

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Stres kerja dihadapi oleh hampir semua karyawan dalam lingkungan kerja karena beban kerja yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat akan menimbulkan tekanan terhadap karyawan. Menurut Greenberg dalam Mauladi dan Dihan (2015) mengatakan bahwa dari 27 persen karyawan di Amerika Serikat, pekerjaan menjadi sumber terbesar dari stres dalam kehidupan mereka. Orang yang mengalami stres kerja akan cenderung tidak produktif, malas-malasan, tidak efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan dan berbagai sikap yang dapat merugikan organisasi (Dihan et al., 2015). Stres akan menimbulkan beban kerja baik secara kuantitas yang mana jumlah tugas yang dikerjakan sangat banyak atau bahkan terlalu sedikit, maupun secara kualitas dimana tugas yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian (Greenberg et al., 2015). Bila banyak tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik secara fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan berdampak pada penurunan kinerja (Greenberg et al., 2015).

Pekerjaan dan keluarga adalah dua area dimana manusia menghabiskan sebagian besar waktunya di kedua area ini (Mula et al., 2010). Walaupun berbeda, pekerjaan dan keluarga ketergantungan satu dengan yang lain sebagaimana keduanya berkaitan dengan pemenuhan hidup seseorang (Guitian, 2009). Melalui pekerjaan, seseorang mengubah tidak hanya lingannya namun juga dirinya juga, memperkaya dan menumbuhkan hidup dan semangatnya. Sedangkan keluarga dipandang sebagai hal yang terpenting dan prioritas utama dalam *human society* (Guitian, 2009). Keluarga juga berkaitan dengan kasih sayang dimana seseorang dapat mengembangkan diri dan memperoleh pemenuhan dirinya, serta merupakan tempat yang penting bagi sebuah kebahagiaan dan harapan. Sedangkan pekerjaan merupakan kondisi dan kebutuhan dasar akan hidup berkeluarga, dan pada sisi lain merupakan sekolah pertama bagi pekerjaan untuk setiap orang. Jadi pekerjaan ditujukan bagi pekerja dan keluarga (Guitian, 2009). Seberapa baik *human society* dengan implikasinya pada bisnis dan perekonomian, tergantung pada keluarga (Guitian, 2009).

Pekerjaan dan keluarga adalah dua aspek utama dalam kehidupan dunia pekerjaan (Noor, 2002), baik pria maupun wanita. Peran aktif antara dua aspek ini membuat pria maupun wanita memiliki peran ganda, yaitu peran sebagai pekerja dan sebagai keluarga (istri, suami, atau orangtua). Dengan itu dalam menyeimbangkan tuntutan antara dua peranan ini merupakan tugas penting dalam dunia pekerjaan untuk meminimalkan konflik. Konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict-WFC*) merupakan konflik anatara peran yang umum. Konflik ini adalah hal yang memicu *stress*, *distress*, dan depresi. Keterbatasan (*scarcity*) ruang, waktu, dan energi yang dimiliki menjadi akar utama terjadinya konflik antara dua peranan tersebut (Asforth, Kreiner dan Fugate, dalam Rau dan Hyland, 2002).

Distress dan depresi menjadi salah satu penyebab menurunnya tingkat kesehatan pekerja (Frone, 2000), meningkatnya absensi, dan *turnover intention* (Netemeyer *et al.*, 2004) yang menjadi masalah individu dan organisasi. *WFC* bahkan telah menjadi isu strategik organisasi (Asforth *et al.*, 2002). Menurut Turner (dalam Hammer, Cullen, Neal, Sinclair dan Shafiro, 2005), penduduk Amerika menghabiskan \$43 triliun per tahun untuk mengatasi masalah depresi. Biaya tersebut meliputi biaya akibat kecelakaan dan asuransi medis, menurunnya produktivitas kerja (*lost of productivity*), dan ketidakhadiran (*absenteeism*) (Gibson, 2003). Dengan itu, organisasi perlu menyikapi permasalahan konflik pekerjaan-keluarga dengan serius, sehingga tidak menimbulkan dampak negatif.

Dalam dunia pekerjaan para pekerja mendapatkan *reward* yang menjadi wadah untuk memotivasi karyawan dalam pekerjaannya. Sistem penghargaan (*reward*) sebagai pengakuan terhadap kinerja karyawan merupakan sarana untuk mengarahkan perilaku karyawan ke perilaku yang dihargai dan diakui oleh organisasi (Mulyadi, 2009). *Reward* adalah imbalan yang diberikan organisasi kepada karyawan karena telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan kontinuitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sastrohadiwiryono, 2003). Pemberian *reward* dapat berupa *reward* ekstrinsik dan intrinsik. *Reward* ekstrinsik adalah penghargaan yang diperoleh karyawan yang berasal dari luar individu baik berupa finansial maupun non-finansial. Sedangkan *reward* intrinsik adalah penghargaan yang diberikan oleh diri sendiri seperti merasa puas karena telah melakukan sebuah pekerjaan dengan maksimal (Chen, Forf, dan

Farris, 1999). Dalam cangkupan yang lebih luas, sistem *reward* dirancang agar mampu memotivasi dan meningkatkan kinerja.

Penghargaan ekstrinsik adalah segala sesuatu yang akan diterima oleh seseorang dari lingkungan tempat dia bekerja, dimana segala sesuatu yang akan diperolehnya sesuai dengan ekspektasinya. Menurut Gibson et al. (1997), penghargaan ekstrinsik mencakup *reward* yang bersifat finansial (moneter), promosi (non-moneter) dan imbalan antar pribadi atau rasa hormat. Penghargaan ekstrinsik ini diberikan untuk memuaskan kebutuhan dasar, keamanan, kebutuhan sosial, dan kebutuhan untuk mendapat pengakuan (Gibson et al., 1997). Sifat dari penghargaan ekstrinsik adalah *tangible* atau dapat dirasakan secara fisik (Gibson et al., 1997). Dari penghargaan ini maka pekerja akan mendapatkan motivasi untuk bekerja dan meningkatkan kinerjanya.

Motivasi adalah segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk melaksanakan sesuatu dan mengarahkan perilakunya ke arah pencapaian sesuatu secara konsisten (Basalamah, 2004). Penelitian terkait dengan motivasi mengemukakan bahwa ada dua jenis motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan, yaitu motivasi yang bersifat intrinsik dan motivasi yang bersifat ekstrinsik (Calder dan Staw, 1975). Menurut Frey (1997), motivasi ekstrinsik diperoleh dari pemuasan kebutuhan yang dipengaruhi secara eksternal sedangkan menurut Deci dan Ryan (1985) menyatakan bahwa motivasi intrinsik menunjukkan seseorang melakukan sesuatu yang didasari atas keinginannya sendiri.

Peran motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan sangat penting agar dapat menggerakkan setiap karyawan untuk bisa bekerja mencapai kinerja yang maksimal. Seorang karyawan akan bekerja secara maksimal menggunakan kemampuan dan keterampilannya secara bersemangat ketika ia memiliki motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja tersebut akan dampak jelas dalam bentuk keterlibatan kerja. Mereka yang memiliki motivasi kerja tinggi akan lebih terlibat dibanding mereka yang memiliki motivasi rendah. Pemberian motivasi tersebut dapat berupa pemberian bimbingan atau dalam bentuk bimbingan langsung kepada karyawan. Oleh karena itu, menjadi tugas setiap manajer untuk mengetahui pengaruh apa saja yang dapat mendorong karyawan untuk mencapai tujuan yang

telah ditetapkan (Andrianto, 2013). Salah satu motivator yang memotivasi karyawan dalam mencapai penghargaan yaitu supervisor.

Nijman (2004) mendefinisikan dukungan supervisor sebagai sejauh mana supervisor berperilaku dengan mengoptimalkan penggunaan pengetahuan, keterampilan dan sikap dari karyawan yang diperoleh dalam pelatihan pada pekerjaan. Dukungan supervisor merupakan salah satu bentuk dukungan yang informal (Hammer, Kossek, Zimmerman dan Daniels, 2007). Dukungan supervisor telah diyakini memiliki peran yang sangat penting dalam membantu karyawan untuk mencapai keseimbangan dalam pekerjaan dan keluarga (Hammer et al., 2009). Dukungan supervisor juga diklaim memiliki peranan yang lebih besar dibandingkan dengan keberadaan kebijakan keseimbangan kerja dan keluarga (*work life balance policies*) dalam membantu karyawan untuk menyeimbangkan tanggung jawabnya yang terkait dengan peran pekerjaan dan sekaligus tanggung jawab keluarganya (McCarthy et al., 2010).

FSSB (*family supportive supervisor behaviour*) didefinisikan sebagai tindakan yang ditunjukkan/dilakukan oleh supervisor yang suportive terhadap keluarga bawahannya (Hammer et al. 2009). Ada empat dimensi dari instrumen FSSB, yaitu dukungan emosional (*emotional support*), suri teladan (*role modeling behaviour*), dukungan instrumental (*instrumental support*), dan pengelolaan pekerjaan-keluarga yang efektif (*creative work-family management*). Dukungan emosional mengacu kepada sejauh mana supervisor mampu membuat bawahannya merasa nyaman untuk mendiskusikan masalah-masalah yang terkait dengan keluarganya dan bawahan tersebut juga merasa nyaman untuk menekpresikan bahwa perannya di pekerjaan memiliki dampak terhadap kehidupan keluarganya (Wike et al., 2015). Dukungan emosional ini juga terkait dengan sejauh mana supervisor menunjukkan respek, pengertian, simpati, dan sensitif terhadap bawahannya terkait dengan tanggung jawab keluarga bawahan tersebut (Setyowati et al., 2015). Dengan ini dapat menciptakan *employee engagement* yang berdampak terhadap kinerja karyawan yang baik.

Peneliti Ketenagakerjaan Global Perrin/Perrin's *Global Workforce Study* (2003) mendefinisikan *employee engagement* sebagai kesediaan karyawan dan kemampuannya untuk berkontribusi dalam pencapaian target perusahaan secara

terus menerus. Rasa keterikatan terhadap organisasi ini sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor emosional dan rasional berkaitan dengan pekerjaan dan pengalaman kerjanya secara menyeluruh. Dengan kata lain *employee engagement* sebagai sikap positif yang dimiliki karyawan terhadap organisasi tempat ia bekerja serta nilai-nilai dari organisasi tersebut, dengan kata demikian konsep *empolyee engagement*, terdapat dua arah antara karyawan dengan perusahaan (Robinson et al., 2004).

Terlepas dari meningkatnya ketertarikan untuk meneliti peran dukungan supervisor terhadap *outcome* atau sikap tanggapan pekerjaan dan keluarga, sebagian besar penelitian terdahulu hanya didasarkan pada instrumen general dari dukungan supervisor, bukan berdasarkan intrumen dukungan supervisor yang spesifik terkait isu keluarga dari bawahannya (Hammer et al., 2009). Ditegaskan bahwa, dibandingkan dengan instrumen dukungan supervisor yang umum, instrumen dukungan supervisor yang spesifik terkait dengan dukungan terhadap masalah keluarga (*family-supportive specific measures*) lebih dapat memprediksikan *outcome* dan interaksi antara peran pekerjaan dan keluarga dari bawahan (Greenhaus et al., 2011).

Archipelago International Indonesia merupakan salah satu operator hotel terkemuka di Indonesia dengan portofolio memiliki lebih dari 80 hotel dan 12.000 kamar serta lebih dari 95 properti sedang dalam pembangunan di Indonesia, Filipina, dan Malaysia. Grup properti ini juga mengoperasikan beberapa hotel dengan nama merek terkemuka seperti Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Favehotels, NEO, dan Kamuela yang menawarkan pilihan dari vila mewah dengan kolam renang pribadi hingga apartemen dan hotel kelas ekonomi layanan terpilih bagi para wisatawan (<https://www.astonhotelsinternational.com/> diakses pada 27 November 2017).

Aston Hotels dan Resorts Indonesia adalah salah satu grup hotel ternama di Indonesia yang didirikan pada tahun 1997, merupakan anak perusahaan dari *Archipelago International Hotels, Resorts, dan Residences*, salah satu grup perusahaan teranama yang bergerak di bidang industri pariwisata terbesar di Asia Tenggara. Sebagai bagian dari grup yang memiliki nama dipasar Asia Tenggara, Hotel Aston dirancang untuk menjadi hotel pilihan yang ramah bagi tamu-tamu yang ingin mendapatkan waktu liburan dengan kualitas dan suasana lingkungan

yang ramah. Hotel Aston memiliki komitmen untuk menyediakan tempat menginap yang tenang dan nyaman untuk tamu-tamu. Layanan dari staf profesional yang berkelas internasional menambah nilai tambah bagi pelayanan Hotel Aston. Berada di lokasi-lokasi yang strategis menjadikan Hotel Aston merupakan pilihan yang tepat (<https://www.astonhotelsinternational.com/> diakses pada 27 November 2017).

Sejak masuk Asia Tenggara khususnya Indonesia, *Archipelago International* selalu berkembang dan inovatif dalam pelayanannya. *Archipelago International* memiliki visi untuk diakui secara universal sebagai perusahaan perhotelan pilihan yang terbaik di Asia untuk para tamu, pemilik maupun karyawan. Dalam mewujudkan visinya *Archipelago International* memiliki misi untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan dari para tamu, membantu staf karyawan dalam mengembangkan karirnya untuk mendukung pemilik dalam pengoprasian lapangan, serta membuat dan mencapai keberhasilan mengoperasikan hotel terbaik dikelasnya. Dengan visi dan misi ini *Archipelago International* menjadi hotel operator nomor 1 (satu) di Indonesia, yang memiliki lebih dari 12.000 (dua belas ribu) pekerja, memiliki lebih dari 200 (dua ratus) cabang hotel, serta mendapatkan sertifikat dari ISO 9001 (<https://www.archipelagointernational.com/> diakses pada 27 November 2017).

Sebagai perusahaan yang berpengalaman dalam bisnis pariwisata hotel ini *Archipelago International* terdiri dari tim manajemen multinasional yang sudah berpengalaman, *Archipelago International* selalu memberikan dan menawarkan jasa perhotelan yang *elegant* dan nyaman untuk para tamunya. Bukan hanya itu *Archipelago International* merupakan operator hotel pertama di Indonesia yang mendapatkan sertifikat ISO 9001. Dengan sertifikat ini membuktikan bahwa *Archipelago International* merupakan operator hotel yang profesional dan nyaman untuk dijadikan tempat istirahat diwaktu santai. *Archipelago International* juga memiliki aset senilai lebih dari 4 milyar dolar yang dikelola secara profesional (<https://www.archipelagointernational.com/> diakses pada 27 November 2017).

Kompetitor atau pesaing yang menyaingi Hotel Aston yang memiliki layanan yang sama baiknya adalah Hotel Ibis yang dimana perusahaan ini juga menawarkan layanan yang sama dengan Hotel Aston. Akan tetapi jika dilihat lebih dalam melalui **Tabel 1.1** bisa dikatakan bahwa Hotel Ibis memberikan layanan

yang sama dengan Hotel Aston dengan harga yang lebih rendah dari pada yang diberikan oleh Hotel Aston. Dengan itu bisa dilihat bahwa Hotel Aston mendapatkan ancaman dari kompetitornya dengan layanan yang sama Hotel Ibis menawarkan dengan biaya yang lebih rendah di banding dengan harga Hotel Aston.

Tabel 1.1 Harga Kamar via Traveloka untuk pencarian 30 November 2017

Jenis Kamar	Aston	Ibis
Superior Room Only	Rp 615.285	Rp 455.202
Superior Room	Rp 660.660	Rp 542.322
Deluxe Room	Rp 733.260	Rp 673.360

Sumber: www.traveloka.com (diakses pada 27 November 2017)

Tingginya angka pendapatan perusahaan dalam industri perhotelan tidak terlepas dari peran serta seluruh karyawan hotel. Karyawan hotel yang profesional terbukti dapat menopang nilai pendapatan perusahaan secara signifikan (Dewi, 2014). Khususnya staf *marketing*, peran serta mereka di butuhkan dalam penyusun strategi, yang dimana pada dasarnya strategi pemasaran adalah rencana yang menyeluruh, terpadu, menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat mencapai tujuan pemasaran dari perusahaan (Assauri, 2009). Dengan kata lain, *marketing* menjadi salah satu penunjang pendapatan perusahaan dalam menarik perhatian konsumen.

Perkembangan dunia di era gobalisasi ini khususnya di bidang operator hotel, merek dipandang secara eksklusif dan sejajar dengan harapan dari para konsumen. Hal tersebut yang akan mencerminkan sebuah koitmen terhadap merek tersebut, yang bersedia untuk melakukan pembelian ulang atau dengan kata lain mejadi pelanggan dan tidak terpengaruh dengan situasi atau upaya pemasaran lain (Oliver, Chaudhuri dan Holbrook, 2001). Merek yang diangkat oleh perusahaan operator hotel adalah sebuah simbol kepercayaan para tamu terhadap pelayanan hotel ini. maka dari itu, Hotel Aston Indonesia sebagai pemain dalam operator hotel berbintang 4 (empat) di Indonesia memiliki pengaruh yang sangat kuat serta merek yang kuat dapat meningkatkan kepercayaan tamunya (Assauri, 2009).

Hotel Aston memberikan jaminan karir yang merata terhadap para karyawannya. Peran setiap karyawan dalam operator hotel sangat penting, mengingat banyaknya pesaing dalam industri pariwisata hotel di Indonesia (Dewi, 2014). Sikap karyawan yang dapat melayani tamu dengan baik dapat berdampak kepada perusahaan, terlebih lagi yang mampu secara aktif memberikan pelayanan sebaik mungkin dapat mendorong tamu untuk menggunakan terus layanan hotel

mereka diseluruh Indonesia (Dewi, 2014). Seperti yang diungkapkan sebelumnya mengenai karakteristik masyarakat Indonesia, masyarakat Indonesia senang jika dilayani dengan baik dan selama gaya hidup masyarakat Indonesia seperti ini, maka dapat membuat pelayanan dari karyawan tetap terjamin dalam kepuasan para tamu. Akan tetapi, memang dibutuhkan karyawan yang mampu mendengarkan serta melayani segala keluhan dari para tamu dengan baik dan dengan ramah, oleh dengan demikian pelayanan dari seorang karyawan menjadi inti dari kepuasan tamu.

Hotel Aston Indonesia memberikan *reward* kepada setiap karyawan yang memiliki kinerja dan kreativitas dalam melayani para tamu. *Reward* yang didapatkan bisa berupa *monetary reward* dan *non-monetary reward*. *Monetary reward* yang didapatkan berupa bonus uang, sedangkan *non-monetary reward*-nya diberikan berupa bonus barang atau pakaian, *best housekeeping of the year*, rasa hormat dari rekan kerja, dan *reward* yang lainnya tidak dalam bentuk uang. Dengan adanya *reward* ini maka membuat para karyawan termotivasi untuk menjalankan tugas mereka semaksimal mungkin agar dapat meraih *reward* dan meningkatkan pendapatan perusahaan (Robbins, 2003).

Hotel Aston juga memahami bahwa peningkatan mutu dan kinerja perusahaan tidak terlepas dari peran serta para karyawan yang bekerja merangkul semua tamu hotel yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan pembekalan yang diberikan Hotel Aston untuk para karyawannya dalam memberikan pelatihan-pelatihan tentang pelayanan yang profesional dan juga penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang berkinerja bagus dalam perusahaan (Argus, 2012). Sebagai seorang karyawan maka tidak memperkecil kemungkinan jika adanya konflik di dalam keluarga setiap karyawan yang ada, walaupun memiliki waktu kerja yang tidak beroprasional 24 jam akan tetapi masalah antara keluarga dan pekerjaan seringkali terjadi. Oleh sebab itu, selain data yang menunjukkan bahwa Hotel Aston merupakan salah satu operator hotel yang masih konsisten dalam industri pariwisata, informasi yang menunjukkan bahwa Hotel Aston menunjang karyawannya sebagai peran utama dalam pelayanan membuat peneliti menggunakan Hotel Aston sebagai objek penelitian ini.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka judul dari penelitian tugas akhir ini adalah “**Determinan *Employee Engagement* dan Konsekuensi (*Outcome*) dari *Employee Engagement* di Hotel Aston Manado**”.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi antara variabel bebas dan terikat yang digunakan, anatara lain: *work-family conflict*, *perceived supervisor support*, *monetary reward*, *non-monetary reward*, *employee engagement*, dan *employee performance*. Disamping itu, pengumpulan informasi dalam penelitian ini dibatasi pada semua manajer dan karyawan tetap di Hotel Aston Manado.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work-family conflict* berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* pada staf/karyawan di Hotel Aston Manado?
2. Apakah *monetary reward* berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* pada staf/karyawan di Hotel Aston Manado?
3. Apakah *non-monetary reward* berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* pada staf/karyawan di Hotel Aston Manado?
4. Apakah *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada staf/karyawan di Hotel Aston Manado?
5. Apakah *perceived supervisor support* dapat memoderasi karyawan ketika mengalami *work-family conflict* sehingga berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* pada staf/karyawan di Hotel Aston Manado?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dengan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi dan mengetahui dampak *work-family conflict* dari karyawan Hotel Aston Manado, dengan tujuan secara spesifik sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *work-family conflict* terhadap *employee engagement* di Hotel Aston Manado.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *monetary reward* terhadap *employee engagement* di Hotel Aston Manado
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *non-monetary reward* terhadap *employee engagement* di Hotel Aston Manado.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *employee engagement* terhadap *employee performance* di Hotel Aston Manado.
5. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *perceived supervisor support* ketika *salesperson* mengalami *work-family conflict* yang berpengaruh pada *employee engagement* dari Hotel Aston Manado.

1.5 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dapat memberikan manfaat dan dampak kepada berbagai pihak, baik dari pembaca, karyawannya, dan sampai pada Hotel Aston Manado. Dimana manfaat yang akan didapatkan bisa berupa sarana untuk perusahaan untuk mengetahui pengaruh dari *work family conflict*, *monetary reward*, dan *non-monetary reward* terhadap *employee engagement* yang dimoderasi *perceived supervisor support* yang berujung pada *employee performance*. Diharapkan juga agar penelitian ini bisa bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian berikut khususnya dalam meneliti tentang *work-family conflict* yang dimoderasi oleh *supervisor* dan motivasi berupa *reward* dalam mencapai *employee engagement* yang menciptakan *employee performance* yang baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memudahkan pembahasan, penulisan penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi teori-teori tentang *work-family conflict*, *perceived supervisor support*, *monetary reward*, *non-monetary reward*, *employee engagement*, dan *employee performance*. Bab ini juga berisi penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, populasi dan sampel, objek penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan pengukuran variabel serta metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum Hotel Aston di Manado, analisis data, dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini berisi mengenai simpulan, implikasi, dan rekomendasi.