

**PENGARUH REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP KEPUASAN  
KERJA PADA PT.PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN (UP3) BEKASI**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**Anggianshah Dwi Putri**

**201710325255**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh *Reward* dan *punishment* terhadap  
Kepuasan Kerja Pada PT. PLN Unit Pelaksana  
Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi.

Nama Mahasiswa : Anggianshah Dwi Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325255

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Januari 2021



Bintang Narpati, S.E., M.M

NIDN : 0316077203

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Reward dan Punishment*  
terhadap kepuasan kerja pada PT PLN  
unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)  
Bekasi.

Nama Mahasiswa : Anggianshah Dwi Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325255

Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Januari 2021

Jakarta , 29 Januari 2021

MENGESAHKAN,

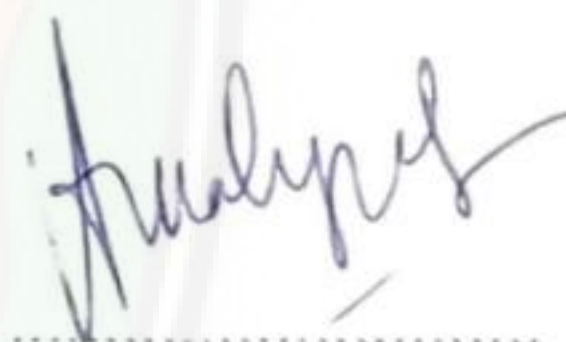
Ketua Tim Penguji

: Choiroel Woestho, S.E., M.E  
NIDN : 0325068506



Penguji I

: Novita Wahyu S, S.E., M.M  
NIDN : 0313117902



Penguji II

: Bintang Narpati, S.E., M.M  
NIDN : 0316077203



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIDN : 0325057908

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S. Ak., CA., CSRA., CACP  
NIDN : 0318107101

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT.PLN UNIT PELAYANAN PELANGGAN (UP3) BEKASI ”.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istaningsih Sastrodiharjo, CA., CSRA., CMA., CACP. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. M. Fadhli Nursal, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bahayangkara Jakarta Raya
4. Neng Siti Komariah, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan motivasi semasa kuliah
5. Bintang Narpati,S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Kedua Orang tua saya tercinta Ayahanda Barriansyah dan Ibu Wagianti dan kakak saya Rangga Barrigiansyah dan Adik saya Satria Ramadhan yang telah memberi doa, dorongan, bantuan dukungan material serta moral demi terselesaikannya Tugas Akhir/Skripsi ini.
7. Ibu Lia yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di Lembaga yang dipimpinnya.
8. Teman seperjuangan Intan Nur Bani dan Intan Nendita yang telah memberikan motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi tepat waktunya.
9. Support system penulis Fajriyanti, Novita , Geral ,Eny Khais, Debie Wahyu, Dewi Triyanti, yang telah memberikan motivasi dan menghibur penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman kelas A6 Manajemen yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta kerja samanya baik didalam maupun diluar kampus.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Penulisan menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembacanya.



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kepuasan kerja pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi” ini adalah merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan ijin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya .

Jakarta, 11 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Anggianshah Dwi Putri

201710325255

## ABSTRAK

**Anggianshah Dwi Putri. 201710325255.** Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kepuasan Kerja pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial dari variabel bebas yaitu *Reward* dan *Punishment* terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Kerja. Penelitian ini dilakukan pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan Analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi. Yang berjumlah 135 orang Secara parsial variable *Reward* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$  tabel. Dan secara parsial hasil variable *Punishment* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  table. Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan yang didapatkan dari penelitian ini pada variabel *Reward* dan *Punishment* telah diperoleh hasil nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel.

Kata Kunci : *Reward, Punishment, Kepuasan Kerja*

## ABSTRACT

**Anggianshah Dwi Putri. 201710325255.** *The Effect of Rewards and Punishment on Job Satisfaction at PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi.*

*This study aims to determine simultaneously and partially the independent variables, namely reward and punishment, to the dependent variable, namely job satisfaction. This research was conducted on PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi. In this study using a quantitative approach and data analysis used, namely the classical assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis using the SPSS version 24 application. The population in this study were all at PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bekasi. A total of 130 people Partially reward variable has a significant influence on Job Satisfaction with  $t\text{-value} > t$  table. And partially the results of the Punishment variable have a significant effect on Job Satisfaction with  $t$  value  $> t$  table. Meanwhile, based on the simultaneous test results obtained from this study on the Reward and Punishment variables, the results of the calculated  $F$  value  $> F$  table.*

**Keywords:** *Reward, Punishment, Job Satisfaction*



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Kepuasan kerja .....	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	6
2.1.2 Manfaat Kepuasan Kerja .....	7
2.1.3 Jenis-jenis Kepuasan Kerja.....	8
2.1.4 Indikator-indikator .....	9
2.2 <i>Reward</i> .....	10
2.2.1 Pengertian <i>Reward</i> .....	10
2.2.2 Manfaat <i>Reward</i> .....	11
2.2.3 Jenis-Jenis <i>Reward</i> .....	11
2.2.4 Indikator <i>Reward</i> (Penghargaan).....	12
2.3 <i>Punishment</i> .....	13
2.3.1 Pengertian <i>Punishment</i> .....	13
2.3.3 Jenis dan Bentuk <i>Punishment</i> .....	14
2.3.4 Indikator <i>Punishment</i> .....	15
2.4 Kerangka Pemikiran .....	15

2.4.1 Pengaruh <i>Reward</i> .....	15
2.4.2 Pengaruh <i>Punishment</i> .....	15
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja .....	16
2.5 Hipotesis .....	17
2.6 Penelitian Terdahulu .....	18
<b>BAB III .....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Desain Penelitian .....	22
3.2 Tahapan Penelitian .....	22
3.3 Jenis Data .....	23
3.3.1 Data Primer .....	23
3.3.2 Data Sekunder .....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	23
3.6 Populasi dan Sampel .....	25
3.7 Metode Analisis Data.....	27
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	27
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	28
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	30
3.7.4 Uji Secara Parsial (Uji t) .....	30
3.7.5 Uji simultan (Uji F) .....	31
<b>BAB IV .....</b>	<b>32</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Sejarah dan Profil Perusahaan .....	32
4.1.1 Visi, Misi, Motto .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	34
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....	34
4.2.2. Identitas Responden.....	35
4.3 Uji Kualitas Data.....	38
4.3.1 Uji Validitas .....	38
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	40
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.4.1 Uji Hipotesis.....	45
4.4.2 Uji T .....	46
4.4.3 Uji F .....	47

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
4.5.1 Pengaruh <i>Reward Terhadap</i> Kepuasan Kerja .....	49
4.5.2 Pengaruh <i>Punishment</i> terhadap Kepuasan Kerja .....	49
4.5.3 Pengaruh <i>Reward dan Punishment Terhadap</i> Kepuasan Kerja ...	49
<b>BAB V .....</b>	<b>51</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Implikasi Manajerial.....	52
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>97</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b> Penelitian Terdahulu.....	18
<b>Tabel 2</b> Pemberian skor.....	22
<b>Tabel 3</b> Instrumen Penelitian.....	25
<b>Tabel 4</b> Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....	35
<b>Tabel 5</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
<b>Tabel 6</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
<b>Tabel 7</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	37
<b>Tabel 8</b> Uji Validitas Reward (X1) .....	38
<b>Tabel 9</b> Uji Validitas Punishment (X2) .....	39
<b>Tabel 10</b> Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y).....	39
<b>Tabel 11</b> Uji Reabilitas .....	40
<b>Tabel 12</b> Uji Normalitas .....	41
<b>Tabel 13</b> Uji Multikolinieritas.....	43
<b>Tabel 14</b> Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
<b>Tabel 15</b> Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	46
<b>Tabel 16</b> Hasil Uji T.....	47
<b>Tabel 17</b> Hasil Uji F .....	48

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 kerangka Pemikiran.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2 Struktur Organisasi.....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 3 Uji Normalitas.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

