



**PENGARUH *REWARD*, *PUNISHMENT* DAN KOMITMEN  
ORGANISASITERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Kasus pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen

Oleh:

ELSIE AZ  
ZAAHRANPM:  
21801081406



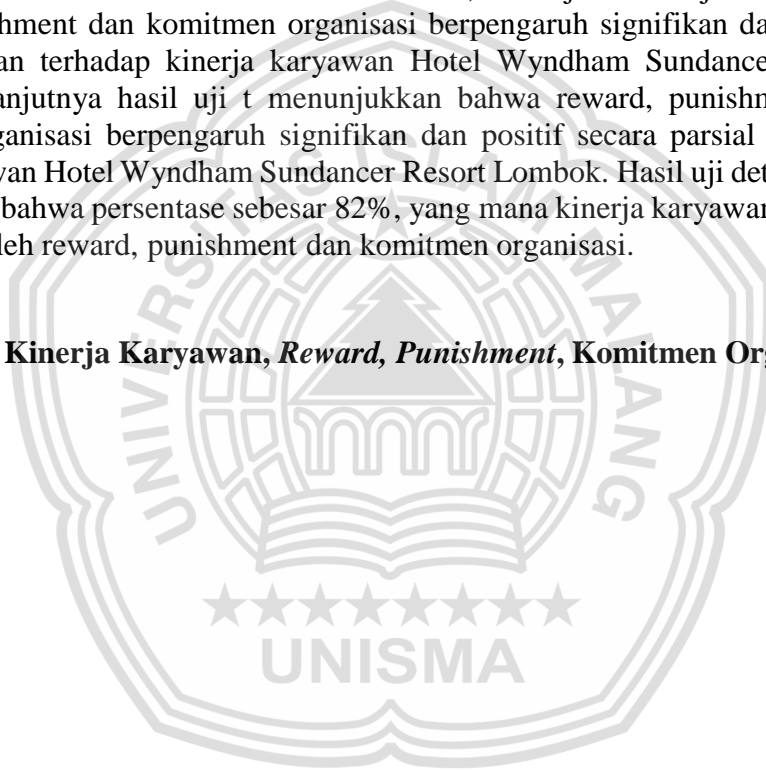
**FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNISUNIVERSITAS ISLAM  
MALANG MALANG**

**2022**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reward, punishment dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok. Lokasi penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dimana data didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan yang bekerja di Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok yang dipilih secara purposive sampling. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan didapatkan hasil sebanyak 125 responden. Data dianalisa menggunakan uji regresi linear berganda dan uji determinasi. Berdasarkan hasil analisis data, hasil uji F menunjukkan bahwa reward, punishment dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok. Selanjutnya hasil uji t menunjukkan bahwa reward, punishment dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa persentase sebesar 82%, yang mana kinerja karyawan mampu dipengaruhi oleh reward, punishment dan komitmen organisasi.

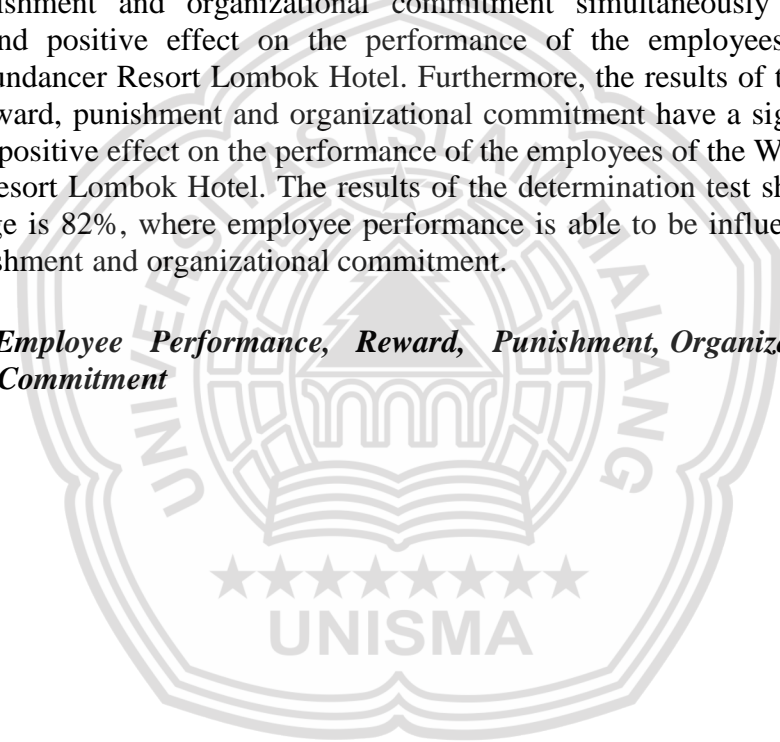
**Kata Kunci:** Kinerja Karyawan, *Reward*, *Punishment*, Komitmen Organisasi



### **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of reward, punishment and organizational commitment on employee performance at the Wyndham Sundancer Resort Lombok. The location of this research was conducted on employees who work at the Wyndham Sundancer Resort Lombok. This research is a quantitative research. This research uses a case study method where data is obtained by distributing questionnaires to employees who work at the Wyndham Sundancer Resort Lombok, which were selected by purposive sampling. Determination of the number of samples using the Slovin formula and the results obtained were 125 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression and determination test. Based on the results of data analysis, the results of the F test indicate that reward, punishment and organizational commitment simultaneously have a significant and positive effect on the performance of the employees of the Wyndham Sundancer Resort Lombok Hotel. Furthermore, the results of the t test show that reward, punishment and organizational commitment have a significant and partially positive effect on the performance of the employees of the Wyndham Sundancer Resort Lombok Hotel. The results of the determination test show that the percentage is 82%, where employee performance is able to be influenced by reward, punishment and organizational commitment.

**Keywords:** *Employee Performance, Reward, Punishment, Organizational Commitment*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Persaingan yang sangat kuat yang disebabkan oleh teknologi yang semakin canggih dan lingkungan yang begitu cepat menyebabkan perubahan yang signifikan, membuat suatu perusahaan harus memiliki daya saing yang cukup bagus untuk tetap menjadi perusahaan yang baik dan berkompeten. Mengingat pentingnya sumber daya manusia yang mencakup peran, pengelolaan, serta pendayagunaan karyawan diperlukan untuk memacu semangat kerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja yang efektif, maka instansi organisasi dapat memperhatikan hal yang paling utama yakni pemenuhan kebutuhan karyawannya. Salah satu industri yang menjadi sentrum industri pariwisata adalah industri perhotelan, yang mana termasuk dalam industri jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Wiyasha, 2017: 7). Menurut Rivai (2018:132) ada beberapa faktor yang harus diperhatikan guna meningkatkan kinerja karyawan antara lain; *reward* dan *punishment*. Selain itu menurut Luthans (2018:34) kinerja karyawan dapat ditunjang melalui komitmen yang dimiliki sumber daya manusia yang terdapat dalam perusahaan.

Indonesia memiliki daya tarik wisata beragam dan menawan yang tersebar di berbagai wilayah nusantara Indonesia. Hal ini yang menjadi sebab Indonesia mampu mengundang wisatawan asing untuk berkunjung ke Indonesia.

Adapun jumlah kedatangan wisatawan asing ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing di Indonesia**

No	Tahun	Jumlah Wisatawan (Juta)
1.	2019	8,80
2.	2020	5,79
3.	2021	3,01

Sumber: Data BPS, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa menurut Badan Pusat Statistik, jumlah kedatangan wisatawan asing di Indonesia telah mengalami penurunan pada kurun waktu 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2019 sampai 2021. Performa yang terjadi ini disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang melanda secara global, tak terkecuali pada negara Indonesia. Namun berdasarkan data tabel di atas, meskipun jumlah wisatawan asing yang datang ke Indonesia menurun, namun angka yang tercatat dianggap cukup tinggi, karena dalam kondisi pandemi.

Kinerja menjadi suatu *output* kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan amanah yang dibebankan kepadanya, dengan didasarkan atas kemampuan, pengalaman dan keseriusannya. Kinerja yang baik bisa tercapai apabila dalam organisasi pemimpin dan karyawan memiliki sinergitas dan kolaborasi yang baik. Banyak hal yang harus dilakukan pemimpin agar karyawan yang membantunya selalu memiliki komitmen dan spirit kerja yang baik dalam melakukan kerja organisasi dan kerja kaderisasi guna

tercapainya tujuan organisasi/perusahaan (Hasibuan, 2017:154). Hal ini juga berbanding lurus dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Oktaviana (2020) dengan hasil bahwa komitmen organisasi, *reward dan punishment* mampu mempengaruhi kinerja karyawan pada CV. Sriti Berdikari Cargo Express Di Sidoarjo.

Organisasi diharapkan mampu mempertahankan karyawan yang berkualitas serta menjaga karyawannya agar dapat terus meningkatkan kinerja dalam bekerja. Prestasi yang tinggi harus diberi penghargaan (*reward*) yang layak dan apabila melanggar aturan dalam organisasi harus diberikan hukuman (*punishment*) yang setimpal serta adil. Kekeliruan dalam menerapkan sistem penghargaan dan hukuman akan berakibat tidak adanya kepuasan kerja dikalangan karyawan dan apabila hal tersebut terjadi dapat menyebabkan rendahnya kinerja baik karyawan maupun organisasi (Robbins, 2017). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Pramesti (2019), menunjukkan bahwa *reward* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan Artha Gading Jakarta.

Menurut Hasibuan (2017:133) *reward* merupakan bentuk penghargaan yang ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. *Reward* merupakan salah satu alat pengendalian terpenting yang digunakan perusahaan untuk membangkitkan semangat atau memotivasi karyawannya dalam bertindak agar mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan oleh perusahaan. Sedangkan *punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak di inginkan yang diberikan oleh atasan atas



suatu perilaku tertentu yang telah dilakukan. Penelitian Widianingtya (2020) juga menunjukkan bahwa *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Barokah Maju Jaya Makmur.

Jika hak berkaitan dengan *reward* sebagai perangsang peningkatan kinerja, maka perlu adanya *punishment* sebagai penjamin meminimalisasikan kesalahan dan penurunan kinerja. *Punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan yang diberikan oleh atasan atas suatu perilaku tertentu yang telah dilakukan. *Punishment* (hukuman) jika digunakan secara efektif dapat menekan perilaku dalam organisasi, dengan kata lain *punishment* sebaiknya diberikan setelah melalui pertimbangan yang cermat dan objektif dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi. *Punishment* dapat diberikan oleh manajer atau atasan berupa kritikan, penurunan jabatan, bahkan berupa pemutusan hubungan kerja (Ivancevich, 2017:224).

Faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang optimal. Ketika seorang bergabung dalam organisasi, maka dituntut memiliki komitmen dalam dirinya. Luthans (2018) mengartikan komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam mengekspresikan perhatiannya untuk kesuksesan organisasi. Rendahnya komitmen menimbulkan persoalan bagi pihak organisasi, karena komitmen adalah “komoditas” mahalyang menentukan keberhasilan organisasi tersebut. Komitmen yang rendah mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang

dalam menjalankan tugasnya. Kinerja pegawai pada kenyatannya sebuah tolak ukur yang sering kali menjadi acuan untuk melihat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan berdasarkan visi dan misi organisasi, kinerja yang baik dan buruk juga sangat ditentukan oleh komitmen organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2021) yang menyebutkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang industri perhotelan termasuk dalam industri jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum. Perusahaan yang berbentuk CV ini juga tentunya memiliki orientasi pada peningkatan kinerja karyawan sehingga menjadi alat ukur untuk menuju keberhasilan pada tujuan yang ditetapkan perusahaan. Pada internal karyawannya masih terjadi berbagai persoalan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, kinerja karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok dinilai menurun. Salah satu tolak ukur dari menurunnya kinerja karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok adalah rendahnya tingkat kehadiran karyawan dan semangat kerja. Pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok terdapat peningkatan jumlah absensi karyawan seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut :



**Tabel 1.1 Tingkat absensi karyawan di Hotel Wyndham Sundancer  
Resort Lombok (Januari-Juli) Tahun 2021**

NO	BULAN	JK (ORANG)	JHK/ BULAN (HARI)	JUMLAH ABSENSI	TINGKAT ABSENSI (%)
1	Januari	182	25	20	0.44
2	Februari	182	24	6	0.14
3	Maret	182	24	15	0.34
4	April	182	25	16	0.35
5	Mei	182	24	21	0.48
6	Juni	182	26	7	0.18
7	Juli	182	25	19	0.42
Jumlah					2.35

Sumber: Humas Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok, 2022

JK= Jumlah Karyawan

JHK = Jumlah Hari Kerja THK = Total Hari Kerja

Menurut Umar (2013:161) perhitungan tingkat absensi pegawai dapat diperoleh dengan rumus:

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{JK} \times \text{JHK}} \times 100\%$$

Berdasarkan data tingkat absensi diatas adalah salah satu indikator dipakai mengukur kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok adalah tingkat absensi. Dimana berdasarkan tabel diatas, total persentase tingkat absensi karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok dari bulan januari hingga juli 2021 sebesar 2,35 persen, yang disebabkan karena berbagai alasan seperti sakit, keperluan keagamaan dan lain-lain. Selain itu karyawan berusaha menghindari lingkungan sosialnya seperti mengundurkan diri dari perusahaan,

bolos kerja, sengaja melakukan kesalahan dalam bekerja, aktif pemogokan dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari aktivitas organisasi. Permasalahan-permasalahan tersebut penting diperhatikan untuk memberikan optimalisasi kinerja, sehingga pemberlakuan *reward* dan *punishment* patut diterapkan pada internal karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok. Selain itu adanya teknis *reward* dan *punishment* akan mendorong serta memotivasi karyawan hingga membentuk komitmen bekerja untuk perusahaan. Beberapa hal tersebut tentunya memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, serta guna mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi latar peneliti untuk mengadakan penelitian. Judul yang di angkat dalam penelitian ini adalah “Pengaruh *Reward*, *Punishment* dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

- a. Apakah *reward*, *punishment* dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok?
- b. Apakah *reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok?
- c. Apakah *punishment* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok?

- d. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti dapat menentukan sebuah tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh simultan *reward*, *punishment* dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *punishment* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok.
- d. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

a. **Manfaat secara teoritis:**

1) Bagi Akademis

Bagi Akademis, dapat digunakan sebagai bahan acuan atau pertimbangan jika meneliti obyek yang sama dan juga dapat digunakan sebagai referensi kepustakaan dalam memberikan kontribusi positif bagi

kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.

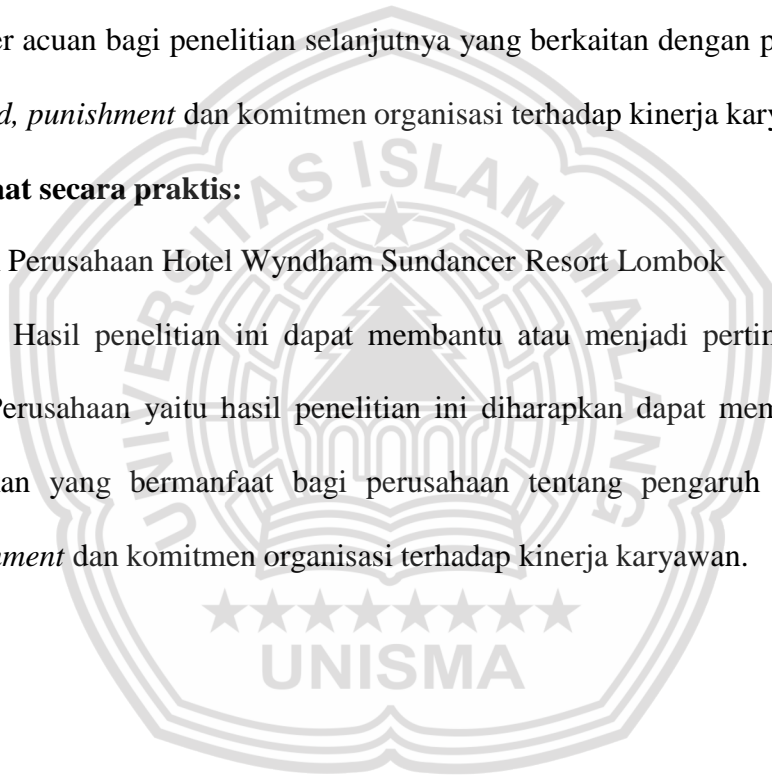
2) Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menjadi sumber referensi dari hasil penelitian ini dan diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan dapat dijadikan sebagai sumber acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh *reward*, *punishment* dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

**b. Manfaat secara praktis:**

1) Bagi Perusahaan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok

Hasil penelitian ini dapat membantu atau menjadi pertimbangan bagi Perusahaan yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan tentang pengaruh *reward*, *punishment* dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik simpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bahwa *reward*, *punishment*, dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok .
- b. Bahwa *reward* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok.
- c. Bahwa *punishment* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok.
- d. Bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Wyndham Sundancer Resort Lombok.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mempunyai beberapa keterbatasan yaitu sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data penelitian ini yang menggunakan kuesioner, yang dalam hal ini didistribusikan melalui secara langsung dengan memberikan kuesioner dan terkadang karyawan masih merasa segan tidak mau ketika hendak diminta untuk mengisi.

- b. Selanjutnya dalam penelitian ini, metode pengumpulan data bisa dilanjutkan dengan memperhatikan kesediaan karyawan, *follow up* untuk mengisi, sehingga ketika diberikan kuesioner, responden harus dibimbing agar tidak kebingungan dalam memahami item pernyataan kuesioner, sehingga jawaban yang diberikan lebih jelas dan akurat.

### 3.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan peneliti selanjutnya sebagai pertimbangan dalam mengatasi permasalahan mengenai Kinerja Karyawan. Adapun saran yang diajukan, antara lain:

- 1) Agar dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, misalkan kompetensi kerja, *softskill*, ataupun pengembangan karir.
- 2) Dapat menambah item-item pernyataan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi, misalkan mempertimbangkan kesesuaian item dengan indikator variabelnya, serta dapat menambah item pernyataan dalam setiap indikator variabel agar responden dapat mendapatkan kejelasan maksud dari poin variabel yang ditawarkan dalam kuesioner.
- 3) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti Kinerja Karyawan menggunakan metodologi yang lain dikarenakan adanya kemungkinan bias terhadap jawaban responden dalam kuesioner.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Cahyani, Riris Anggun. 2021. *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Salatiga)*. Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 3 No. 1
- Dewi, Ni Putu Linda Ari Mas., Wimba, I Gusti Ayu., Dewi, Ida Ayu Sasmita. 2021. *Mas Pengaruh Reward, Komitmen Organisasi dan Keadilan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada The Joglo Restaurant Di Cangg, Kuta Utara*. Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata Agustus 2021, Vol. 1 (No. 3): Hal 1029-1042
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi: PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- <https://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html> (diakses pada Bulan Maret 2022)
- Ivancevich, John M; Robert Konopaske; Michael T. Matteson. 2017. *Organizational Behavior and Management*. Eleventh Edition. New York: McGraw-Hill
- Juniarari. 2019. "Pendahuluan". Diambil Dari Juniari. Blongspot.Co.Id.
- Kuntjoro, Engkos Achmad. 2017. *Cara Komitmen Organisasi*. Bandung : Alfabeta
- Kusmaryani. Rosita Endang. *Membudayakan Nilai-Nilai Komitmen Terhadap Pekerja Dalam Upaya Menegakkan Etika Profesi*. Dinamina pendidikan No.1, 2007.
- Luthans. 2018. *Perilaku organisasi edisi 10*. Yogyakarta: penerbit Andy.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moorhead dan Griffin. 2018. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. 2012. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*. Jakarta. Salemba Empat
- Oktaviana, Lisa., Chhofifah., Istianti Enny. 2020. *Pengaruh Komitmen Organisasi, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Sriti Berdikari Cargo Express Di Sidoarjo*. Jurnal Manajemen Branchmarck Vol 4, Issue 3

- Pramesti, Rizki Ayu., Sambul, Sofia. A. P., Rumawas, Wehelmina. 2019. *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.9
- Priyono, Achmad Agus. 2015. *Analisis Data Dengan SPSS*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang, Malang.
- Rivai, Veithzal, dkk. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktek*. Depok: PT RajaGrafindo Persad
- Robbins, P. S dan Judge, T. A. 2017. *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *“Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)”*. Alfabeta: Bandung.
- Sutrisno, E. Hadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Teguh, Muhammad. 2014. *“Metode Kuantitatif untuk Analisis Ekonomi dan Bisnis Ed”*. 1, Cet. 1. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tika, Moh. Pabundu. 2017. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wiyasha, I.B.M. 2017. *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Widianingtya, Alviera Mayasista. 2020. *Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada CV. Barokah Maju Jaya Makmur, Kota Sidoarjo)*. Jurnal Ekonomi Bisnis Vol.3