
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA PENGEMUDI GO-JEK DI KABUPATEN GARUT

Ridlwan Muttaqin

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (INABA)

E-mail: ridlwan.muttaqin@inaba.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan konsep penting dalam organisasi bisnis yang berkembang dan telah muncul sebagai salah satu isu penting yang dibahas dan dipahami dalam manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai *reward*, *punishment*, dan kepuasan kerja serta bagaimana pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan *explanatory survey* dengan teknik *simple random sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut

dengan jumlah sampel 370 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis* dengan alat bantu *software* komputer SPSS 25.0. Pengujian hipotesis menggunakan uji t-statistik. Sedangkan R^2 digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reward* dan *punishment* yang terjadi di perusahaan Go-Jek sudah sangat efektif. Sehingga hal ini membuat *reward* dan *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut.

Kata Kunci: *Reward*, *Punishment*, Kepuasan Kerja, Go-Jek.

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Robbins (2016:46) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya dia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Salah satu perusahaan *start-up* yang sedang membenahi pelayanan kualitas dalam meningkatkan kepuasan karyawannya adalah PT Go-Jek Indonesia atau yang masyarakat biasa menyebutkan Go-Jek. Perusahaan ini mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar sehingga membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemanfaatan internet dan *smartphone* juga mampu mempengaruhi penyediaan lapangan kerja.

Strategi perusahaan Go-jek dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja adalah dengan menetapkan *reward* dan *punishment* yang adil dan layak kepada pengemudi tersebut atas prestasi kerja yang dihasilkannya. Dengan cara memberikan *reward* berupa penghargaan dan pengakuan kepada pengemudi Go-Jek maka akan menciptakan iklim pekerjaan yang baik. Go-Jek Indonesia memberikan berbagai macam *reward* kepada seluruh rekan pengemudi yang berada di kabupaten Garut.

Mayoritas pengemudi Go-Jek Kabupaten Garut lebih memilih sebagai mitra Go-Ride atau pengemudi Go-Jek motor sebesar 60,14%, dibandingkan dengan Go-Car atau pengemudi Go-Jek mobil sekitar 39,85%. Pada tahun 2017 total pengemudi Go-Jek Garut yang sudah di rekrut oleh pihak perusahaan berjumlah 1.596 pengemudi dan mengalami peningkatan sebesar 37,66% di tahun 2018 menjadi 4.668 pengemudi. Hal

ini menunjukkan bahwa masyarakat Garut sangat berantusias untuk bergabung menjadi pengemudi Go-Jek (sumber internal Go-Jek).

Kebutuhan pengemudi Go-Jek dalam konteks sumber daya manusia tentu tidak hanya berkaitan dengan kuantitas, akan tetapi juga kualitas sumber daya manusia yang diperlukan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang tinggi.

Semakin sering karyawan memperoleh penghargaan atas tindakan baik yang dilakukan, semakin besar pula karyawan akan mengulangi tindakan yang baik. Sebaliknya, semakin sering karyawan mendapatkan sanksi atau hukuman atas kesalahan yang dilakukan maka akan semakin berkurang pula tindakan kesalahan yang dilakukan. Dengan kata lain, keberhasilan perusahaan ditentukan oleh baiknya pemberian penghargaan dan adilnya pemberian hukuman. Selain itu, *reward* dan *punishment* merupakan suatu cara yang dapat diberlakukan oleh perusahaan agar karyawan dapat memperbaiki sikap dan perilakunya yang menyimpang (Raja Ali, 2011:25).

PT Go-Jek Indonesia di Kabupaten Garut menciptakan *reward* dengan beberapa rencana sumber daya manusia yang lebih mengutamakan dan mendorong pegawai agar bekerja secara baik sesuai dengan tanggung jawab. Metode ini bisa mendorong perbuatan dan sikap pengemudi Go-Jek agar selalu merasa bahagia dan senang. Selain itu *reward* bertujuan agar pegawai lebih giat lagi dalam bekerja sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan prestasi yang telah dicapai. Harapannya dapat meningkatkan kepuasan kerja dan menumbuhkan semangat kerja pada diri pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut sehingga dapat mencapai tingkat kinerja tinggi sesuai yang diharapkan perusahaan. Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila *reward* dan *punishment* diterapkan secara baik yang mendorong kepuasan pengemudi untuk bekerja, dan sebagai unsur yang berpengaruh terhadap kinerja dapat tercipta dengan sempurna.

Berdasarkan beberapa penjabaran dari latar belakang, dapat diharapkan bahwa penerapan *reward* dan *punishment* dapat menciptakan *job satisfaction* pengemudi.

KAJIAN PUSTAKA

Reward (Penghargaan)

Menurut Hellriegel dan Slocum (2011:201) *reward* atau penghargaan merupakan sesuatu yang penting diberikan kepada individu untuk meningkatkan level kinerjanya. Penghargaan merupakan pemberian suatu hal menyenangkan yang diinginkan seseorang. Misalnya, berupa pujian dan apresiasi terhadap hasil kerja karyawan. Adapun Kinicki dan Fugate (2018:229) menjelaskan bahwa penghargaan merupakan suatu komponen penting dalam manajemen kinerja melalui pendekatan motivasional yang memiliki pengaruh berbeda pada masing-masing individu dalam sebuah organisasi.

Sedarmayanti (2017:355) menjelaskan bahwa penghargaan merupakan mekanisme, cara yang digunakan organisasi dalam menjawab kinerja pegawainya. Penghargaan pegawai terkait dengan sejauh mana pengakuan organisasi atas prestasi kerja yang dilakukan pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Punishment

Hukuman (*Punishment*) adalah konsekuensi yang diterima seseorang dari perbuatannya. Hukuman biasanya bertindak sebagai kontrol terhadap perilaku kerja karyawan yang bersifat negatif. Champoux (2011:182) menyatakan bahwa hukuman merupakan sebuah kejadian negatif untuk mengurangi frekuensi perilaku yang tidak diinginkan. Bila perilaku yang tidak diinginkan muncul, manajer tersebut menerapkan beberapa sanksi terhadap perilaku karyawan tersebut. Sanksi itu bisa berupa teguran atau cuti tanpa dibayar. Lebih lanjut, Kinicki dan Fugate (2018: 240) berpendapat bahwa hukuman adalah proses pelemahan perilaku yang tidak menyenangkan atau penarikan suatu kontingen yang bersifat positif.

Kepuasan Kerja

Robbins (2016:46) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya.

Menurut Sondang P. Siagian (2001:295) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang

pekerjaannya. Sedangkan Keith Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2009:117) mengemukakan bahwa *Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work*. Wexley dan Yuki dikutip oleh Mangkunegara (2004:117) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah *is the way an employee feels about his or her job*. Artinya adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan *explanatory survey*. Penelitian ini mencoba untuk memaparkan kondisi setiap variabel dan memverifikasi hipotesis yang diajukan. Responden dalam penelitian ini adalah pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut dengan jumlah sampel 370 orang yang dipilih secara random.

Setelah semua angket yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitas, mengolah dan menganalisis data angket dengan alat bantu *software* komputer SPSS 25.0. Analisis data menggunakan *path analysis*. Pengujian hipotesis menggunakan uji t-statistik. Sedangkan R^2 digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji dua variabel yang diteliti yaitu variabel *reward, punishment* dan kepuasan kerja. Penelitian ini dijabarkan dengan memberikan skor yang diperoleh melalui kuesioner. Angka dalam pemberian skor menunjukkan gambaran variabel yang diuji dalam penelitian ini.

Gambaran mengenai *Reward* dapat dilihat dari beberapa dimensi yaitu *Goal congruence* (kesesuaian tujuan), *Equity* (keadilan), *Equality* (kemerataan) dan *Needs* (Kebutuhan). Dari empat dimensi tersebut diuraikan menjadi 19 pernyataan yang dijadikan ukuran tentang variabel *Reward*. Adapun rekapitulasi hasil perhitungan skor

untuk setiap dimensi variabel *Reward* yaitu posisi sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *Reward* pada pengemudi Go-Jek Kabupaten Garut sudah berjalan sangat efektif, dalam pemberian *reward* diberlakukan untuk semua pengemudi Go-Jek secara adil dan jelas.

Gambaran mengenai *Punishment* dapat dilihat dari dua dimensi yaitu preventif (pencegahan) dan refresif (tindakan). Dari dua dimensi tersebut diuraikan menjadi 19 pernyataan yang dijadikan ukuran tentang variabel *punishment*, berdasarkan perhitungan dari 370 responden. Adapun rekapitulasi hasil perhitungan skor untuk setiap dimensi variabel *Punishment* yaitu posisi efektif. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *punishment* pada pengemudi Go-Jek Kabupaten Garut sudah berjalan efektif, dalam penerapan *punishment* yang diberlakukan untuk semua pengemudi Go-Jek secara tegas.

Tingkat kepuasan kerja pengemudi ditentukan oleh besarnya kesenjangan antara harapan pengemudi dengan kenyataan yang diterima selama pengemudi tersebut bekerja di perusahaan. Terciptanya kepuasan kerja dapat memberikan manfaat salah satunya adalah kinerja pengemudi akan semakin baik pula. Gambaran mengenai kepuasan kerja dapat dilihat dari beberapa dimensi yaitu Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*), Upah (*pay*), Pengawasan (*supervision*), Rekan Kerja (*co-workers*). Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan sikap positif terhadap kepuasan kerja yang dirasakan pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut. Berkaitan dengan pendapatan, interaksi dengan rekan pengemudi, penumpang, peraturan dan kondisi pekerjaan di lapangan.

Pengujian parsial dapat dilakukan setelah dipastikan adanya pengaruh yang signifikan antara *reward* dan *punishment* terhadap kepuasan kerja. Hasil korelasi antara *reward* (X_1), dan *punishment* (X_2), terhadap kepuasan kerja (Y) dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 1
**Matriks Korelasi Antara *Reward* (X_1) dan *Punishment* (X_2)
 dengan Kepuasan Kerja (Y)**

	Kepuasan Kerja (Y)	Reward (X_1)	Punishment (X_2)
Kepuasan Kerja (Y)	1.000	.345	.420
Reward (X_1)	.345	1.000	.474
Punishment (X_2)	.420	.474	1.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data Program SPSS 25, 2019

Berdasarkan hasil matriks korelasi antara *reward* dan *punishment* dengan kepuasan kerja pada responden pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut, diperoleh hasil korelasi secara berurutan yaitu variabel *reward* dengan *punishment* memiliki nilai (0,474) berada pada kategori sedang, variabel *reward* dengan kepuasan kerja memiliki nilai (0,345) pada kategori rendah, dan variabel *punishment* dengan kepuasan kerja memiliki nilai (0,420) pada kategori sedang. Variabel yang memiliki nilai korelasi terbesar adalah *reward* dengan *punishment*.

Analisis determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh *reward* (X_1) dan *punishment* (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y) pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.452 ^a	.204	.200	3.294

a. Predictors: (Constant), *Punishment* (X_2), *Reward* (X_1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Program SPSS 25, 2019

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,204 atau 20,4%. Kerangka hubungan kausal empiris antara X_1 dan X_2 terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut:

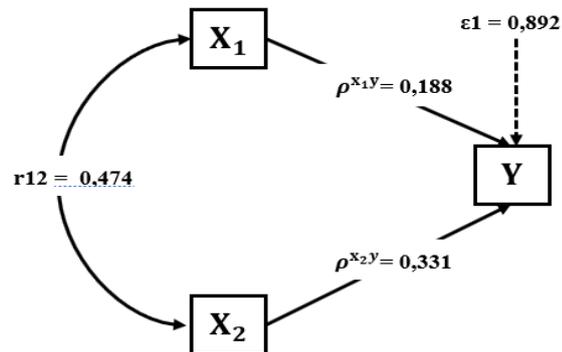
Besaran koefisien residu ialah sebesar:

$$\rho_{Y\epsilon_1} = \sqrt{1 - 0,204} = 0.892$$

Sub struktur 1:

$$\begin{aligned} X_3 &= \rho_{X_1 Y} + \rho_{X_2 Y} + \rho_{Y\epsilon_1} \\ &= 0.188 X_1 + 0,331 X_2 + 0,892 \epsilon_1 \end{aligned}$$

Berikut adalah diagram jalur struktural:



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur sub struktur, maka memberikan informasi secara objektif sebagai berikut:

- Besarnya kontribusi efektivitas *reward* (X_1) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja (Y) adalah $0,188 = 18,8\%$.
- Besarnya kontribusi efektivitas *punishment* (X_2) yang secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja (Y) adalah $0,331 = 33,1\%$.
- Besarnya kontribusi efektivitas *reward* (X_1) dan *punishment* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) adalah $0,204 = 20,4\%$. Sisanya sebesar $79,6\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil tersebut memperoleh gambaran mengenai pengaruh *reward* (X_1) dan *punishment* (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y) pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut.

Hasil pengolahan data dan uji statistik dapat diketahui besarnya kontribusi *punishment* yang secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja adalah $0,331$ atau $33,1\%$ dengan nilai $t_{hitung} = 6.263 \geq t_{tabel} = 1.65$. Maka hasil pengujian statistik ini, ditafsirkan bahwa *punishment* (X_2) berpengaruh positif secara langsung terhadap Kepuasan Kerja (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin efektifnya *punishment* maka semakin kuatnya tingkat kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut.

Terdapat pengaruh positif antara *punishment* dengan kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian dari Faisal Arif Pratama, Hamidah Nayati Utami, dan Yuniadi Mayowan (2015:2) bahwa salah satu cara yang harus diterapkan perusahaan untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja bisa melalui penerapan hukuman (*punishment*).

Punishment dapat diartikan sebagai Hukuman atau sanksi. Menurut Ivancevich, Konopaske, Matteson dalam Agung Dwi Nugroho (2018:165): "*Punishment* didefinisikan

sebagai konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan untuk respons perilaku tertentu". *Punishment* yang diberikan perusahaan memiliki efek positif dan negatif. Efek positif yang ditimbulkan dari *punishment* yaitu karyawan menjadi sadar akan kesalahan yang dilakukan dalam pekerjaan dan berusaha untuk memperbaikinya. Efek negatif dari *punishment* jika dikaitkan dengan tingkat kepuasan kerja yaitu ketidakpuasan seseorang akan kerjanya yang kurang dihargai dan dinilai perusahaan dan juga bisa berakibat menurunnya Kinerja Karyawan. Perusahaan harus benar-benar menerapkan *punishment* dengan tepat kepada karyawan yang melanggar peraturan yang telah disosialisasikan sebelumnya. *Punishment* yang diberikan itu dimaksudkan untuk memberikan efek jera kepada karyawan yang melakukan kesalahan sehingga karyawan tersebut akan menjadi disiplin dalam melakukan setiap pekerjaannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisa data yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan mengenai pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap kepuasan kerja serta implikasinya pada kinerja pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut yaitu sebagai berikut:

1. Gambaran tingkat efektivitas *reward* berdasarkan persepsi pengemudi termasuk dalam kategori sangat efektif dan *punishment* pada kategori efektif. Adapun tingkat kepuasan kerja serta tingkat kinerja pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut pada kategori sangat tinggi.
2. *Reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin efektif penerapan *reward*, maka tingkat kepuasan kerja semakin tinggi.
3. *Punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin efektif penerapan *punishment*, maka tingkat kepuasan kerja semakin tinggi.

SARAN

1. Melalui deskripsi kondisi *reward* diketahui bahwa presentase skor paling rendah ditunjukkan oleh dimensi keadilan. Oleh karena itu, upaya peningkatan yang dapat

dilakukan yaitu melalui pemberian *reward* secara lebih adil. Go-Jek sebaiknya memiliki keterbukaan dalam penyesuaian tarif yang jelas mengenai penerapan *reward*, sehingga dapat memberikan keuntungan antara sesama pengemudi. Kebijakan ini harus diinformasikan dengan baik kepada setiap pengemudi, dan dijalankan dengan sungguh-sungguh oleh pihak Go-Jek. Secara berkesinambungan, pimpinan dan pihak manajemen harus menerapkan pemberian *reward* yang berlaku dalam jangka panjang, tidak cepat berubah-ubah, dan berlaku untuk semua pengemudi tanpa memandang pengemudi prioritas maupun hal lainnya.

2. Melalui deskripsi kondisi *punishment* diketahui bahwa presentase skor paling rendah ditunjukkan oleh dimensi refresif. Oleh karena itu, upaya peningkatan yang dapat dilakukan yaitu melalui pemberian *punishment*, yang harus ditindak secara tegas pada setiap pengemudi yang melanggar aturan. Go-Jek sebaiknya memiliki penerapan peraturan yang jelas kepada pengemudi. Ketetapan ini harus diinformasikan melalui edukasi pada seluruh pengemudi, dan dijalankan dengan sungguh-sungguh oleh pihak Go-Jek. Secara berkesinambungan, pimpinan dan pihak manajemen harus menerapkan *punishment* secara konsisten. Hal ini untuk memujudkan para pengemudi agar patuh dan taat terhadap tata tertib yang diberlakukan oleh perusahaan. Kebiasaan pengemudi yang mematuhi aturan perusahaan akan berdampak pada tertibnya pengemudi di jalan raya, karena pengemudi Go-Jek merupakan pelopor dalam memberikan contoh yang baik kepada seluruh masyarakat, khususnya pada pengguna jalan dalam mematuhi aturan tertib lalu lintas.
3. Melalui deskripsi kondisi kepuasan kerja diketahui bahwa presentase skor paling rendah ditunjukkan oleh dimensi pengawasan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan kerja pengemudi Go-Jek di Kabupaten Garut dapat dilakukan melalui pembenahan sistem pengawasan yang ada di aplikasi pengemudi Go-Jek dengan meminimalisir adanya aplikasi tambahan yang dilakukan oknum pengemudi. Dalam melakukan upaya preventif, Go-Jek harus melakukan pengawasan secara lebih intensif melalui berbagai sistem. Baik sistem yang berada di *server* pusat, maupun sistem aplikasi pengemudi. Tujuannya agar para pengemudi mendapatkan

keuntungan saat melakukan pekerjaan, dan hal ini akan berdampak pada kepuasan kerjanya. Selain dari itu, manajemen Go-Jek harus menerapkan pengawasan pada setiap kendaraan pengemudi. Kelayakan dalam kendaraan ini, bertujuan untuk memberikan keselamatan dan kenyamanan pada seluruh pengemudi dan pelanggannya.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU:

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Champoux, Joseph E. (2011). *Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations 4th Ed*. Newyork: Routledge.
- Hellriegel, Don dan John W. Slocum. (2011). *Organizational Behavior*. South Western: Cengage Learning
- Ivancevich, Konopaske & Matteson. 2007. *Perilaku Manajemen dan Organisasi: alihBahasa Gina Gania*. Jakarta: Erlangga.
- Kinicki, Angelo, dan Mel Fugate (2018). *Organizational Behavior A Practical, Problem Solving Approach*. Newyork: McGraw Hills Company.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. (2012). *Management 11th edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2016). *Organizational Behavior 16th edition*. Prentice Hall: Pearson Education, Inc.
- Robbins, S.P dan Timothy A. Judge. 2016. *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*. 10th ed., New Jersey. Prentice-Hall International, Inc.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sondang P. Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

SUMBER JURNAL:

- Nugroho, A. D. (2015). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT Business Training And Empowering Management Surabaya, IV(2), 4–14. *Jurnal Maksipreneur. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika*.
- Pratama, F. A., Utami, H. N., Mayowan, Y. (2015). "Pengaruh Imbalan Dan Hukuman terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Departemen Statistik Bank Indonesia Jakarta)". 22(1), 1–10. *Available at administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*.