

**PENGARUH FLUKTUASI *SERVICE CHARGE* DAN PEMBERIAN
DISCIPLINARY ACTION TERHADAP MOTIVASI KERJA
KARYAWAN HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

GERALD ALEXANDRE

NPM. 22042010174

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH FLUKTUASI *SERVICE CHARGE* DAN PEMBERIAN
DISCIPLINARY ACTION TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN
HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA**

Disusun Oleh

GERALD ALEXANDRE

NPM. 22042010174

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Maharani Iknaningtyas, S.E., M.AB

NPT. 21219920526338

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP.196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH FLUKTUASI *SERVICE CHARGE* DAN PEMBERIAN
DISCIPLINARY ACTION TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN
HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA

Oleh :

GERALD ALEXANDRE

NPM. 22042010174

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada tanggal 5

Mei 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB
NPT. 21219920526338

Tim Penguji

1. Ketua

Dr. Nurhadi., M.Si
NIP. 196902011994031001

2. Sekretaris

Dra. Sonja Andarni, M.Si
NIP. 196503261993092001

3. Anggota

Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB
NPT. 21219920526338

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA,
DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gerald Alexandre
NPM : 22042010174
Program : Sarjana (S1) / Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik


Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 12 Mei, 2025
Yang membuat pernyataan




Gerald Alexandre
NPM. 22042010174

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat kesehatan, kesempatan, serta limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Fluktuasi *Service Charge* dan Pemberian *Disciplinary Action* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Hotel JW Marriott Surabaya”. Penyusunan skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya melibatkan banyak pihak yang telah mengorbankan pikiran, tenaga, dan waktunya untuk membantu terselesaikannya proposal skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa atas rahmat, nikmat serta kasih-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan dalam menyusun proposal skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Rekan-rekan dari Hotel JW Marriott Surabaya yang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. Kedua orang tua Penulis yaitu Bapak Sandi dan Ibu Laura Septianti yang senantiasa memberikan dukungan, doa, motivasi, serta kepercayaan.
6. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi substansi maupun tata bahasa. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi penyempurnaan penelitian ini ke depannya. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat, baik secara teoritis bagi dunia akademis maupun secara praktis bagi pihak perusahaan.

Surabaya, 5 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.2.2 Motivasi Kerja	29
2.2.3 Fluktuasi <i>Service Charge</i>	32
2.2.4 <i>Disciplinary Action</i>	35
2.3 Kerangka Berpikir	38
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.2.1 Definisi Operasional	41
3.2.2 Pemetaan Definisi Operasional Variabel	44
3.2.3 Pengukuran Variabel	51

3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	51
3.3.1	Populasi.....	51
3.3.2	Sampel	52
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	54
3.4	Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1	Jenis Data dan Sumber Data	55
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5	Teknik Analisis Data	57
3.5.1	Uji Instrumen Data	57
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	59
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.5.4	Uji Hipotesis	63
3.5.5	Koefisien Determinasi (R^2)	66
3.6	Waktu Penelitian	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Hasil Penelitian dan Penyajian Data	69
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	76
4.2	Analisis SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).....	85
4.2.1	Uji Instrumen Data	85
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	87
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.2.4	Uji Hipotesis	91
4.3	Pembahasan	94
4.3.1	Pengaruh Simultan (X_1 dan X_2) terhadap Motivasi Kerja.....	95
4.3.2	Pengaruh Fluktuasi <i>Service Charge</i>	96
4.3.3	Pengaruh Pemberian <i>Disciplinary Action</i>	97
BAB V PENUTUP.....		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....		101
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Okupensi Hotel JW Marriott Surabaya Desember 2024	5
Gambar 1.2 Okupensi Hotel JW Marriott Surabaya Maret 2025.....	6
Gambar 2.1 Piramida Hirearki Kebutuhan Maslow.....	25
Gambar 2.2 Model Kerangka Berpikir Penelitian	38
Gambar 4.1 Bangunan Hotel JW Marriott Surabaya	75
Gambar 4.2 Logo Hotel JW Marriott Surabaya	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Poin Service Charge (Des 2024 - Jun 2025).....	4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Disciplinary Action (Des 2024 - Jun 2025).....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Pemetaan Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert	51
Tabel 3.3 Tabel Distribusi Sampel	54
Tabel 3.4 Waktu Penelitian.....	67
Tabel 4.1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Masa Kerja	77
Tabel 4.3 Klasifikasi Berdasarkan Departemen	78
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Fluktuasi Service Charge (X1).....	80
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Pemberian Disciplinary Action (X2)	81
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Motivasi Kerja (Y).....	83
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	86
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	89
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4.13 Hasil Uji F	91
Tabel 4.14 Hasil Uji t	92
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Draft Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 2: Tabulasi Data Jawaban Responden	110
Lampiran 3: Hasil Uji SPSS.....	124
Lampiran 4: Waktu Penelitian.....	128
Lampiran 5: Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Tingkat Plagiarisme	130

ABSTRAK

Gerald Alexandre, 22042010174, Pengaruh Fluktuasi *Service Charge* dan Pemberian *Disciplinary Action* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Hotel JW Marriott Surabaya.

Pembimbing: Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fluktuasi *service charge* dan *disciplinary action* terhadap motivasi kerja karyawan di JW Marriott Hotel Surabaya. Melalui pendekatan kuantitatif, data dari 110 responden ditarik menggunakan teknik *proportional random sampling* dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil pengujian membuktikan bahwa fluktuasi *service charge* dan *disciplinary action* tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja, baik secara parsial maupun simultan (daya penjas model 1,8%). Secara empiris, tingkat motivasi karyawan sudah berada pada kategori sangat tinggi. Pada entitas hotel internasional, *service charge* murni berfungsi sebagai *hygiene factor* karena standar gaji pokok telah memadai. Selain itu, aturan kedisiplinan telah terinternalisasi secara rasional sebagai keadilan prosedural. Akibatnya, dinamika kedua variabel operasional tersebut tidak lagi menjadi penentu dalam mendikte motivasi intrinsik karyawan.

Kata Kunci: Fluktuasi *Service Charge*, *Disciplinary Action*, Motivasi Kerja, Manajemen Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

Gerald Alexandre, 22042010174, The Effect of Service Charge Fluctuations and the Implementation of Disciplinary Action on Employee Work Motivation at JW Marriott Hotel Surabaya.

Supervisor: Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB

This study aims to analyze the effect of service charge fluctuations and disciplinary action on employee work motivation at JW Marriott Hotel Surabaya. Using a quantitative approach, data from 110 respondents were collected through a proportional random sampling technique and analyzed using multiple linear regression. The hypothesis testing proves that both service charge fluctuations and disciplinary action have no significant effect on work motivation, either partially or simultaneously (with the model's explanatory power at only 1.8%). Empirically, the level of employee motivation is already in the very high category. Within an international hotel entity, the service charge purely functions as a hygiene factor since the basic salary standard is already adequate. Furthermore, disciplinary rules have been rationally internalized as procedural justice. Consequently, the dynamics of these two operational variables no longer act as determinants in dictating the employees' intrinsic motivation.

Keywords: Service Charge Fluctuations, Disciplinary Action, Work Motivation, Human Resource Management.