

**PENGARUH *REWARD* DAN *PUNISHMENT* TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI DIVISI NIAGA DAN MANAJEMEN
PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK
DISTRIBUSI BALI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Mengikuti Ujian Skripsi**

**Oleh
Ni Kadek Egi Irmadini
NIM 2117041158**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP 198505042015042001

Gede Pitu Agus Jara Susila, S.E., M.B.A.
NIP 198208312010121001

Skripsi oleh Ni Kadek Egi Irmawati
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 8 April 2025

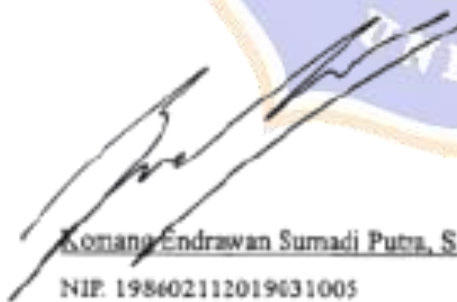
Dewan Penguji,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. (Ketua)
NIP. 198505042015042001



Gede Prita Angga Jana Susila, S.E., M.B.A. (Anggota)
NIP. 19820831201010121001



Kotiang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. (Anggota)
NIP. 198602112019031005

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 8 April 2025

Mengetahui,
Ketua Ujian,
Sekretaris Ujian,
Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP 196810291993032001


Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP 199104072020122017


Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA
NIP 197906162002121003



PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Terhadap Kinerja Pegawai di Divisi Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



MOTTO

Jangan takut untuk memulai, karena kali ini kamu memulainya bukan dari nol, melainkan dengan pengalaman.

- *egi irmarini*



KATA PERSEMBAHAN

“Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan kemudahan yang diberikanNya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu”.

“Kepada pembimbing, Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., dan Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan, masukan, dan saran yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini. Dukungan tersebut tidak hanya membantu penulis menyelesaikan skripsi dengan baik, tetapi juga membentuk mental dan kedewasaan yang mengantarkan penulis pada pencapaian ini”.

“Kepada orang tua penulis, I Wayan Singgih Pranata (Ayah) dan Ni Wayan Suantarini (Ibu), Ni Putu Ega Irmari dan I Komang Angga Adi Putra (Saudara), serta seluruh keluarga besar, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, motivasi, serta dukungan moral dan material yang tiada henti demi kesuksesan dan kelancaran studi penulis. Dukungan tersebut tidak akan pernah tergantikan sampai kapanpun”.

“Kepada saudara kembar penulis, Ni Putu Ega Irmari, terima kasih telah menjadi teman perjalanan dalam menyelesaikan pendidikan meraih gelar Sarjana. Mari kita wujudkan satu per satu impian kita menjadi wanita karir yang berpendidikan”.

“Kepada partner sekaligus teman baik penulis, dengan Nomor Taruna 2202008. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai upaya memantaskan diri baik dari segi pendidikan maupun karir. Semoga kita tetap konsisten dan bisa *grow up* di versi terbaik masing-masing”.

“Ni Kadek Egi Irmari, penulis skripsi ini. Apresiasi sebesar-besarnya atas tanggung jawabnya dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah berusaha, tidak menyerah, dan tetap menikmati setiap prosesnya hingga mencapai titik ini. Terima kasih sudah bertahan”.

Terima kasih

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Pegawai di Divisi Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali”**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, baik dalam bentuk material maupun moral dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta S.E., Ak., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi sekaligus membentuk mental penulis selama proses penyelesaian skripsi.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Pembimbing I sekaligus pembimbing akademik yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. sebagai Penguji yang telah memberikan saran dan petunjuk yang berharga dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali atas izin yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta dukungan terhadap pengambilan topik kinerja pegawai.
8. Para dosen di Jurusan Manajemen yang telah mendidik dan selalu memberikan arahan serta motivasi selama masa perkuliahan.

9. Segenap staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan selama perkuliahan.
10. Kepada kedua orang tua, Ayah I Wayan Singgih Pranata dan Ibu Ni Wayan Suantarini, serta saudara kandung Ni Putu Ega Irmari dan I Komang Angga Adi Putra, beserta seluruh keluarga, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan moral, material, dan doa yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
11. Partner sekaligus teman baik penulis dengan Notar 2202008. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai upaya memantaskan diri baik dari segi pendidikan maupun karir. Semoga kita tetap konsisten dan bisa *grow up* di versi terbaik masing-masing.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersajikan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya dalam pengembangan dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Singaraja, 8 April 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
MOTTO.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
PRAKATA	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	12
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	13
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	14
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 16
2.1 Kinerja	16
2.1.1 Pengertian Kinerja	16

2.1.2 Penentuan Penilaian Kinerja	19
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	21
2.1.4 Indikator Kinerja.....	22
2.2 <i>Reward</i>	23
2.2.1 Pengertian <i>Reward</i>	23
2.2.2 Jenis-Jenis <i>Reward</i>	25
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Reward</i>	26
2.2.4 Indikator <i>Reward</i>	27
2.3 <i>Punishment</i>	28
2.3.1 Pengertian <i>Punishment</i>	28
2.3.2 Jenis-Jenis <i>Punishment</i>	29
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Punishment</i>	31
2.3.4 Indikator <i>Punishment</i>	32
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	34
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	38
2.5.1 Hubungan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Terhadap Kinerja Pegawai	38
2.5.2 Hubungan <i>Reward</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	39
2.5.3 Hubungan <i>Punishment</i> Terhadap Kinerja Pegawai	40
2.6 Kerangka Berpikir	41
2.7 Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.2 Rancangan Penelitian.....	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	43
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	43

3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	47
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	47
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	48
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	51
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.6 Pengujian Hipotesis	54
3.6.1 Uji F (Pengaruh Secara Simultan)	54
3.6.2 Uji t (Pengaruh Secara Parsial).....	55
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	56
3.7 Jadwal Waktu Penelitian	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Deskripsi Data.....	58
4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	58
4.1.2 Statistik Deskripsif.....	61
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.2.1 Uji Normalitas	63
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	64
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.3 Analisa Regresi Linier Berganda	67
4.4 Pengujian Hipotesis	69
4.4.1 Uji F (Simultan).....	70
4.4.2 Uji t (Parsial)	70
4.4.3 Koefisien Determinasi	71
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	72

4.5.1 Pengaruh <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> terhadap Kinerja Pegawai di Divisi Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali	72
4.5.2 Pengaruh <i>Reward</i> terhadap Kinerja Pegawai di Divisi Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali	76
4.5.3 Pengaruh <i>Punishment</i> terhadap Kinerja Pegawai di Divisi Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali	83
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	87
4.7 Implikasi	88
BAB V PENUTUP	89
5.1 Rangkuman	89
5.2 Kesimpulan	90
5.3 Saran	91
DAFTAR RUJUKAN	92
LAMPIRAN	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan.....	4
Tabel 1.2 Tambahan <i>Reward</i> Pegawai.....	6
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	34
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	34
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	34
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian Variabel Bebas	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	34
Tabel 3.7 Jadwal Waktu Penelitian.....	57
Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Masa Kerja	60
Tabel 4.4 Deskripsi Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Descriptive Statistic</i>	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser.....	67
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.10 Hasil Uji F (<i>F-test</i>)	71
Tabel 4.11 Hasil Uji t (<i>t-test</i>).....	72
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Target dan Realisasi Penjualan.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Grafik <i>P-Plot</i>	64
Gambar 4.2 Hasil Uji Grafik <i>Scatterplot</i>	66
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> terhadap Kinerja Pegawai	69



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01 Jenis-Jenis <i>Punishment</i>	99
Lampiran 02 Surat Permohonan Penelitian.....	100
Lampiran 03 Surat Ijin Penelitian.....	101
Lampiran 04 Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 05 Tabulasi Data Sampel Penelitian	100
Lampiran 06 Hasil Uji Statistik Deskriptif	103
Lampiran 07 Hasil Uji Kualitas Data.....	104
Lampiran 08 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	108
Lampiran 09 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	110
Lampiran 10 Hasil Penilaian Rata-Rata Kuesioner	111

