

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH *REWARD* DAN *PUNISHMENT* TERHADAP
KINERJA PARA *WAITER* DAN *WAITRESS* DI HARRIS
HOTEL BEKASI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata**



Disusun oleh

MUTHIAH AULIA FAZRIN

NIM : 20700049

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja
Para Waiter Dan Waitress Di *Harris* Hotel Bekasi
Penulis : Muthiah Aulia Fazrin
NIM : 20700049
Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di
kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Senin, tanggal 25 Juli 2024.

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par.,MM.

NIP 198809082022032008

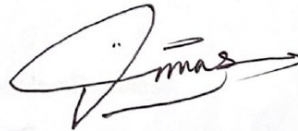
Penguji 1



Meisi Riana, S,Kp.G., M.P.H

NIP 199105190320192021

Penguji 2

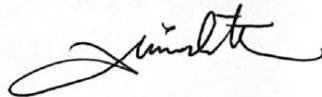


Dimas Bayu Pinandyo, S.S., M.S.c

NIP 198402032019031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Anindita Budi Astuti, S.E., M.M

NIP 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : **"Pengaruh *Reward dan Punishment* Terhadap Peningkatan Kinerja Para *Waiter dan Waitress* di Harris Hotel Bekasi"**
Penulis : Muthiah Aulia Fazrin
NIM : 20700049
Program Studi : D-IV Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta 09 Juli 2024

Pembimbing I



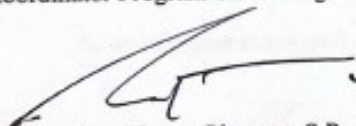
Dimas Bayu Pinandyo, S.S., M.Sc
NIP. 198402032019031005

Pembimbing II



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M
NIP. 198605092019032011

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par
NIP. 198804112020121008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muthiah Aulia Fazrin
NIM : 20700049
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

Pengaruh *reward dan punishment* terhadap kinerja *waiter dan waitress* di Harris Hotel Bekasi adalah **original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Jakarta, ..12... Juli 2024

Yang menyatakan,



SDAKX776900912
Muthiah Aulia Fazrin

NIM: 20700049

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muthiah Aulia Fazrin
NIM : 20700049
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh *reward dan punishment* terhadap kinerja para *waiter dan waitress* di Harris Hotel Bekasi beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, ... Juli 2024

Yang menyatakan,



Muthiah Aulia Fazrin

NIM: 20700049

ABSTRACT

Currently, the hospitality industry is continuing to evolve alongside business advancements. A primary concern within companies is their employees, who are crucial assets. Low employee performance can have negative repercussions for a company, whereas high performance can yield positive impacts. Reward and punishment play a critical role in motivating employee performance, as they provide targets and boundaries for achieving high-quality and responsible work. This study aims to examine the influence of Reward and punishment on hotel waiters and waitresses in Bekasi. The sampling technique employed was total sampling, involving all 30 individuals in the population. Analytical methods included validity testing, reliability testing, partial t-test, simultaneous F-test, and coefficient testing using IBM SPSS version 22. The findings indicate that simultaneous implementation of Reward and punishment significantly impacts employee performance. Hypothesis testing reveals that Reward positively and significantly affects employee performance, whereas punishment does not have a significant influence on it.

Keywords: *Reward, Punishment, Kinerja*

ABSTRAK

Saat ini industri perhotelan terus berkembang seiring dengan perkembangan kehidupan bisnis. Hal utama yang menjadi permasalahan dalam perusahaan adalah karyawan yang merupakan modal utama. Rendahnya tingkat kinerja karyawan dapat menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, dan sebaliknya tingginya tingkat kinerja karyawan dapat menimbulkan dampak positif bagi perusahaan. *Reward dan punishment* sangat penting dalam memotivasi kinerja karyawan, karena melalui *Reward dan punishment* karyawan akan mempunyai target dan batas dalam menghasilkan kinerja yang berkualitas dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reward dan punishment* para *waiter dan waitress* Harris Bekasi. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik sampling total dengan menggunakan semua populasi sebanyak 30 orang. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji t parsial, uji f simultan, dan uji koefisien dengan menggunakan IBM SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian *reward* dan *punishment* secara bersamaan berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pemberian *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan pemberian *punishment* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Reward, Punishment, Kinerja*

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam proposal skripsi ini, peneliti telah menyunting penelitian tentang pengaruh karyawan terhadap kinerja karyawan .berdasarkan penelitian tersebut, peneliti Menyusun proposal skripsi berjudul “Pengaruh *Reward dan Punishment* terhadap peningkatkan Kinerja para Waiter dan Waitress di *Harris Hotel Bekasi*”.

Tugas akhir skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang berada di sekitar peneliti . Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany R., M.Si.Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Anindita Budi Astuti, S.E.M.M., Ketua Jurusan Pariwisata
4. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd,MM, Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par, Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Bapak Dimas Bayu Pinandyo, S.S., M.S.c. selaku dosen pembimbing I
7. Ibu Maria Ulfa Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku dosen pembimbing II
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Media Kreatif yang telah membimbing dan mengajari penulis dengan ilmu dan karakter .
9. Keluarga yang selalu mendukung penulis.
10. Sahabat/teman terbaik penulis yang selalu mendukung penulis.

Bekasi, 09 Juli 2024

Muthiah Aulia Fazrin



20700049

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Penguji.....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iv
Lembar Pernyataan Publikasi	v
Abstrak	vi
Prakata	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II Landasan Teori	10
A. Kajian Teori	10
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	24
C. Kerangka Berpikir.....	27
D. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Validitas dan Realibilitas Instrumen	35
G. Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	42
B. Hasil Uji statistik deskriptif	43
1. Hasil Karakteristik Responden.....	43
2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variaabel	46
C. Hasil Uji Instrumen	49
1. Hasil Uji Validitas.....	49
2. Hasil Uji Realibilitas	52
D. Hasil Analisis Data.....	53

1. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
2. Hasil Uji Multikolinearitas	54
3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
4. Hasil Uji Hipotesis	57
E. Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Implikasi.....	65
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Keterlambatan.....	4
Tabel 2 Penelitian Yang Relevan.....	24
Tabel 3 Definsi Operational Variabel	31
Tabel 4 Nilai Bobot Kuesioner	34
Tabel 5 Statistic Deskriptif Variabel Reward	46
Tabel 6 Statistic Deskriptif Variabel <i>Punishment</i>	47
Tabel 7 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja.....	48
Tabel 8 Uji Validitas Reward.....	50
Tabel 9 Uji Validitas <i>Punishment</i>	51
Tabel 10 Uji Validitas Kinerja	51
Tabel 11 Uji Realibilitas <i>Reward</i>	52
Tabel 12 Uji Realibilitas <i>Punishment</i>	52
Tabel 13 Uji Realibilitas Kinerja	53
Tabel 14 Uji Normalitas.....	54
Tabel 15 Uji Multikolinearitas	55
Tabel 16 Uji Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 17 Uji Hipotesis T	57
Tabel 18 Uji F	58
Tabel 19 Uji Koefisien Kolerasi	58
Tabel 10 Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 2 Responden berdasarkan jenis kelamin	43
Gambar 3 Responden berdasarkan lama bekerja	44
Gambar 4 Responden berdasarkan posisi/jabatan.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup Peneliti	68
Lampiran 2 Lembar Bimbingan 1	69
Lampiran 3 Lembar Bimbingan 2	70
Lampiran 4 Dokumentasi Proposal.....	71
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian.....	72
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Reward.....	73
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Punishment	74
Lampiran 8 Hasil Kuesioner Punishment	75
Lampiran 9 Bukti Penyebaran Kuesioner	76
Lampiran 10 Sertifikat PI.....	77