

SKRIPSI

**PENGARUH PROGRAM *REWARD* DAN *RECOGNITION*,
SERTA KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BAGIAN OPERASIONAL DI BCA KCU VETERAN SURABAYA**



Oleh :

RENATHA DEWI PUSPITA SARI
NBI : 1212100078

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

**PENGARUH PROGRAM *REWARD* DAN *RECOGNITION*, SERTA
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN
OPERASIONAL DI BCA KCU VETERAN SURABAYA**



Di Ajukan Oleh:
Renatha Dewi Puspita Sari
NBI : 1212100078

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH PROGRAM *REWARD* DAN *RECOGNITION*, SERTA
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN
OPERASIONAL DI BCA KCU VETERAN SURABAYA**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Di Ajukan Oleh:

Renatha Dewi Puspita Sari

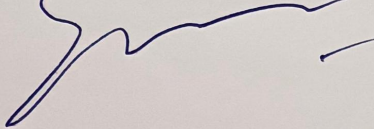
1212100078

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama lengkap : Renatha Dewi Puspita Sari
NBI : 1212100078
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Program *Reward* dan *Recognition*, serta
Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian
Operasional di BCA KCU Veteran Surabaya

Surabaya, 5 Juni 2025
Mengetahui / Menyetujui Pembimbing



Drs. Krido Hery Gunawan, M.M

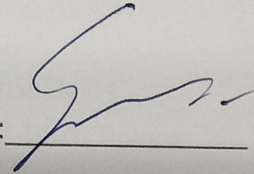
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 5 Juli 2025.

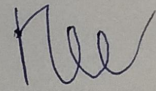
TIM PENGUJI:

1. Drs. Krido Hary Gunawan, M.M

- Ketua :

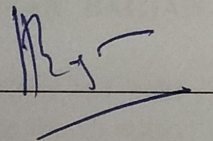


2. Prof. Dr. Amiartuti Kusumaningtyas, SH, MM - Anggota:



3. Dr. Estik Hari Prastiwi, S.E., M.M.

- Anggota:



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya Dekan,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si. Ak. CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

- | | |
|-----------------------|---------------------------------------|
| 1. Nama Lengkap (KTP) | : Renatha Dewi Puspita Sari |
| 2. NBI | : 1212100078 |
| 3. Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis |
| 4. Program Studi | : Manajemen |
| 5. NIK (KTP) | : 3578064805030005 |
| 6. Alamat Rumah (KTP) | : Perumahan Bukit Bambe
Blok BU 16 |

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH PROGRAM *REWARD* DAN *RECOGNITION*, SERTA KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL DI BCA KCU VETERAN SURABAYA”.

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin karya ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 6 Juli 2025

Yang Membuat,



Renatha Dewi Puspita Sari



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Renatha Dewi Puspita Sari
NBI : 1212100078
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/~~Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Program Reward Dan Recognition, Serta Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di Bca Kcu Veteran Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : **5 Juli 2025**

Menyatakan,



Renatha Dewi Puspita Sari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, saya diberikan kesempatan melanjutkan pendidikan Sarjana dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Kridho Hery Gunawan, M.M, salah satu hal yang sangat saya syukuri selaku pembimbing yang telah memberikan waktunya, memberikan arahan, bimbingan dengan sangat baik, dan saran yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk semua ilmu yang telah Bapak berikan selama diperkuliahan, dan akan saya gunakan sebaik-baiknya untuk masa depan.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan yang telah diberikan kepada saya untuk menempu Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian.
5. Bapak dan ibu selaku penguji dalam sidang proposal dan sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Bapak dan Ibu dosen selama perkuliahan hingga saya mendapatkan gelar Sarjana, terimakasih atas ilmunya dan mohon maaf jika saya terkadang tak acuh dari materi yang Bapak/Ibu jelaskan. Dan untuk Dr. Riyadi Nugroho, MM, selaku dosen MSDM yang memberikan banyak motivasi, pengalaman

dan mengajarkan saya untuk memiliki jiwa kepemimpinan, sehingga saya memilih konsentrasi MSDM. Terimakasih dan sehat selalu Bapak dan Ibu dosen yang saya hormati.

7. Manajemen BCA KCU Veteran yang telah memberikan izin serta data yang diperlukan dalam proses skripsi ini.
8. Orang tua dan keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, dan semangat yang tidak pernah putus serta bersedia membantu kapan pun. Untuk kakak perempuan saya, terimakasih sudah mau direpotkan untuk urusan proses penyusunan skripsi ini saat engkau sedang bekerja.
9. Pasangan hidup saya yang bersedia menemani dan meminjamkan laptop untuk proses penyusunan skripsi ini, tetap temani saya hingga rambut kita memutih bersama.
10. Pemilik NIM 1212100087 terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, yang selalu memberikan informasi dan membantu mengurus administrasi penulis, dikarenakan penulis sibuk menjadi budak corporate.
11. Pemilik NIM 1212100014 selaku sahabat penulis yang bertemu pada semester 3 yang berusaha agar kita selalu sekelas, terima kasih telah menemani saya dalam keadaan suka maupun duka, yang menjadi tempat berkeluh kesah, yang selalu membawakan makanan disaat penulis lelah telah menjadi budak corporate yang kemudian dilanjutkan dengan kuliah.
12. Kepada rekan kerja sekaligus sahabat Salsa, Lauren, Difa, Kezia terimakasih telah menciptakan kebahagiaan dalam lingkungan kerja yang suram dan menakutkan itu, yang memberikan tawa setiap harinya, saling menguatkan satu sama lain serta dapat mengesampingkan beban pikiran saya saat penyusunan skripsi ini.
13. Last, terima kasih Renatha Dewi Puspita Sari karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan keadaan dalam pekerjaan maupun perkuliahan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, pencapaian ini patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu manajemen dan juga menjadi referensi yang berguna bagi dunia akademik dan praktisi dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perbankan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of reward and recognition programs, as well as job satisfaction, on the performance of operational employees at BCA KCU Veteran. The background of the study lies in the importance of enhancing employee performance in response to high operational demands, where reward, recognition, and job satisfaction are key factors in fostering motivation and work loyalty.

A quantitative approach was employed using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 66 operational employees at BCA KCU Veteran and analyzed using multiple linear regression. The independent variables in this study are reward (X1), recognition (X2), and job satisfaction (X3), while the dependent variable is employee performance (Y).

The results show that both partially and simultaneously, the three independent variables have a positive and significant effect on employee performance. Rewards in the form of salary, allowances, and incentives effectively increase motivation. Recognition, which includes appreciation for performance and dedication, also boosts morale. Meanwhile, high job satisfaction is directly correlated with employee productivity and loyalty.

This study recommends that the company continues to improve its reward and recognition systems and create a work environment that supports job satisfaction, in order to achieve optimal employee performance.

Keywords: *Reward, Recognition, Job Satisfaction, Employee Performance.*

RINGKASAN

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran karyawan dalam keberhasilan perusahaan, khususnya dalam dunia perbankan yang menuntut kinerja tinggi dan layanan prima. Fokus skripsi ini adalah BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Veteran, yang menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan dan produktivitas karyawan operasionalnya.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh program *reward*, *recognition*, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 66 responden yang merupakan karyawan bagian operasional. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reward* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, *recognition* memberikan pengaruh positif terhadap kinerja, kepuasan kerja berkontribusi besar dalam meningkatkan performa kerja, dan ketiga variabel secara simultan memiliki pengaruh yang kuat terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Temuan ini mendukung teori bahwa motivasi yang dibangun melalui sistem penghargaan dan pengakuan, serta kondisi kerja yang memuaskan, akan meningkatkan loyalitas dan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk terus menyempurnakan program *reward* dan *recognition*, serta memastikan kondisi kerja yang mendukung agar karyawan dapat bekerja secara optimal.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan teori	5
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	5
2.1.2 <i>Reward</i>	5
2.1.3 <i>Recognition</i>	7
2.1.4 Kepuasan kerja	8
2.1.5 Kinerja Karyawan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Penelitian	17
2.4 Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2.1 Lokasi Penelitian	21
3.2.2 Waktu Penelitian	21

3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4.1 Populasi dan Sampel	22
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Definisi Variabel dan Operasional	23
3.7 Proses Pengolahan Data	24
3.8 Metode Analisis Data	25
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	26
3.9.1 Teknik Pengujian Hipotesis	26
3.9.2 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	29
4.2.1 Karakteristik Responden	29
4.2.2 Analisis Deskriptif Responden.....	31
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Reward</i> (X1).....	31
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Recognition</i> (X2).....	32
4.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (X3).....	33
4.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	34
4.3 Uji Instrumen Validitas dan Reabilitas	34
4.3.1 Uji Validitas Instrumen	34
4.3.2 Uji Reabilitas Instrumen.....	35
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	36
4.4.1 Uji Normalitas	36
4.4.2 Uji Multikolinearitas	37
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	37
4.5 Analisis Linear Berganda	38
4.6 Koefisien Determinasi.....	40
4.7 Pengujian Hipotesis.....	40
4.7.1 Uji t parsial.....	40
4.7.2 Uji F (Simultan)	41
4.8 Pembahasan Hasil temuan Penelitian.....	42
4.8.1 Pengaruh Program <i>Reward</i> Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional BCA KCU Veteran	42
4.8.2 Pengaruh Program <i>Recognition</i> Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional BCA KCU Veteran	43

4.8.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operasional BCA KCU Veteran	44
4.8.4 Pengaruh Program <i>Reward</i> dan <i>Recognition</i> , serta Kepuasan Kerja Secara Simultan Terhadap Kinerja Karwayan Bagian Operasional BCA KCU Veteran.	45
4.9 Implikasi Penelitian.....	46
BAB V PENUTUP.....	49
5.1 Simpulan	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	18
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Aspek dari masing-masing variabel	23
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	30
Tabel 4.4 Rata – Rata Jawaban Responden Variabel <i>Reward</i>	31
Tabel 4.5 Rata – Rata Jawaban Responden Variabel <i>Recognition</i>	32
Tabel 4.6 Rata – Rata Jawaban Responden Kepuasan Kerja	33
Tabel 4.7 Rata – Rata Jawaban Responden Kinerja Karyawan	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Instrumen	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 4.13 Analisis Linear Berganda	38
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi.....	40
Tabel 4.15 Uji t parsial	41
Tabel 4.16 Uji F (Simultan)	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	58
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	60
Lampiran 4 Hasil Analisis Mean.....	61
Lampiran 5 Hasil Analisis Uji Validitas	62
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	67
Lampiran 7 Analisis Linear Berganda	68
Lampiran 8 Analisis Koefisien Determinasi	68
Lampiran 9 Pengujian Hipotesis	69
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi	70
Lampiran 11 Hasil Turnitin.....	71