatkan nilai rata-rata 54. Berdasarkan dasar intepretasi nilai yang dijabarkan pada Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa tingkat loyalitas karyawan berada pada kategori sangat tinggi.

Tabel 3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Loyalitas Karyawan

Statistics		
Y Total		
N	Valid	143
	Missing	0
	Mean	54.03
	Median	54.00
	Mode	48
	Std. Deviation	4.749
	Variance	22.549
	Range	17

Sumber: SPSS

Loyalitas yang tinggi karena keseriusan karyawan yang bekerja pada perusahaan, kenyamanan karyawan bekerja sehingga banyak karyawan yang loyal terhadap perusahaan ini. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menemukan bahwa secara umum karyawan memiliki loyalitas tinggi saat bekerja. Hal ini berarti manajemen perusahaan juga memberikan kelayakan fasilitas pada karyawan yang bekerja sehingga bisa membuat karyawan bisa bekerja lebih maksimal dengan waktu yang cukup lama. Salah satu cara untuk memaksimalkan loyalitas karyawan adalah dengan memberikan upah lembur bagi karyawan yang bekerja melebihi batas waktu normal yang ditentukan (Dharmadi, 2023).

Tabel 4. Dasar Interpretasi Skor Indikator Variabel Loyalitas

No	Nilai/Skala	Interpretasi
1	12-21,5	Sangat Rendah
2	21,6-31,1	Rendah
3	31,3-40,8	Sedang
4	40,9-50,4	Tinggi
5	50,5-60	Sangat Tinggi

Sumber: Data Peneliti

Selanjutnya, dilakukan uji hipotesis dalam dengan analisis korelasi Rank Spearman atau Spearman Rho. Dalam uji hipotesis penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 25 untuk menguji kekuatan hubungan, arah hubungan dan signifikansi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pada uji Spearman Rho dilakukan dengan menggunakan skala pengukuran yang berbentuk ordinal (Riadi, 2016).

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

		<i>Reward</i>	Loyalitas
Spearman's rho	<i>Reward</i> Correlation Coefficient	1.000	.551**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	143	143
Loyalitas	Correlation Coefficient	.551**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	143	143

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: SPSS

Berdasarkan pada Tabel 5 ditemukan bahwa hasil uji korelasi *Spearman Rho* menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara *reward* dengan loyalitas karyawan di The Oberoi Beach Resort Bali adalah 0,551. Hal ini dapat dilihat dalam Tabel 6 dalam tingkat hubungan koefisien korelasi 0,551 berada dalam kategori sedang.

Tabel 6. Kriteria Tingkat Hubungan *Spearman Rho*

Nilai	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber: (Sugiyono, dalam Susanto, 2022)

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan antara *reward* dengan loyalitas karyawan dengan tingkat keeratan hubungan yang sedang dan tingkat kepercayaan hasil penelitian yang signifikan. Hasil pada penelitian ini juga menemukan bahwa arah hubungan *reward* yang positif dengan loyalitas karyawan. Artinya, semakin banyaknya *reward* yang diberikan kepada karyawan maka akan diikuti dengan peningkatan loyalitas kerja karyawan begitu juga sebaliknya jika sedikit *reward* yang diberikan maka loyalitas karyawan juga akan rendah. Jika dilihat dari tingkat keeratan hubungan antara *reward* dengan loyalitas karyawan yang sedang. Hal ini dapat

diartikan bahwa *reward* memang memiliki hubungan namun tidak terlalu besar untuk peningkatan loyalitas kerja karyawan.

Pada penelitian ini mendapatkan hasil yang relevan dengan teori *Social Exchange* karena *reward* memiliki hubungan dengan loyalitas karyawan. Namun, hasil pada penelitian ini juga tidak sepenuhnya relevan dengan teori *Social Exchange* karena tingkat hubungan antara *reward* dengan loyalitas sedang yang mana berarti memiliki hubungan yang tidak erat. Hal ini berarti terdapat faktor lain yang bisa mempengaruhi loyalitas karyawan selain pemberian *reward*. Menurut Kurniawan (2019) menyatakan bahwa stress kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan bisa menjadi faktor untuk meningkatkan loyalitas karyawan yang bisa terjadi diluar kontrol perusahaan. Sedangkan, Martiwi (2012) menyatakan bahwa pengalaman seseorang bisa membuat seseorang merasakan kepuasan dan merasa aman saat bekerja sehingga sikap-sikap positif akan muncul seperti dedikasi seseorang terhadap perusahaan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor seperti beban kerja, stress kerja dan lingkungan pekerjaan yang ikut andil dalam peningkatan loyalitas karyawan.

Berdasarkan pada hasil temuan yang dilakukan dapat dikatakan bahwa teori *Social Exchange* masih bisa berlaku pada industri perhotelan pada khususnya The Oberoi Beach Resort Bali namun tidak sepenuhnya. Hal ini disebabkan karena hubungan antara *reward* dan loyalitas berada pada kategori sedang. Sejalan dengan itu, peneliti Dharmadi (2023) juga menyatakan bahwa kompensasi memiliki arah hubungan yang positif dengan tingkat keeratan yang sedang dengan loyalitas karyawan. Artinya, kompensasi memiliki hubungan yang tidak terlalu erat dengan loyalitas karyawan. Berdasarkan hasil wawancara karyawan tidak sepenuhnya mendapatkan *reward* yang diinginkan, hanya karyawan yang sudah memenuhi kriteria saja yang bisa mendapatkan *reward* dari perusahaan.

## 5. Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran

Berdasarkan hasil uji analisis statistik deskriptif pada penilaian karyawan terhadap *reward* di The Oberoi Beach Resort Bali adalah sangat tinggi. Selain itu, berdasarkan hasil uji analisis statistik deskriptif paada tingkat loyalitas karyawan di The Oberoi Beach

Resort Bali adalah sangat tinggi. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian hipotesis menemukan bahwa *reward* memiliki hubungan yang sedang dengan loyalitas karyawan dengan arah hubungan yang positif dan tingkat kepercayaan data yang signifikan. Penelitian ini menyatakan bahwa *reward* memiliki hubungan yang sedang dengan loyalitas karyawan hotel yang artinya pemberian *reward* yang diberikan oleh perusahaan tidak terlalu berhubungan dengan peningkatan loyalitas kerja karyawan.

Hasil penelitian ini dapat berimplikasi pada industri perhotelan karena *reward* bukan merupakan satu-satunya faktor untuk mempertahankan loyalitas karyawan karena *reward* memang sudah seharusnya diberikan kepada karyawan yang telah bekerja dengan baik. Maka dari itu, perusahaan semestinya bisa memperhatikan faktor lain untuk tetap mempertahankan loyalitas karyawan. Mempertahankan loyalitas karyawan dapat membantu perusahaan untuk mencapai kesuksesan yang diinginkan. Hasil dari penelitian ini juga bisa dijadikan sebagai acuan oleh manajemen perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

**Daftar Pustaka**

- Al Tarom, I. R., & Yuniawan, A. (2019). PENGARUH PEMBERIAN KOMPENSASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN (Studi pada CV AL-ACHWAN). *Diponegoro Journal of Management*, 23-37.
- Armadita, D. P., & Sitohang, S. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(3).
- Astuti, W. S., & Purnomo, S. (2018). Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan.
- Dharmadi, I. P. A., Parwati, K. S. M., & Tunjungsari, K. R. (2023). Pengaruh Motivasi dan Pemberian Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(3), 672-681.
- Halim, J., Syawaluddin, S., & Putra, A. (2020). Pengaruh Reward Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Tuahta Maju Ersada. *Jurnal Bisnis Kolega*.
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American journal of sociology*, 63(6), 597-606.
- Imaniyah, K., Firdaus, M. A., & Agung, S. (2022). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Loyalitas Karyawan PT. Anugrah Mitra Investa. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 37-45.
- Kawulur, T. K., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2018). Pengaruh Reward and Punishment Terhadap Loyalitas Karyawan di PT. Columbia Perdana Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(002).
- Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69-88.
- Kurniawan, I. S. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 16(1), 85-97.
- Lalisang, I. R., Taroreh, R. N., & Lumintang, G. G. (2022). pengaruh motivasi kerja, reward dan punishment terhadap loyalitas pegawai pada pt. pln (persero) up 3 tahun ulp tagulandang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 679-687.
- Lorenza, D., Asriani, A., & Andrianto, T. (2020). EFFECT OF REWARD EXTRINSIC AND PERSON JOB FIT ON PERFORMANCE EMPLOYEES (STUDY ON MINING

- COMPANY). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(02).
- Martiwi, R. T. (2012). Faktor–Faktor Penentu Yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan.
- Michael, M., Goh, T. S., & Margery, E. (2022). Pengaruh Promosi Jabatan dan Reward terhadap Loyalitas Kerja Karyawan PT. Esa Sentosa Abadi Indonesia Medan. *PURIBERSAMA: Jurnal Publikasi Riset Bersama Dosen dan Mahasiswa*, 1(1).
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170-183.
- Putri, V. I., Tewal, B., & Mac Donald, B. W. (2022). pengaruh pemberian reward dan punishment terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderasi (Studi Kasus pada PT. BRI (persero) Tbk. Kantor Cabang Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2), 207-216.
- Riadi, E. (2019). Statistika penelitian (analisis manual dan IBM SPSS).
- Rohma, A. M., Nurhidayah, N., & Hardaningtyas, R. T. (2023). Pengaruh Reward Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk Sukorejo–Pasuruan. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02).
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajeme Pendidikan Islam* , p. 954.
- Susanto, H., Syahrial, R., & Budiwan, A. (2022). Analisis Kredit Usaha Tani Terhadap Kesejahteraan Petani Di Desa Kedung Lengkong, Kecamatan Dlangu, Kabupaten Mojokerto. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 9(2), 139-150.
- Syahril, R. R., & Nurbiyati, T. (2016). Pengaruh reward ekstrinsik & intrinsik terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 3(1), 23-37.
- Wijaya, L. F. (2021). Sistem Reward dan Punishment sebagai Pemicu dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 1-11.