

ABSTRAK

Reward merupakan suatu bentuk penghargaan dari suatu perusahaan untuk mengapresiasi prestasi para karyawan. Setiap hotel memiliki kebijakan masing-masing mengenai pemberian *reward* atau penghargaan kepada karyawan dan *trainee*. Dengan adanya pemberian *reward* antara karyawan dan *trainee* ada sesuatu yang menjadi pembeda. Karyawan yang sudah bertahun-tahun bekerja di perusahaan memperoleh *reward* yang lebih besar dari *trainee* yang melakukan praktek kerja pada suatu hotel.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses atau alur pemberian *reward* atas kinerja yang sudah dihasilkan oleh karyawan dan *trainee* di Hotel Mutiara Johor Bahru serta untuk mengetahui perubahan kinerja dari karyawan dan *trainee* setelah menerima pemberian *reward*.

Untuk pemberian penghargaan karyawan pada hotel Mutiara Johor Bahru adalah berupa *Commendation letter* atau surat penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang telah memberikan pelayanan baik serta mendapatkan penilaian atau apresiasi dari tamu. Selain *Commendation Letter*, penghargaan yang diberikan yakni kenaikan jabatan, bonus dan insentif. Untuk *trainee* pihak hotel Mutiara Johor Bahru memberikan penghargaan berupa *commendation letter* atau surat penghargaan.