

DAMPAK PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA STAF PADA HOTEL BINTANG TIGA DI SURABAYA

Betzy Davita¹, Betty Devina², Vido Iskandar^{3*}

^{1,2,3} Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya, Indonesia
Email: ¹betzydavita21@gmail.com; ²bettydevina210397@yahoo.com; ³vido.iskandar@petra.ac.id

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat dampak penghargaan terhadap kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya. Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dan kausal yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dari penghargaan dan kinerja staf. Sampel dalam penelitian ini adalah 73 responden yang merupakan staf hotel bintang tiga di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan penghargaan moneter dan penghargaan non moneter yang diberikan pada hotel bintang 3 di Surabaya memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja staf.

Kata kunci: Penghargaan; Penghargaan Moneter; Penghargaan Non-Moneter; Kinerja Staf.

Abstract

This study was conducted with the aim of looking at the effect of reward on hotel staff performance at a three-star hotel in Surabaya. The type of research conducted in this research is descriptive quantitative and causal research which aims to determine the causal relationship between reward and hotel staff performance. The sample in this study were 73 respondents who are hotel staff of a three-star hotel in Surabaya. The results showed that monetary reward and non monetary reward given to 3-star hotels in Surabaya had a positive and significant effect on hotel staff performance.

Keywords: Reward; Monetary Reward; Non Monetary Reward; Hotel Staff Performance.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang bergerak dibidang jasa sehingga industri ini membutuhkan orang-orang yang kompeten pada bidangnya untuk memberikan layanan kepada para konsumennya. Sebagian besar proses operasional yang ada di hotel melibatkan stafnya, oleh karena itu industri perhotelan sangat peduli terhadap kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki (Suwithi & Boham, 2008). Hotel-hotel banyak yang melakukan berbagai cara untuk mendapatkan SDM yang berkualitas, salah satunya dengan cara berfokus terhadap penghargaan yang diberikan kepada setiap stafnya. Penghargaan merupakan segala sesuatu yang diberikan kepada staf karena telah memberikan kontribusi kepada perusahaan, hal ini bisa berupa penghargaan moneter yang bisa diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada staf dan juga penghargaan non moneter (Bangun, 2012).

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi masing-masing, untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan akan menggunakan strategi-strategi yang

sudah dipikirkan. Salah satu strategi dari perusahaan adalah terkait pengaturan sistem penghargaan, perusahaan sebisa mungkin diharapkan dapat mengatur standar pemberian penghargaan terhadap setiap stafnya agar perusahaan tersebut memiliki nilai lebih dimata para staf. Selain itu sebaiknya perusahaan juga diharapkan dapat mengatur standar penghargaan yang sesuai dengan kinerja dari setiap stafnya (Bangun, 2012). Menurut Hasibuan (2008), agar penghargaan dapat diberikan secara adil kepada staf, maka perusahaan sebaiknya menentukan jenis dan besarnya penghargaan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ketika perusahaan dapat memberikan penghargaan dengan tepat maka hal ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja para staf yang bekerja untuk perusahaan tersebut. Menurut Armstrong (2010), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh staf dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan kepadanya sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga hasil kerja tersebut dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan. Seberapa besar kontribusi seorang staf terhadap perusahaan dapat dilihat dari hasil kerja yang telah dilakukan, staf

tersebut dapat dikatakan berhasil apabila hasil kerja yang dilakukan bisa memenuhi persyaratan yang telah diberikan. Sebaliknya apabila hasil kerja yang dilakukan belum memenuhi persyaratan yang telah diberikan maka dapat dikatakan staf tersebut belum berhasil. Untuk menentukan hasil tersebut maka perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja semua stafnya yang ada dalam perusahaan. Hasil dari penilaian kinerja tersebut dapat digunakan oleh perusahaan untuk menentukan besarnya penghargaan yang akan diberikan kepada setiap staf yang ada di perusahaan tersebut (Bangun, 2012).

Penelitian ini difokuskan terhadap hotel bintang tiga di Surabaya dikarenakan berdasarkan data dari BPS Provinsi Jawa Timur (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, 2017), jumlah hotel bintang tiga di Surabaya adalah yang paling banyak di antara bintang satu hingga bintang lima, yaitu berjumlah 33 hotel. Jumlah hotel yang banyak tersebut mengakibatkan persaingan hotel di Surabaya semakin tidak dapat dikontrol (Rozack, 2017). Untuk dapat memenangkan persaingan, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia dengan baik, salah satunya dengan pemberian penghargaan yang tepat (Bangun, 2012).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leonardo dan Andreani (2015) menunjukkan bahwa penghargaan moneter dan penghargaan non moneter memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja staf. Hasil lain dari Tingkir (2015) menunjukkan bahwa penghargaan moneter maupun penghargaan non-moneter memiliki dampak signifikan terhadap kinerja staf. Selain itu kedua penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa penghargaan moneter memiliki dampak yang lebih dominan terhadap kinerja staf daripada penghargaan non-moneter. Namun, terdapat hasil yang berbeda dari penelitian terdahulu yang dilakukan secara kuantitatif pada tiga *coffee shop* di Surabaya yang menunjukkan hasil bahwa penghargaan langsung memiliki dampak yang tidak signifikan terhadap kinerja staf dan penghargaan tidak langsung juga memiliki dampak yang tidak signifikan terhadap kinerja staf (Koestartyo, Yunita, & Nugroho, 2016).

Berdasarkan pendekatan akademis yang masih menunjukkan hasil yang belum konsisten dari hubungan penghargaan dengan kinerja staf maka penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembuktian secara empiris terkait hubungan penghargaan dengan kinerja staf, khususnya pada hotel bintang 3 di Surabaya. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak hotel dalam menentukan jenis dan jumlah penghargaan yang akan diberikan kepada setiap stafannya sehingga pada akhirnya setiap staf yang ada dapat memiliki kinerja yang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Penghargaan

Penghargaan merupakan kebijakan perusahaan sebagai bentuk balas jasa yang akan diberikan kepada staf karena staf tersebut telah melaksanakan pekerjaannya. Balas jasa yang diberikan tersebut bisa dalam bentuk moneter maupun non moneter (Bangun, 2012). Menurut Bangun (2012) penghargaan dibedakan menjadi dua, yaitu penghargaan moneter dan penghargaan non moneter. Penghargaan moneter merupakan balas jasa dalam bentuk uang yang diberikan kepada staf karena telah bekerja dan memberikan kontribusi kepada perusahaan. Penghargaan moneter sendiri dapat dibedakan menjadi dua yaitu penghargaan moneter yang dapat diberikan secara langsung dan penghargaan moneter yang tidak diberikan secara langsung. Penghargaan moneter yang diberikan secara langsung dapat berupa gaji pokok dan insentif, sedangkan penghargaan moneter yang diberikan secara tidak langsung dapat berupa tunjangan – tunjangan yang berhubungan langsung dengan staf tersebut seperti dana kesehatan, asuransi dan liburan yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan penghargaan non moneter merupakan balas jasa yang diberikan dan tidak berupa uang, penghargaan non moneter bisa berupa jenjang karir yang jelas, pujian yang diberikan oleh pimpinan, lingkungan kerja yang nyaman dan kebijakan-kebijakan yang ditentukan oleh perusahaan.

Kinerja Staf

Kinerja staf merupakan hasil kerja yang diberikan oleh seorang staf sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya (Bangun, 2012). Hasil kerja tersebut dapat didampaki oleh beberapa faktor seperti kemampuan seorang staf dalam mengerjakan tugasnya, kemauan dari staf untuk memberikan usaha terbaiknya dalam menyelesaikan pekerjaan, energi yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, pemanfaatan teknologi yang dapat digunakan untuk mempermudah pekerjaan, penghargaan yang diterima sebagai balas jasa dari apa yang sudah dikerjakan, kejelasan tujuan dari pekerjaan yang dilakukan dan keamanan dalam melakukan pekerjaan tersebut (Pasolong, 2010). Menurut Bangun (2012) kinerja staf dapat diukur melalui beberapa hal seperti jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.

Penghargaan Moneter dan Kinerja Staf

Di era persaingan global, sangat penting untuk mengidentifikasi dan mempertahankan staf yang efisien, kompeten, dan berpengetahuan di organisasi

dengan mengembangkan dan mempertahankan program penghargaan yang efektif untuk mendapatkan kinerja pekerjaan yang terbaik dari staf (Uwizeye dan Muryungi, 2017). Penghargaan moneter adalah penghargaan dalam bentuk uang atas jasa-jasa yang disumbangkan staf atas pekerjaannya, baik secara langsung maupun tidak langsung (Bangun, 2012). Penghargaan moneter dapat memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja staf. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leonardo dan Andreani (2015) yang menunjukkan hasil bahwa penghargaan moneter berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja staf. Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian oleh Tingkir (2015) yang juga membuktikan bahwa penghargaan moneter memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja staf.

H1: Penghargaan moneter berdampak positif signifikan terhadap kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya.

Penghargaan Non-Moneter dan Kinerja Staf

Staf merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari manajemen sumber daya manusia, oleh karena itu staf harus diberikan penghargaan dengan benar agar dapat bekerja secara efektif dan melebihi ekspektasi (Uwizeye dan Muryungi, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Uwizeye dan Muryungi (2017) juga menyatakan bahwa manajemen penghargaan adalah masalah yang sangat penting dan vital dalam menjalankan dan mengelola perusahaan. Pengertian dari penghargaan non-moneter adalah penghargaan diberikan bukan dalam bentuk uang, tetapi seseorang akan memperoleh kepuasan dari pekerjaan, dan lingkungan kerjanya (Bangun, 2012). Penghargaan non-moneter dapat memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja staf. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leonardo dan Andreani (2015) yang menunjukkan bahwa penghargaan non-moneter berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja staf. Penelitian lain yang dilakukan oleh Tingkir (2015) menjelaskan bahwa penghargaan non-moneter berdampak signifikan terhadap kinerja staf. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Uwizeye dan Muryungi (2017) pada staf Rwanda *Mountain Tea* yang merupakan perusahaan yang memproduksi teh menyatakan bahwa praktik penghargaan yaitu penghargaan non-moneter memiliki dampak positif terhadap kinerja staf dan menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara praktik penghargaan non-moneter dan kinerja staf.

H2: Penghargaan non moneter berdampak positif signifikan terhadap kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan kausal. Pendekatan ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah penghargaan berdampak terhadap kinerja staf. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh staf yang ada pada hotel bintang tiga di Surabaya, sedangkan sampelnya adalah ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dan metode *purposive sampling* karena ada beberapa kriteria yang harus dimiliki agar dapat menjadi sampel pada penelitian ini (Sugiyono, 2015). Sampel dari penelitian ini adalah staf hotel bintang tiga di Surabaya yang menerima penghargaan dan sudah bekerja minimal 3 bulan. Selain itu, metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini melalui angket (kuesioner) yang dibagikan kepada staf – staf yang bekerja pada hotel bintang 3 di Surabaya. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda (Blumberg, Cooper & Schindler, 2014). Selain itu juga telah dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi dan model penelitian ini sudah memenuhi syarat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Deskriptif Responden

Dalam penelitian ini terdapat 73 responden yang telah terkumpulkan dan memenuhi kriteria untuk pengolahan data lebih lanjut. Berdasarkan hasil deskripsi profil responden didapatkan data bahwa mayoritas responden telah bekerja selama 1-2 tahun berjumlah 29 orang (39,7%). Mayoritas responden telah berusia 26-35 tahun berjumlah 39 orang (53,4%) dan didominasi responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 52 orang (71,2%). Berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas responden telah menempuh pendidikan hingga diploma berjumlah 25 orang (34,2%). Kemudian, dari segi pendapatan per bulan mayoritas responden mendapatkan pendapatan sebesar lebih dari Rp 5.000.000,00 berjumlah 38 orang (52,1%). Dari segi jabatan/pekerjaan dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki jabatan sebagai *housekeeper* berjumlah 9 orang (12,3%).

Tabel 1. Hasil *Mean* Penghargaan Moneter

Pernyataan	Standar Deviasi	Mean	Kategori
KF 1	0,507	4,27	Sangat Setuju
KF 2	0,593	4,19	Setuju
KF 3	0,673	4,07	Setuju
KF 4	0,656	4,01	Setuju
KF 5	0,694	3,86	Setuju
KF 6	0,653	4,18	Setuju
Rata-Rata Variabel Penghargaan Moneter		4,09	Setuju

Tabel 2. Hasil *Mean* Penghargaan Non-Moneter

Pernyataan	Standar Deviasi	Mean	Kategori
KNF 1	0,844	3,85	Setuju
KNF 2	0,804	3,78	Setuju
KNF 3	0,701	4,15	Setuju
KNF 4	0,727	4,16	Setuju
KNF 5	0,795	4,08	Setuju
KNF 6	0,517	4,38	Sangat Setuju
Rata-Rata Variabel Penghargaan Non-Moneter		4,07	Setuju

Tabel 3. Hasil *Mean* Kinerja Staf

Pernyataan	Standar Deviasi	Mean	Kategori
KK 1	0,552	3,97	Setuju
KK 2	0,540	4,01	Setuju
KK 3	0,600	3,97	Setuju
KK 4	0,571	4,08	Setuju
KK 5	0,557	4,10	Setuju
KK 6	0,557	4,10	Setuju
Rata-Rata Variabel Kinerja Staf		4,04	Setuju

Pengujian Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Standardized Coefficients	Sig.
	Beta	
(Constant)	9,850	0,000
Penghargaan Moneter X1	0,399	0,001
Penghargaan Non-Moneter X2	0,247	0,030

Berdasarkan tabel 4, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,850 + 0,399X_1 + 0,247X_2$$

Dari persamaan regresi, dapat dilihat bahwa kinerja staf sudah ada nilainya sebesar 9,850 bila tidak didampaki variabel independen yaitu penghargaan moneter dan penghargaan non-moneter. Kinerja staf

sudah terbentuk karena didampaki oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Koefisien yang positif pada variabel penghargaan moneter dan penghargaan non-moneter memiliki arti bahwa variabel tersebut memiliki hubungan searah dengan kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya.

Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

R	R ²	Adjusted R ²
0,558	0,311	0,291

Dari analisis pengolahan data yang ada, diperoleh besarnya nilai R = 0,558. Artinya, korelasi penghargaan terhadap kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya mempunyai hubungan positif yang kuat sebab nilai koefisien korelasi berada antara > 0,50 – 0,75. Dampak yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi berganda pada tabel di atas sebesar 0,311. Artinya 31,1% kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya didampaki oleh penghargaan moneter dan penghargaan non-moneter. Sedangkan sisanya, sebesar 68,9% didampaki oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil Uji F (Uji Kelayakan Model)

Tabel 6. Hasil Uji F

F	15,792
Significance	0,000

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 15,792 lebih besar dari F tabel yang memiliki nilai 3,13. Selain itu, tingkat signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf nyata 0,05 maka model ini layak atau *fit*.

Hasil Uji t

Tabel 7. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	Sig.
(Constant)	3,826	0,000
Penghargaan Moneter (X1)	3,578	0,001
Penghargaan Non-Moneter (X2)	2,218	0,030

Berdasarkan tabel 7, didapatkan hasil bahwa variabel penghargaan moneter dan penghargaan non-moneter memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya. Penghargaan moneter memiliki dampak yang lebih dominan terhadap kinerja staf daripada penghargaan non-moneter.

Pembahasan

Penghargaan Moneter dan Kinerja Staf

Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa penghargaan moneter berdampak positif signifikan terhadap kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya. Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leonardo dan Andreani (2015). Koefisien yang positif pada variabel penghargaan moneter memiliki arti bahwa variabel tersebut memiliki hubungan searah dengan kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya. Hal ini berarti apabila staf memiliki persepsi tentang penghargaan moneter yang didapatkan semakin tinggi, maka kinerjanya akan semakin meningkat. Selain itu hasil ini juga dapat menunjukkan bahwa staf menyetujui penghargaan moneter yang diterima dalam bentuk gaji dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, *service charge* dan Tunjangan Hari Raya yang diterima staf sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Staf juga menerima asuransi melalui BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Liburan atas biaya perusahaan misalnya kegiatan *outing* bersama juga didapatkan oleh staf.

Penghargaan Non-Moneter dan Kinerja Staf

Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa penghargaan non moneter berdampak positif signifikan terhadap kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya. Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Leonardo dan Andreani (2015). Koefisien yang positif pada variabel penghargaan non-moneter memiliki arti bahwa variabel tersebut memiliki hubungan searah dengan kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya. Hal ini berarti apabila staf memiliki persepsi tentang penghargaan non-moneter yang didapatkan semakin tinggi, maka kinerjanya akan semakin meningkat. Selain itu hasil ini juga dapat menunjukkan bahwa staf menyetujui penghargaan non-moneter yang diterima dalam bentuk kebijakan perusahaan yaitu toleransi waktu beribadah di tempat kerja. Selain itu, staf merasa antara satu dengan lainnya dalam satu departemen sangat kompak. Staf juga mendapat kesempatan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya. Perusahaan juga memberikan peluang yang merata kepada staf untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi. Selain itu, staf mendapat pujian dari atasan ketika bekerja dengan baik dan pengakuan atas prestasi sudah sesuai dengan harapan staf. Dengan

adanya pemberian penghargaan akan membuat staf merasa lebih dihargai oleh perusahaan dan lebih bersemangat lagi dalam bekerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penghargaan moneter dan penghargaan non-moneter memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja staf pada hotel bintang tiga di Surabaya. Oleh karena itu H1 dan H2 didukung. Saran bagi pihak hotel bintang tiga di Surabaya agar lebih meningkatkan penghargaan moneter karena dari hasil penelitian menjelaskan bahwa penghargaan moneter memberikan dampak yang lebih dominan terhadap kinerja staf daripada penghargaan non-moneter. Pihak hotel harus memperhatikan penghargaan moneter terutama untuk indikator liburan atas biaya perusahaan karena mendapatkan nilai *mean* terendah, dengan cara melakukan kegiatan *gathering* 2 kali dalam 1 tahun. Untuk yang pertama, bisa dilakukan kegiatan *gathering* staf bersama dengan keluarga yang benar-benar dilakukan untuk rekreasi di lokasi yang dekat dengan Surabaya. Pelaksanaan hanya sehari dan dibuat beberapa gelombang agar tidak mengganggu operasional hotel. Dengan adanya kegiatan *gathering* bersama dengan keluarga, maka staf merasa keluarganya juga diperhatikan oleh perusahaan. Untuk yang kedua, dilakukan kegiatan *gathering* khusus staf untuk membangun kerja sama tim. Kegiatan *gathering* diadakan 2 hari dan tentunya dilakukan dalam beberapa gelombang agar tidak mengganggu operasional hotel. Pengalokasian dana untuk kegiatan *gathering* khusus staf sebagian bisa didapat dari anggaran untuk *training* dikarenakan program liburan ini juga ada hubungannya dengan *team building*. Dengan adanya kegiatan *gathering* khusus staf diharapkan dapat semakin mempererat hubungan antar staf serta meningkatkan kemampuan bekerja baik secara individu maupun kelompok. Sedangkan untuk penelitian empiris selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel-variabel lain yang mampu memdampaki kinerja staf, contohnya dapat menambahkan variabel mediasi seperti motivasi seperti yang telah dilakukan dalam penelitian sebelumnya (Gerardine dan Belinda, 2018) atau dapat mempertimbangkan variabel-variabel lainnya yang dapat memberikan dampak terhadap kinerja staf seperti gaya kepemimpinan.

DAFTAR REFERENSI

Armstrong, M. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Elexmedia.

- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2017, October 17). *Hotel dan kamar menurut klasifikasi hotel, 2016*. Retrieved October 12, 2018, from Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur: <https://jatim.bps.go.id/statictable/2017/10/17/681/hotel-dan-kamar-menurut-klasifikasi-hotel-di-provinsi-jawa-timur-2016.html>
- Bangun, W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Blumberg, B., Cooper, D., & Schindler, P. (2014). *EBOOK: Business Research Methods*. McGraw Hill.
- Gerardine, E., & Belinda, G. (2018). Dampak penghargaan terhadap kinerja staf dengan motivasi kerja sebagai mediasi di Java Paragon Hotel & Residence. *Jurnal Hospitality dan Management Jasa*, 6(2), 528-539.
- Hasibuan, M. S. (2008). *Manajemen sumber daya manusia. Edisi revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- KBBI. (2018). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Retrieved November 20, 2018, from Kamus Besar Bahasa Indonesia Online: <https://kbbi.web.id/insentif>
- Koestartyo, C. T., Yunita, S., & Nugroho, A. (2016). Dampak PENGHARGAAN terhadap kinerja staf coffee shop di surabaya. *Jurnal Hospitality dan Management Jasa*, 4(2), 42-57.
- Leonardo, E., & Andreani, F. (2015). Dampak pemberian PENGHARGAAN terhadap kinerja staf pada PT. Kopanitia. *AGORA*, 3(2), 28-31.
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rozack, A. (2017, August 25). Perkembangan hotel di Surabaya terlalu over. Retrieved September 12, 2018, from *Radar Surabaya*: <https://radar-surabaya.jawapos.com/read/2017/08/25/9553/perkembangan-hotel-di-surabaya-terlalu-over>.
- Sugiyono, S. (2015). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D.
- Suwithi, N. W., & Boham, C. I. (2008). *Akomodasi perhotelan jilid 3*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Tingkir, M. S. (2015). Dampak PENGHARGAAN moneter dan non moneter terhadap kinerja staf pada PT. Bank Prima Master kantor pusat Surabaya. *AGORA*, 3(2), 16-21.
- Uwizeye, H., & Muryungi, P. (2017). Influence of compensation practices on employee performance of tea companies in Rwanda: A case study of Rwanda mountain tea. *European Journal of Business and Social Sciences*, 6(06), 160-167.