

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI, REWARD, DAN PUNISHMENT
TERHADAP KINERJA STAFF HOTEL GOLDEN TULIP
SURABAYA**



OLEH:
EMY ANJASMORO
17110049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI, REWARD, DAN PUNISHMENT
TERHADAP KINERJA STAFF HOTEL GOLDEN TULIP
SURABAYA**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Oleh:

EMY ANJASMORO
17110049

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021

**PENGARUH MOTIVASI, REWARD, DAN PUNISHMENT
TERHADAP KINERJA STAFF HOTEL GOLDEN TULIP
SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

**EMY ANJASMORO
17110049**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021

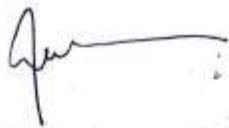


TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Emy Anjasmoro
NPM : 17110049
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen Perhotelan
Judul : Pengaruh Motivasi, *Reward*, dan *Punishment* Terhadap Kinerja
Staff Hotel Golden Tulip Surabaya

Pembimbing,

25 Januari 2021



(Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)



SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI, REWARD, DAN PUNISHMENT
TERHADAP KINERJA STAFF HOTEL GOLDEN TULIP SURABAYA**

OLEH

EMY ANJASMORO

17110049

Dipertahankan didepan penguji

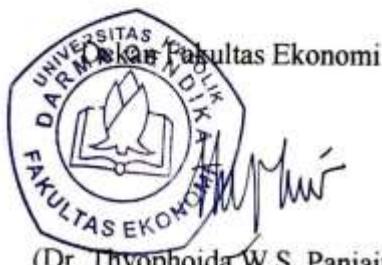
Pada tanggal 25 Januari 2021

Ketua Tim Penguji



(Dr. Maria Widyastuti, M.M)

Mengetahui,



(Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M)



(Lilik Indrawati, S.E, M.M)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI, REWARD, DAN PUNISHMENT
TERHADAP KINERJA STAFF HOTEL GOLDEN TULIP SURABAYA**

OLEH

EMY ANJASMORO

17110049

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Pengaji Skripsi

Pada Tanggal 25 Januari 2021

Ketua : Dr. Maria Widystuti, M.M

(.....)

Anggota : 1. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M

(.....)

2. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M

(.....)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Emy Anjasmoro

NPM : 17110049

Alamat : Jl. Iskandar Muda No.14 Jombang

No Identitas (KTP) : 3517094712980005

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Motivasi, *Reward*, dan *Punishment* Terhadap Kinerja Staff Hotel Golden Tulip Surabaya”

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum sempat diterbitkan baik secara totalitas ataupun sebagian dalam bentuk harian, working paper ataupun wujud lain yang diterbitkan secara universal. Skripsi ini seluruhnya ialah karya intelektual saya serta segala sumber yang menjadi referensi dalam karya ilmiah ini sudah penulis sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku secara universal, tercantum para pihak yang sudah membagikan donasi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat serta desain penyusunan.

Apabila dikemudian hari terbukti kalau saya ternyata melaksanakan aksi menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, penulis bersedia menerima sanksi cocok peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan nilai Skripsi dan gelar kesarjanaan.

Demikian statement ini saya lapor kan secara benar dengan penuh tanggung jawab serta integritas.

Surabaya, 25 Januari 2021



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian akhir (Skripsi) yang berjudul **“Pengaruh Motivasi, Reward, dan Punishment Terhadap Kinerja Staff Hotel Golden Tulip Surabaya”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dan mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya.
2. Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Manajemen, dan selaku Dosen Wali yang telah mendampingi dan memberikan arahan perkuliahan selama 7 semester di Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Dr. V. Ratna Ingawati., M.M selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu dan mendampingi penulis dalam menyelesaikan pembuatan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Pihak Hotel Golden Tulip Surabaya yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian akhir di hotel tersebut.
7. Mama, Papa, serta keluarga lainnya yang telah men-support penulis.
8. Sahabat-sahabatku yaitu Aldo, Maria, dan Ce Nadine, yang telah men-support dan membantu penulis ketika mengalami kesusahan dalam penyusunan skripsi.
9. Ko Bobby, yang telah men-support penulis dengan membantu memasakkan makanan, mengantarkan ke kampus ketika revisi, serta membuat penulis menjadi semangat ketika mengalami down dalam mengerjakan skripsi.
10. Teman-teman angkatan 2017 yang telah meneman penulis selama perkuliahan.



11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan dan men-support penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.

Penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Kepada pihak – pihak peneliti selanjutnya kiranya skripsi ini berguna bagi penelitian di masa yang akan datang. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 25 Januari 2021

Hormat saya,



Emy Anjasmoro



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Motivasi	7
2.1.1.1 Pengertian Motivasi	7
2.1.1.2 Tujuan Motivasi	7
2.1.1.3 Fungsi Motivasi	8
2.1.1.4 Indikator Motivasi	8
2.1.2 Reward.....	8
2.1.2.1 Pengertian Reward	8
2.1.2.2 Tujuan Reward	9
2.1.2.3 Bentuk Reward	9
2.1.2.4 Indikator Reward	10
2.1.3 Punishment	10
2.1.3.1 Pengertian Punishment	10



2.1.3.2 Faktor-faktor Pemberian <i>Punishment</i>	11
2.1.3.3 Macam-macam <i>Punishment</i>	11
2.1.3.4 Indikator <i>Punishment</i>	12
2.1.4 Kinerja Staff.....	12
2.1.4.1 Pengertian Kinerja Staff	12
2.1.4.2 Aspek-aspek Kinerja Staff	13
2.1.4.3 Pengukuran Kinerja Staff	13
2.1.4.4 Indikator Kinerja Staff	14
2.2 Pengaruh Antar Variabel	15
2.2.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Staff	15
2.2.2 Pengaruh <i>Reward</i> Terhadap Kinerja Staff.....	16
2.2.3 Pengaruh <i>Punishment</i> Terhadap Kinerja Staff	18
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.3.1 Jurnal Penelitian Terdahulu 1	20
2.3.2 Jurnal Penelitian Terdahulu 2	21
2.3.3 Skripsi Terdahulu 1.....	22
2.3.4 Skripsi Terdahulu 2.....	23
2.4 Rerangka Pemikiran	24
2.5 Kerangka Konseptual	25
2.6 Hipotesis Penelitian.....	26

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian	27
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	27
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2.2 Sumber Data	27
3.3 Variabel Penelitian	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.4.1 Variabel Bebas	29
3.4.2 Variabel Terikat	30
3.5 Populasi dan Sampel	30



3.5.1 Populasi	30
3.5.2 Sampel	31
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data.....	31
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.2 Teknik Analisa Data	32
3.6.2.1 Uji Validitas	32
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	32
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.6.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.6.2.5 Uji Koefisien Determinasi	34
3.6.2.6 Uji F	35
3.6.2.7 Uji t	35

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	36
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	37
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.1 Karakteristik Responden	38
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	39
4.3 Pembahasan dan Analisa Data	40
4.3.1 Uji Validitas	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	43
4.3.3 Uji Deskriptif	44
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.3.4.1 Uji Normalitas	50
4.3.4.2 Uji Multikolinearitas	51



4.3.4.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi	54
4.3.7 Uji F	55
4.3.8 Uji t	55

BAB 5 PENUTUP

5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	24
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Golden Tulip Surabaya	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	52
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji-t Variabel Motivasi (X1)	56
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji-t Variabel Reward (X2)	57
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji-t Variabel Punishment (X3)	58



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Hotel Berbintang 2019	2
Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi (X1)	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reward</i> (X2)	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Punishment</i> (X3)	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Staff (Y)	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi (X1)	44
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reward</i> (X2)	46
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Punishment</i> (X3)	47
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Staff (Y)	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.17 Hasil Uji F	55
Tabel 4.18 Hasil Uji t	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Angket Kuesioner	1
Lampiran 2 Karakteristik Responden	4
Lampiran 3 Data Hasil Rekapitulasi Kuesioner	6
Lampiran 4 Struktur Organisasi	9
Lampiran 5 Uji Instrumen Penelitian	10
Lampiran 6 Output SPSS	15

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Perhotelan menjadi salah satu penunjang kepariwisataan, dan keduanya menjadi sumber pemasukan devisa bagi negara. Badan Pusat Statistik Indonesia mengatakan bahwa hotel dibagi menjadi dua jenis yaitu hotel berbintang dan hotel non-bintang. Pada tahun 2019 terdapat 29.243 usaha akomodasi, diantaranya tercatat sebanyak 3.516 usaha akomodasi merupakan hotel berbintang di Indonesia, salah satunya adalah Hotel Golden Tulip Surabaya yang merupakan hotel bintang empat (4) di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Motivasi, *Reward*, dan *Punishment* Terhadap Kinerja Staff Hotel Hotel Golden Tulip Surabaya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staff Hotel Golden Tulip Surabaya yang berjumlah 75 orang dan sampel yang diambil seluruh anggota populasi, maka disebut sebagai sampel jenuh. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 20.0. Pada Uji Validitas seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung $> 0,3$ sehingga dinyatakan *valid*. Pada Uji Reliabilitas seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Pada Uji Normalitas semua data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Pada Uji Multikolinearitas seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi gejala multikolinearitas. Pada Uji Heteroskedastisitas bahwa sebaran titik-titik berada di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas maka tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi. . Berdasarkan hasil Uji Regresi Linear Berganda mendapatkan nilai $Y = 10,347 + 0,099X_1 + 0,324X_2 + 0,103X_3$. Pada uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* sebesar 0,190 atau 19,0%. Berdasarkan Uji F dinyatakan bahwa nilai F hitung $> F$ tabel ($6,800 > 3,12$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model yang telah disusun layak untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan Uji t didapatkan hasil penelitian variabel Motivasi (X_1) = t_{hitung} ($0,691$) $< t_{tabel}$ ($1,994$) dan nilai signifikansi $0,492 > 0,05$, yang artinya Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Staff, variabel *Reward* (X_2) = t_{hitung} ($4,081$) $> t_{tabel}$ ($1,994$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang artinya *Reward* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Staff, variabel *Punishment* (X_3) = t_{hitung} ($1,458$) $< t_{tabel}$ ($1,994$) dan nilai signifikansi $0,149 > 0,05$, yang artinya *Punishment* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Staff. Simpulan dari penelitian ini adalah *Reward* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Staff Hotel Golden Tulip Surabaya, sedangkan Motivasi dan *Punishment* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Staff Hotel Golden Tulip Surabaya.

Kata Kunci: Motivasi, Reward, Punishment, Kinerja Staff



ABSTRACT

Hospitality is one of the supporting factors for tourism, and both are a source of foreign exchange income for the country. The Indonesian Central Bureau of Statistics said that hotels are divided into two types, namely star hotels and non-star hotels. In 2019 there were 29,243 accommodation businesses, of which there were 3,516 accommodation businesses which were star hotels in Indonesia, one of which was the Golden Tulip Hotel Surabaya which is a four (4) star hotel in Surabaya. This study aims to determine the effect of motivation, reward, and punishment on staff performance at Golden Tulip Hotel Surabaya. This research is a type of quantitative research. The population in this research were all staff of the Golden Tulip Hotel Surabaya, amounting to 75 people and the sample taken was all members of the population, so it is called saturated sample. Data processing in this study used the SPSS version 20.0 program. In the Validity Test, all statement items have a value of $r > 0.3$ so that all statement items are declared valid. In the Reliability Test, all variables have a Cronbach's Alpha value > 0.60 so that it can be said that all variables are declared reliable. In the Normality Test, all data are normally distributed and the regression model has met the normality assumption. In the Multicollinearity Test, all variables have a value of tolerance more than 0.1 and a VIF of less than 10, so it can be said that in this regression model there are no symptoms of multicollinearity. In the Heteroscedasticity Test that the distribution of points is above and below the number 0 on the Y axis and does not form a clear pattern, there is no heteroscedasticity in the regression model. Based on the results of the Multiple Linear Regression Test, the value of $Y = 10.347 + 0.099X_1 + 0.324X_2 + 0.103X_3$ is obtained. The Determination Coefficient Test shows that the Adjusted R Square is 0.190 or 19.0%. Based on the F Test it is stated that the value of $F > F$ table ($6,800 > 3,12$) and the significance value of $0,000 < 0.05$, then it can be concluded that the model which have been compiled deserves further investigation. Based on the T Test, it was found that the results of the research variable Motivation (X_1) = t count ($0.691 < t$ table (1.994)) and a significance value of $0.492 > 0.05$, which means that motivation has no effect on staff performance, variable reward (X_2) = t count ($4.081 > t$ table (1.994)) and a significance value of $0.000 < 0.05$, which means that reward has a significant effect on staff performance, the variable Punishment (X_3) = t count ($1.458 < t$ table (1.994)) and a significance value of $0.149 > 0.05$, which means that Punishment has no effect on Staff Performance. The conclusion of this research is Reward has a significant effect on Staff Performance at Hotel Golden Tulip Surabaya, while Motivation and Punishment have no effect on Staff Performance at Hotel Golden Tulip Surabaya.

Keywords: Motivation, Reward, Punishment, Staff Performance

