

**PENGARUH *REWARD*, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN, SERTA
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SWISS-
BELHOTEL RAINFOREST KUTA**

Ni Nyoman Ariani¹, Ni Wayan Mekarini², Ni Ketut Dewi Irwanti³
I Ketut Sutapa⁴, I Nengah Subadra^{5*}

^{1,2,3,4,5} Universitas Triatma Mulya

e-mail: 1arianinyoman8@gmail.com, 2wayan.mekarini@triatmamulya.ac.id,
3dewi.irwanti@triatmamulya.ac.id, 4ketut.sutapa@triatmamulya.ac.id,
5inengah.subadra@triatmamulya.ac.id

Received: 01/10/2025; Revised: 26/10/2025; Accepted: 04/11/2025

Abstract

This study analyzes the influence of rewards, education & training and job satisfaction on the performance of Swiss-Belhotel Rainforest Kuta employees. This study also attempts to identify variables that have a dominant influence on learning achievement. In this study, all 76 Swiss-Belhotel Rainforest Kuta employees were used as samples. Statistical tests through multiple linear analysis with t-tests to analyze partial effects and F-tests to analyze simultaneous effects and the largest standardized Beta comparison to determine the dominant effect. The results of this study partially indicate that rewards, education & training and job satisfaction have a significant effect on employee performance as evidenced by the significance of t count. For rewards of 0.000; education & training of 0.004 and job satisfaction of 0.006 are all smaller than the significance of α of 0.050 (5%). The F test or simultaneous test shows F count > F table, namely $35.460 > 2.492$, meaning that there is a significant influence between rewards, education and training and job satisfaction on employee performance. The reward variable has the largest value of 0.403 so that it has a more dominant influence on employee performance variables.

Keywords: Rewards, Education and Training, Job Satisfaction, Performance

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan aset yang perlu dilatih dan dikembangkan. Sumber daya manusia diharapkan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan atau mengelola masalah, mengelola sumber persediaan, pendukung, atau sarana, dan bahkan mungkin menemukan hal baru (Hidayati et al., 2022). Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan seharusnya mampu mengatur dan memberdayakan sumber daya manusia mereka dengan baik. Hal ini yang membuat karyawan menjadi salah satu komponen internal penting yang ada di dalam perusahaan (Mulyadi & Pancasasti, 2021). Menurut Widodo & Yandi (2022) untuk mencapai tujuan perusahaan yang paling optimal, pengelolaan sumber daya manusia yang jelas harus diterapkan untuk mengukur seberapa baik kinerja karyawan menunjukkan seberapa baik sumber daya manusia yang ada di suatu perusahaan berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan. Apabila karyawan menunjukkan kinerja yang maksimal dan

memberikan loyalitas terhadap perusahaan, maka perusahaan harus memberikan *reward*. Program *reward* juga penting bagi perusahaan karena menggambarkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia (Yani, 2022). *Reward* yang sudah diberikan berupa gaji, upah insentif, bonus, premi, pengobatan dan asuransi. Berikut data Pengelolaan sistem pembayaran karyawan Swiss-Bellhotel Rainforest memberikan *payroll* pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Pengelolaan Sistem Pembayaran Karyawan Swiss-Belhotel Rainforest, Kuta

Payroll	Variance	%Variance
Oktober	-Rp 59,217,531	-11.0%
November	-Rp 16,426,910	-3.2%
Desember	-Rp 8,432,744	-1.7%

Sumber: Swiss-Belhotel Rainforest Kuta, 2024

Pada Tabel 1 tampak adanya penurunan, yang diperkirakan akibat belum maksimalnya kepuasan kerja karyawan yang dapat menjadi pengaruh sehingga karyawan mengalami kendala dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini tidak dapat dipandang sebelah mata oleh perusahaan karena akan menjadi penyebab menurunnya kinerja, prestasi maupun motivasi karyawan terhadap pekerjaannya. Berdasarkan observasi yang dilakukan di di Swiss-Belhotel Rainforest Kuta menunjukkan bahwa sejumlah tantangan operasional yang berpotensi memengaruhi reputasi dan kepuasan tamu. Keluhan tamu yang paling sering muncul adalah ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan (*service delivery*) dan kemampuan komunikasi berbahasa asing dari sebagian karyawan. Tantangan spesifik ini sangat krusial dalam industri perhotelan di area wisata seperti Kuta, yang tamunya didominasi oleh wisatawan mancanegara. Ketidakmampuan untuk berkomunikasi secara efektif atau memberikan pelayanan yang responsif dapat langsung berdampak pada online review, loyalitas tamu, dan daya saing hotel.

Latar belakang pendidikan karyawan menjadi akar dari permasalahan ini. Data menunjukkan bahwa dari total karyawan, 36 orang berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan 14 orang berpendikat Diploma 1. Sebagian besar karyawan menghadapi kendala seperti faktor nilai, lingkungan, dan sosial ekonomi, yang menghalangi mereka untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi (Rabani, 2023). Kondisi ini menciptakan kesenjangan (*gap*) antara kompetensi yang dimiliki dengan tuntutan standar pelayanan hotel internasional. Menyadari hal ini, pihak HRD pada tahun 2024 mengambil inisiatif dengan menyelenggarakan program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang berfokus pada aspek-aspek teknis dan prosedural, seperti *standar hygiene, fire drill*, dan penerapan SOP di departemen masing-masing. Tujuan langsung dari program ini adalah untuk meminimalkan keluhan tamu dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan mereka. Harapannya, dengan lebih dari 80% staf yang telah mengikuti pelatihan, akan terjadi peningkatan yang signifikan dalam kemampuan dan keterampilan karyawan.

Untuk mendorong kinerja yang berkelanjutan dan mengatasi akar permasalahan seperti motivasi, diperlukan pendekatan yang lebih holistic untuk mengetahui pentingnya pelatihan teknis dalam bidang hospitality dan pariwisata

(Subadra, 2024). Faktor-faktor seperti sistem reward yang memotivasi dan kepuasan kerja diduga memiliki peran yang sama pentingnya dalam membentuk kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melihat pelatihan, tetapi juga menganalisis pengaruh sinergis dari reward, pendidikan dan pelatihan, serta kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh reward, pendidikan dan pelatihan, serta kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini tidak hanya berhenti pada mengetahui ada atau tidaknya pengaruh, tetapi juga mengidentifikasi variabel bebas mana (apakah reward, pendidikan dan pelatihan, atau kepuasan kerja) yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja. Selanjutnya, guna memberikan gambaran yang empiris dan terukur, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau besaran pengaruh dari ketiga variabel independen tersebut terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan strategis mengenai faktor-faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat menjadi dasar bagi Swiss-Belhotel Rainforest Kuta untuk menyusun strategi pengembangan SDM yang lebih efektif dan terukur.

Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan berbagai usaha anggota organisasi serta pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen juga menunjukkan cara sistematis untuk melakukan sesuatu, dan setiap manajer terlihat dalam kegiatan yang saling berhubungan (Winata, 2022). Shields (2016) menyatakan *reward* dapat menjadi sesuatu yang berwujud atau tidak berwujud yang organisasi berikan kepada karyawan baik sengaja atau tidak sengaja sebagai imbalan atas potensi karyawan atau kontribusi atas pekerjaan yang baik, dan untuk karyawan yang menerapkan nilai positif sebagai pemuas kebutuhan tertentu. Menurut Kadarisman (2012) indikator *reward* untuk karyawan adalah (a) Gaji dan bonus, (b). Penghargaan internasional, (c). Pujian, (d). Cuti, (e) Tunjangan,

Bolung et al., (2018) mengemukakan pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya. Dengan adanya pelatihan akan dapat menimbulkan perubahan dalam kebiasaan bekerja, perubahan sikap, tingkah laku, keterampilan serta pengetahuan karyawan. Dan pelatihan tersebut harus dilakukan secara terus menerus. Pelatihan merupakan proses timbal balik yang bersifat membantu dan mereka yang dilatih harus aktif demi keberhasilan pelatihan tersebut agar tujuan perusahaan tercapai. Pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh (Hasibuan, 2009). Menurut Mangkunegara (2005) indikator pelatihan meliputi: 1. Instruktur, 2. Peserta, 3. Materi, 4. Metode, 5. Tujuan, 6. Sasaran.

Menurut Handoko (2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau

manajemen sumber daya manusia harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya. Menurut Luthans (2006) adapun indikator-indikator terkait kepuasan kerja antara lain: 1. Pekerjaan itu sendiri (*the work itself*), 2. Atasan (*supervision*), 3. Rekan Kerja (*co-workers*). 4. Promosi (*promotion*). 5. Upah/Gaji.

Menurut Wexley & Yukl dalam (As'ad, 2002) teori-teori tentang kepuasan kerja ada tiga macam yang lazim dikenal, yaitu teori perbedaan atau *discrepancy theory*, teori keseimbangan atau *equity theory* dan teori dua faktor atau *two factor theory*. Situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfier* atau *motivator* dan kelompok *dissatisfier* atau *hygiene factors*. Dampak kepuasan kerja yang ditimbulkan oleh kepuasan kerja menurut Kreitner & Kinicki (2024) yaitu: 1. Motivasi, 2. Keterlibatan Kerja / *Job Involvement*, 3. Perilaku, 4. Komitmen Organisasi dan Perputaran Pegawai, 5. Absensi, 6. Kinerja.

Kinerja karyawan merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau prestasi kerja merupakan suatu usaha yang diperoleh oleh seorang pegawai dari kemampuan yang dimilikinya terhadap suatu tugas atau pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai tersebut dengan baik, dan prestasi kerja tersebut adalah hasil dari penilaian/pengukuran oleh perusahaan dimana memuat beberapa kriteria terhadap pegawai yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut (Rumpak, 2014; Yasa & Subadra, 2023). Dessler (2009) mengemukakan ada enam indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja karyawan secara individual, sebagai berikut: 1. *Quality*, 2. *Productivity*, 3. *Knowledge of Job*, 4. *Reliability*, 5. *Availability*, 6. *Dependability*.

Selanjutnya, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam industri perhotelan telah banyak dilakukan dengan beragam temuan. Dalam konteks reward dan kepuasan kerja, sebuah studi oleh Putra & Suryani (2020) pada sebuah hotel berbintang di Bali menemukan bahwa sistem reward yang berbasis kinerja secara signifikan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan departemen front office. Temuan ini sejalan dengan teori Shields (2016) yang menyatakan reward sebagai pemuas kebutuhan. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada hubungan reward dengan motivasi, tanpa mengintegrasikan secara bersamaan pengaruh variabel pelatihan terhadap kompetensi langsung karyawan.

Di sisi lain, aspek pendidikan dan pelatihan juga terbukti menjadi pilar penting. Sebuah penelitian oleh Wijaya & Darmawan (2021) pada industri perhotelan di Jawa Barat mengonfirmasi bahwa pelatihan bahasa Inggris dan standar pelayanan yang terstruktur mampu meningkatkan skor kepuasan tamu dan mengurangi keluhan, yang menguatkan pendapat (Bolung et al., 2018) bahwa pelatihan dapat mengubah keterampilan dan pengetahuan. Meski demikian, penelitian ini menggarisbawahi bahwa efektivitas pelatihan sangat bergantung pada faktor-faktor indikator yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2005), seperti kualitas instruktur dan metode. Celah yang muncul di sini adalah bahwa penelitian-penelitian seperti ini seringkali menganalisis pelatihan sebagai suatu program yang terisolasi, tanpa melihat sejauh mana sistem reward dapat memoderasi atau memperkuat dampak dari peningkatan kompetensi tersebut terhadap kinerja akhir.

Lebih lanjut, beberapa studi terdahulu seperti yang dilakukan oleh Sari & Pratama (2019) telah menginvestigasi hubungan kepuasan kerja dengan kinerja di beberapa hotel di Jakarta. Mereka menemukan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja seperti hubungan dengan rekan kerja dan atasan, memiliki korelasi positif yang kuat dengan tingkat absensi dan produktivitas karyawan. Namun, penelitian-penelitian ini menggeneralisasi temuan tanpa mempertimbangkan secara mendalam profil latar belakang pendidikan karyawan yang spesifik, seperti yang dihadapi Swiss-Belhotel Rainforest Kuta, dimana mayoritas stafnya adalah lulusan SMA dan D1. Kondisi spesifik ini menciptakan konteks yang unik, dimana peran pendidikan dan pelatihan, yang didukung oleh reward dan kepuasan kerja, mungkin memiliki dinamika dan tingkat pengaruh yang berbeda dibandingkan dengan hotel yang memiliki komposisi karyawan dengan tingkat pendidikan lebih tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah dengan menganalisis pengaruh secara simultan dari ketiga variabel yaitu reward, pendidikan dan pelatihan, serta kepuasan kerja dan mengidentifikasi variabel mana yang paling dominan dalam konteks spesifik hotel ini, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat sasaran.

Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki variabel bebas yaitu reward (X1) dan pendidikan & pelatihan karyawan (X2), sementara variabel terikat adalah Kepuasan kerja (X3). yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Berdasarkan variabel dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian, dapat disusun instrumen penelitian dan responden yang akan digunakan. Dengan demikian pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, pencatatan dan dokumentasi. Selanjutnya data yang didapat, akan diolah dan dianalisis untuk dapat disajikan secara formal dan informal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Swiss-Belhotel Rainforest Kuta yang berjumlah 76 orang yang seluruhnya dijadikan sample (*total sampling*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif secara simultan. Untuk memastikan komprehensivitas data dan melakukan triangulasi metodologi, digunakan empat teknik pengumpulan data yang saling melengkapi. Kuesioner berperan sebagai metode utama untuk mengukur variabel penelitian secara kuantitatif dari seluruh sampel yang berpartisipasi. Untuk memperdalam pemahaman tentang permasalahan yang terjadi, wawancara dilakukan secara terstruktur dengan sejumlah karyawan dan manajer untuk menggali informasi kualitatif mengenai implementasi reward, efektivitas pelatihan, serta dinamika kepuasan kerja yang tidak dapat sepenuhnya terungkap melalui kuesioner. Selain itu, observasi langsung di lapangan dilaksanakan untuk mengamati perilaku kerja dan interaksi antarkaryawan, sehingga dapat melengkapi dan memverifikasi data yang diperoleh dari kedua metode sebelumnya (Subadra, 2025). Studi dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pendukung, seperti struktur organisasi, kebijakan sumber daya manusia, dan arsip laporan kinerja, yang memberikan konteks institusional bagi analisis data primer.

Skala pengukuran dan pemberian skor dilakukan setelah pengumpulan data. Kuesioner yang telah disebar kemudian diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skor yaitu dari 1 sampai 5. Skala pengukuran untuk variabel reward

karyawan; pendidikan dan pelatihan; kepuasan kerja dan kinerja karyawan diukur dengan skor modifikasi yang telah disesuaikan dengan pengembangan materi. Uji instrument penelitian menggunakan dalam penelitian ini 1. Uji validitas, 2. Uji reliabilitas, 3. Uji normalitas, 4. Uji multikolinearitas, 5. Uji heterokedastisitas, 6. Uji auto korelasi, 7. Analisis asosiatif, 8. Analisis korelasi, 9. Uji t (parsial), 10. Uji f (simultan).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dalam hal jumlah sample yang relatif kecil serta terbatas pada satu lokasi hotel membatasi generalisasi (kemampuan untuk menerapkan) temuan penelitian ke konteks industri perhotelan yang lebih luas. Kedua, terdapat variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kinerja karyawan namun tidak tercakup dalam penelitian ini, seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, atau faktor psikologis individu. Keterbatasan ini membuka peluang untuk penelitian di masa depan dengan cakupan sampel yang lebih luas dan melibatkan variabel lain yang relevan.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Hasil penelitian ini mencakup gambaran sampel penelitian, uji statistik analisis deskriptif analisis validitas dan reliabilitas, dan analisis uji hipotesis berdasarkan perhitungan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 26.

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 2. Hasil Uji t

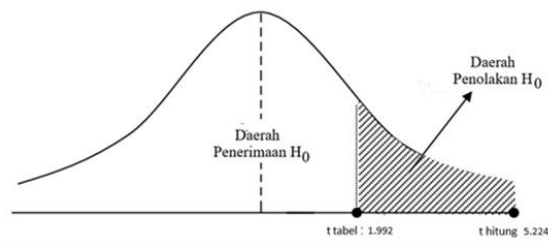
Model		<i>Coefficients^a</i>				
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.880	2.228		7.576	.000
	Reward Karyawan	.431	.083	.403	5.224	.000
	Pendidikan dan Pelatihan	.305	.101	.317	3.006	.004
	Kepuasan Kerja	.227	.080	.300	2.844	.006

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2025

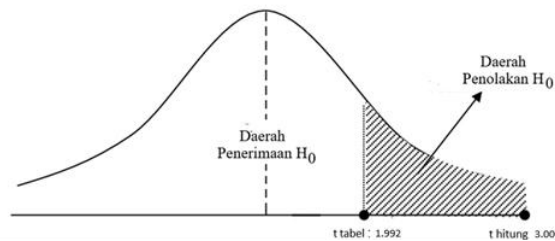
Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan signifikansi $\alpha = 0,05$. Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05. Dari hasil perhitungan t terlihat bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh signifikan, karena nilai signifikansi $p < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai:

1. Variabel *reward* sebesar t_{hitung} 5,224 dan t_{tabel} 1,992 dengan signifikansi 0,000 < 0,050. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *reward* terhadap kinerja karyawan. Dengan kurva sebagai berikut.



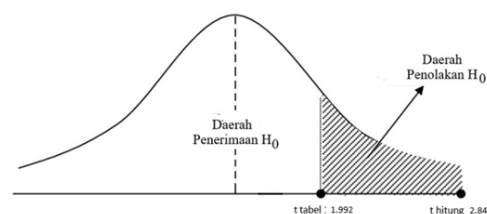
Gambar 1. Kurva Uji t Variabel *Reward*
 Sumber: Hasil Uji t (X1) diolah SPSS, 2025

2. Variabel Pendidikan dan pelatihan sebesar t_{hitung} 3,006 dan t_{tabel} 1,992 dengan signifikansi $0,004 < 0,050$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. Dengan kurva sebagai berikut.



Gambar 2. Kurva Uji t Variabel Pendidikan dan Pelatihan
 Sumber: Hasil Uji t (X2) diolah SPSS, 2025

3. Variabel kepuasan kerja t_{hitung} sebesar 2,844 dan T-Tabel 1,992 dengan signifikansi $0,006 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan kurva sebagai berikut.



Gambar 3. Kurva Uji t Variabel Kepuasan Kerja
 Sumber: Hasil Uji t (Y) diolah SPSS, 2025

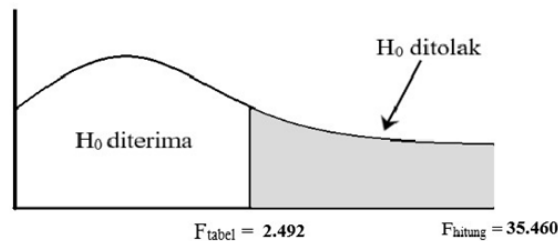
b. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 3. Hasil Uji F
 ANOVA^a

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	471.719	3	157.240	35.460	.000 ^b
	<i>Residual</i>	319.267	72	4.434		
	<i>Total</i>	790.987	75			

- a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
- b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Reward Karyawan, Pendidikan dan Pelatihan

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2025



Gambar 4. Kurva Uji F

Sumber: Hasil Uji f diolah SPSS, 2025

Berdasarkan perhitungan hasil *SPSS for windows 26.0* di atas diperoleh F_{hitung} sebesar 35,460. Sedangkan hasil dari F_{tabel} dengan $(k - 1) (n - k)$, dimana k adalah jumlah variabel bebas dan terikat dan N adalah banyak data, maka $(4-1) (76-4)$ diperoleh F_{tabel} 2,492 dan taraf signifikansinya 5%. Karena hasil dalam data menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $35,460 > 2,492$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *reward*, pendidikan dan pelatihan serta kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

c. Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>					
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.772 ^a	.596	.580	2.106	2.143

a. *Predictors*: (Constant), *Reward*, Pendidikan dan Pelatihan, Kepuasan Kerja

b. *Dependent Variable*: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Uji R Square diolah SPSS, 2025

Adjusted R Square menunjukkan nilai koefisien determinasi, besarnya adalah 0,580 atau sama dengan 58,0 %. Hal ini berarti pengaruh *reward*, pendidikan dan pelatihan serta kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 58,0 % sisanya 42,0 % dipengaruhi oleh faktor lain.

d. Hasil Uji Koefisien Beta

Koefisien beta digunakan untuk mengetahui kekuatan masing-masing variabel bebas dalam menentukan variabel terikat. Tujuan dari uji koefisien beta ini adalah untuk menemukan variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan atau terbesar terhadap variabel terikat. Menurut Ghazali (2018) ada dua hal yang perlu

mendapat perhatian jika menggunakan standardized coefficient beta. Hasil ini dapat diuraikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Beta

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.880	2.228		7.576	.000
Reward	.431	.083	.403	5.224	.000
Pendidikan dan Pelatihan	.305	.101	.317	3.006	.004
Kepuasan Kerja	.227	.080	.300	2.844	.006

Sumber: Hasil Uji Beta diolah SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat hasil dari nilai Standardized Coefficients Beta untuk variabel *Reward* (X1) sebesar 0,403, variabel Pendidikan & pelatihan (X2) diperoleh sebesar 0,317, dan variabel Kepuasan Kerja (X3) diperoleh sebesar 0,300. Hal ini menunjukkan nilai Standardized Coefficients Beta variabel *Reward* memiliki nilai paling besar, sehingga variabel *Reward* lebih dominan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

2. Pembahasan

a. Pengaruh *Reward* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian thitung untuk variabel reward karyawan sebesar 5,224 dengan signifikansi $0,000 < 0,050$ maka H1 diterima. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *reward* terhadap kinerja karyawan Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sofiati (2021) yang menyatakan bahwa reward berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Madrasah Ibtidaiyah Sains Baiturrahman Jatinangor, sehingga apabila *reward* yang diterima pegawai sesuai dengan harapannya, maka kinerja pegawai akan meningkat pula.

Dalam penelitian ini pemberian reward diberikan oleh manajemen Swiss-Belhotel Rainforest Kuta memberikan dampak pada kinerja karyawan. Gaji/upah merupakan indikator yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dibandingkan indikator lainnya. Pemberian reward diharapkan mampu menambah kepercayaan diri, produktivitas dan pencapaian karyawan guna mendukung keberhasilan perusahaan. Adapun pencapaian yang sudah pernah diberikan. *Reward* merupakan elemen penting sebagai memotivasi untuk karyawan dalam bentuk material dan non material yang diberikan kepada pegawai agar dapat bekerja lebih baik dan berprestasi tinggi untuk berkontribusi menuangkan ide inovasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi atau perusahaan secara finansial dan non-finansial (Syafiq, 2021).

b. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian thitung untuk variabel Pendidikan dan pelatihan sebesar 3,006 dengan signifikansi $0,004 < 0,050$ maka H2 diterima. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan reward terhadap kinerja karyawan Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmah et al., (2023) yang menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di CV Percetakan Fajar. Pelatihan berkaitan dengan suatu proses ketika seseorang dengan kemampuannya membantu mencapai tujuan perusahaan.

Dalam penelitian ini pendidikan dan pelatihan pada karyawan Swiss-Belhotel Rainforest Kuta memberikan dampak pada kinerja karyawan. Materi dan sasaran merupakan indikator yang memiliki peranan penting dalam pendidikan dan pelatihan. Pelatihan penting bagi karyawan untuk mencapai kinerja yang baik, selain memberikan pelatihan kepada karyawan akan meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan perilaku karyawan karena adanya peningkatan jabatan karyawan, dan dapat meningkatkan kinerja (Dewi & Rahmawati, 2020).

c. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian thitung untuk variabel kepuasan kerja sebesar 2,844 dengan signifikansi $0,006 < 0,050$ maka H3 diterima. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan reward terhadap kinerja karyawan Swiss-Belhotel Rainforest Kuta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Augustine, Sunaryo dan Firmansyah, (2022) yang menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pindad Persero artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini kepuasan kerja pada karyawan Swiss-Belhotel Rainforest Kuta memberikan dampak pada kinerja karyawan. Promosi merupakan indikator yang memiliki peranan penting dalam kepuasan kerja. Persepsi karyawan tentang kesempatan untuk promosi sebagai bentuk apresiasi atas pekerjaan yang dilakukan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah efek yang berhubungan yang dihasilkan oleh persepsi individu tentang pemenuhan kebutuhannya dalam hubungannya dengan pekerjaannya dan sekitarnya (Alvionita & Marhalinda, 2024).

d. Pengaruh *Reward*, Pendidikan & Pelatihan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $35,460 > 2,73$ yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan reward karyawan, pendidikan dan pelatihan serta kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan Swiss-Belhotel Rainforest Kuta.

Pelatihan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan seiring dengan meningkatnya pelatihan karyawan. Selain itu, apabila metode pelatihan disesuaikan menggunakan kondisi serta kebutuhan perusahaan, maka dapat membangun karyawan yang mempunyai kompetensi yang diinginkan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan (Marjaya & Pasaribu, 2019). Reward dapat mendorong kinerja karyawan untuk mengembangkan pola pikir agar dapat mencapai tujuan

organisasi, dimana penghargaan dapat berbentuk finansial yaitu honor, upah, bonus, komisi, premi karyawan, kesejahteraan karyawan, tunjangan, liburan atau liburan di PDAM Tirta Deli Kabupaten Deli Serdang, akan tetapi permanen dibayar, dan sebagainya. Reward non-finansial mirip penugasan yang menarik, tantangan penugasan, tanggung jawab penugasan, peluang promosi, pengakuan, serta lain lain (Mutiara et al., 2022).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pada pekerja, setiap orang bekerja mengharapkan kepuasan dari tempat kerjanya. Pekerja menunjukkan tingkatan kepuasan diri pada faktor-faktor tertentu seperti gaji, promosi, kegaguman dan ketegasan atasan serta interaksi terhadap rekan meningkat berdasarkan dari tugas (Basri & Rauf, 2021).

e. Besarnya Pengaruh *Reward*, Pendidikan & Pelatihan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Sesuai hasil yang didapat berdasarkan uji determinasi maka diketahui 58% variabel yang digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Swiss-belhotel Rainforest Kuta artinya bahwa Variabel *reward*, pendidikan & pelatihan, serta kepuasan kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan 58% variabilitas dalam kinerja karyawan. Sisa 42% dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, motivasi intrinsik, budaya organisasi, dll. Menurut teori *Expectancy* dari Vroom, karyawan akan termotivasi jika mereka merasa bahwa usaha mereka akan menghasilkan penghargaan yang layak. Reward yang adil dan tepat akan meningkatkan motivasi kerja. Menurunkan turnover dan mendorong pencapaian target individu dan tim.

Sementara pendidikan dan pelatihan, berdasarkan *Human Capital Theory*, peningkatan kemampuan dan keterampilan akan berdampak pada produktivitas kerja. Pendidikan dan pelatihan yang tepat sasaran akan menambah kompetensi teknis dan *soft skills*, efisiensi dan efektivitas kerja dan mempersiapkan karyawan menghadapi perubahan dan tantangan industry. Sementara itu terkait kepuasan kerja, pada teori Herzberg, kepuasan kerja adalah faktor motivator penting dalam peningkatan kinerja. Kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan loyalitas dan keterlibatan, mengurangi stres kerja, dan mendorong partisipasi aktif dan inovasi. Untuk itu manajemen harus memprioritaskan program reward berbasis kinerja dan keadilan. Pendidikan dan pelatihan berkelanjutan perlu diintegrasikan dengan kebutuhan pekerjaan nyata dan kepuasan kerja perlu dipantau secara rutin, misalnya melalui survei atau *feedback* sistematis untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat.

f. Variabel yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan

Reward berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Swiss-belhotel Rainforest Kuta, menunjukkan bahwa di antara berbagai faktor yang diteliti yakni reward, pendidikan dan pelatihan dan kepuasan kerja ditemukan bahwa, reward memiliki pengaruh paling besar dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. dari segi konseptual, dan implikasi manajerial.

Secara konseptual merasa termotivasi secara langsung oleh insentif yang diberikan (baik finansial maupun non-finansial). Reward yang adil, transparan, dan berbasis kinerja mendorong produktivitas, loyalitas dan komitmen kerja. Dan kinerja karyawan sangat responsif terhadap penghargaan, artinya semakin tinggi

kualitas *reward*, semakin tinggi pula output kerja. Sementara implikasi manajerial yakni sistem kompensasi dan insentif harus ditinjau secara berkala, berbasis hasil kerja yang objektif dan terukur. *Reward* tidak hanya berupa gaji atau bonus, tetapi juga: Penghargaan non-moneter: sertifikat, promosi, pengakuan publik. *Reward* tim: *outing*, hadiah kolektif, keadilan dan transparansi *reward* menjadi kunci menjaga motivasi.

Secara teoretis, temuan dominannya pengaruh reward ini memperkuat validitas *Expectancy Theory* oleh Vroom (1960) dalam (Kumar & Prabhakar, 2018) dalam konteks industri perhotelan. Menurut teori ini, motivasi karyawan terbentuk dari keyakinan bahwa usaha (*effort*) akan menghasilkan kinerja (*performance*), dan kinerja tersebut akan berujung pada imbalan (*reward*) yang diinginkan. Dalam lingkungan kerja yang padat karya seperti perhotelan, di mana tugas-tugas seringkali repetitif dan menuntut ketahanan fisik serta emosional, hadirnya reward yang jelas dan terukur berperan sebagai "goal" yang secara psikologis mengarahkan dan mempertahankan usaha karyawan. Reward, dalam hal ini, berfungsi sebagai penegas langsung hubungan sebab-akibat antara kinerja yang unggul dan konsekuensi yang menyenangkan, sehingga menjadi pendorong perilaku yang paling konkret dan mudah dipahami oleh karyawan.

Lebih lanjut, dominasi reward juga dapat dianalisis melalui lensa *Equity Theory* oleh Adams (1976) dalam (Tseng & Kuo, 2014). Karyawan pada dasarnya akan membandingkan rasio input-output mereka dengan rekan sejawat. Dalam konteks populasi karyawan Swiss-Belhotel yang didominasi lulusan SMA dan D1, reward (terutama finansial) tidak hanya sekadar alat memuaskan kebutuhan materi, tetapi juga berfungsi sebagai pengakuan simbolis atas kontribusi dan nilai mereka di dalam organisasi. Ketika mereka mempersepsikan bahwa reward yang diterima setara dengan usaha yang telah dikeluarkan dan adil dibandingkan dengan orang lain, maka akan timbul rasa keadilan yang pada gilirannya mendorong kinerja berkelanjutan. Dengan demikian, alasan mendalam di balik dominasi variabel ini adalah karena reward berhasil memenuhi tidak hanya kebutuhan dasar, tetapi juga berperan sebagai *motivator* yang powerful dengan menyentuh aspek psikologis fundamental manusia, yaitu kebutuhan akan pengakuan, keadilan, dan kepastian atas imbalan dari kerja keras.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik simpulan meliputi (a) *Reward* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di Swiss-belhotel Rainforest Kuta. Hal ini memberikan makna bahwa pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan akan mampu meningkatkan kinerja karyawan di Swiss-belhotel Rainforest Kuta, (b) Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Swiss-belhotel Rainforest Kuta, dalam hal ini memberikan makna bahwa dalam peningkatan pendidikan dan pelatihan yang di berikan kepada karyawan sangat perlu dan akan mampu meningkatkan kinerja karyawan. Sesuai dengan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dimana karyawan merasa terbantu dengan pelatihan secara berkala terbukti dengan hasil kerja yang lebih cepat dan baik, (c) Kinerja karyawan hotel Swiss-belhotel Rainforest Kuta dalam menyelesaikan tugas dengan penuh semangat apalagi setelah pemberian training secara inten hingga pemahaman tentang pekerjaannya kian jelas, (d) Kinerja karyawan mendapat pengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Swiss-belhotel Rainforest Kuta, hal ini manajemen perusahaan memberikannya pendidikan dan pelatihan secara baik dan memastikan program pendidikan dan pelatihan akan berkelanjutan, dan (e) Pengaruh Reward, Pendidikan & Pelatihan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Swiss-belhotel Rainforest Kuta signifikan sesuai hasil wawancara, observasi dan hasil uji determinasi sebesar 58%. Setiap sesi pelatihan mengarahkan karyawan semakin mampu melakukan tugasnya sesuai dengan harapan, tepat waktu, peningkatan penghasilan, efisien tenaga dimana kebutuhan lainnya dapat terpenuhi seperti mengambil hak cuti para karyawan. Saran yang diajukan agar reward tetap dipertahankan untuk memotivasi dalam peningkatan kinerja karyawan baik berupa pujian, apresiasi atau penghargaan.

Daftar Pustaka

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Ahmad, E. H., Makkasau, N., Edm, M., Latifah, A., Eppang, M., Buraerah, S., ... & ST, S. 2023. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Makassar: Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Alvionita, S., & Marhalinda, M. 2024. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan. *Ikraith-Ekonomika*, 7(2), 112–121.
- As'ad, M. 2002. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Augustine, A. K., Sunaryo, A. C., & Firmansyah, Y. 2022. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(1), 147–156.
- Basri, S. K., & Rauf, R. 2021. Pengaruh Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Yume: Journal of Management*, 4(1), 103–121.
- Bolung, R. V., Moniharapon, S., & Lumintang, G.G. 2018. Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPMPD Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(1), 1838–1847.
- Dessler, G. 2009. *Human Resources Management*. New York: Pearson.
- Dewi, P. E. S., & Rahmawati, P.I. 2020. Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Munduk Moding Plantation Nature Resort and Spa. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 221–231.
- Fahmi, I. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. 2022. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657–666.
- Handoko, T. H. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPF.
- Hasibuan, M. S. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayati., Nainggolan, H., Erdiansyah, R., Ratri, W. S., Gorda, A. N. E. S., Prastiwi, N. L. P. E. Y., Kadiman, S., ... & Ningsih, L. K. 2022. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.

- Hilmi, A. N. 2023. *Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Grand Keisha Hotel di Yogyakarta*, (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M.T. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi Jilid 1*. Alih bahasa. Edited by W. Hardani and B.A. Yoso. Jakarta: Erlangga.
- Juliansah, A., & Suryaputri, R. V. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Karir Sebagai Profesi Akuntan Publik Bagi Mahasiswa Akuntansi. *Jurnal Akuntansi Trisakti (e-Journal)*, 113–134.
- Kadarisman. 2012. *Manajemen Kompensasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. 2014. *Perilaku Organisasi. Edisi 9. Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kumar, P. C. P., & Prabhakar, P. V. 2018. Personality and Work Motivation: A Decisive Assessment of Vroom's Expectancy Theory of Employee Motivation. *Asia Pacific Journal of Research*, 1(36), 174–179.
- Kurniawan, H. 2022. Literature Review: Analisis Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Kompensasi dan Motivasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 426–441.
- Luthans, F. 2006. *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw–Hill.
- Mangkunegara, A. A. A. P. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Mariandja, M. T. E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. 2019. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129–147.
- Mulyadi, A., & Pancasasti, R. 2021. Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. *Technomedia Journal*, 7(1), 11–21.
- Mutiara, P. 2022. Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Sistem Reward Sebagai Variabel Moderating. *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(3), 636–646.
- Noviansyah, N., & Rapareni, Y. 2024. Hubungan Antara Pelatihan dan Pemberian Reward Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Badan Pusat Statistik Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*, 5(1), 18–37.
- Nurhayanti, S. 2023. *Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Sistem Insentif dan Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Peternakan Ayam CV. Sawung Seto)*, (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Oemar, Y. 2007. *Pengaruh Diklat terhadap Kinerja Karyawan Bank*. Malang: CV. Sofa Mandiri.
- Pioh, N. L., & Tawas, H. N. 2016. Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2), 838–848.
- Purnama, A. V. 2015. *Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 8 Surabaya*. Universitas Wijaya Putra Surabaya.

- Putra, I. G. D. M., & Suryani, N. K. 2020. Pengaruh Sistem *Reward* terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Karyawan *Front Office* di Hotel XYZ Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1), 45–56.
- Rabani, F. A. N. 2023. Analisis Minat Siswa Melanjutkan ke Perguruan Tinggi sebagai Bentuk Investasi Pendidikan untuk Meningkatkan Perekonomian. *Jurnal Pendidikan Sultan Agung*, 3(2), 113–122.
- Rahmah, M., Hakim, L., Fatmah, D., Purnama, C., Hasani, S., Rahmah, Y., & Rahmah, Z. Z. 2023. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Education and Development*, 11(2), 1–7.
- Ramadhan, M. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Robbins, S. P. 2003. *Perilaku Organisasi, Jilid 1, Terjemahan Edisi 9*. Jakarta: Indeks.
- Rumpak, A. D. 2014. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Indonesia Institute. *Jurnal Institut Bisnis dan Multimedia ASMI*, 1(2).
- Sari, D. P., & Pratama, A. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Hotel Bintang 4 di Jakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(2), 78–92.
- Shields, J. 2016. *Managing Employee Performance and Reward, Second Edition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sofiati, E. 2021. Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kinerja Pegawai, *Ekono Insentif*, 15(1), 34–46.
- Sofiyandi, H. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subadra, I N. 2024. *Pariwisata Berkelanjutan: Teori dan Praktik*. Denpasar: Yaguwipa.
- Subadra, I. N. 2025. *Rahasia Mempublikasikan Penelitian Kualitatif pada Jurnal Internasional Bereputasi: Pengalaman Empiris dari Penulis Sukses*. Denpasar: Yaguwipa.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sumarsono, S. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwatno, H., & Donni, J. P. 2001. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiq, S. S. 2021. Pengaruh Motivasi, Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 7(1), 57–66.
- Tseng, L. M., & Kuo, C. L. 2014. Customers' Attitudes Toward Insurance Frauds: An Application of Adams' Equity Theory. *International Journal of Social Economics*, 41(11), 1038–1054.
- Utamy, R., Ahmad, S., & Eddy, S. 2020. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal of Education Research*, 1(3), 226–236.
- Wahyudi, B. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Sulita.
- Widodo, D. S., & Yandi, A. 2022. Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14.

- Wijaya, R., & Darmawan, A. 2021. Efektivitas pelatihan bahasa Inggris dan service excellence dalam meningkatkan kepuasan tamu di industri perhotelan Jawa Barat. *Jurnal Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, 5(2), 112–125.
- Wiliandari, Y. 2019. Kepuasan Kerja Karyawan. *Society: Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi*, 6(2), 81–95.
- Winata, E. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lingkungan Kerja: Tinjauan dari Dimensi Perilaku Organisasi dan Kinerja Karyawan*. Lombok: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Yani, A. 2022. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Rizki Abadi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2), 5185–5188.
- Yasa, I. P., & Subadra, I. N. 2023. The Effect of Leadership and Communication on Employee Performance at Maya Ubud Resort and Spa Gianyar-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 403-421.