

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMPENSASI KARYAWAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TELKOM
STO KOTA PAREPARE**

**HASNA
220 350 104**

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor:
587/KEP/III.3.AU/B/1445H/2023M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 22 November 2023 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I



Dr. H. Parman, MM
NBM : 960 810

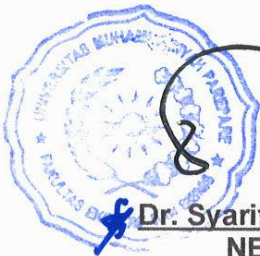
PEMBIMBING II



Fitriani, SE., M.Si
NBM : 1246 155

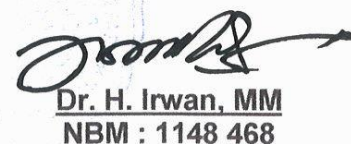
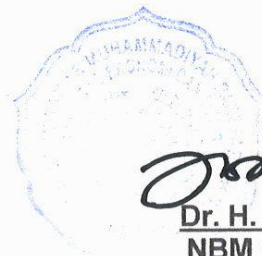
Mengetahui :

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,**



Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

Program Studi Manajemen



Dr. H. Irwan, MM
NBM : 1148 468

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMPENSASI KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TELKOM STO KOTA PAREPARE

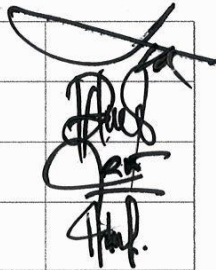
HASNA
220 350 104

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor:
307/KEP/III.3.AU/FEB/1446H/2024M Telah diujikan Pada Tanggal 30 Juli
2024 dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Dr. H. Irwan, MM	
---	-----------------	------------------	---

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Dr. H. Parman, MM	
2	Anggota Penguji	Fitriani, SE., M.Si	
3	Anggota Penguji	Dr. Rusmin Nuryadin, MM	
4	Anggota Penguji	Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak	

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,



Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

NAMA : Hasna
NIM : 220 350 104
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Telkom STO Kota Parepare
Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Parman, MM.
2. Fitriani, SE., M.Si

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai Syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,




Hasna

NIM. 220 350 104

ABSTRAK

Hasna, 2024,. judul penelitian “Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Telkom STO Kota Parepare”. Pembimbing I Bapak Parman, dan Pembimbing II Ibu Fitriani, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Prinsip pemberian pelayanan yang maksimal semestinya juga menjadi landasan utama bagi semua lembaga atau instansi yang memiliki orientasi pada pelayanan publik, demikian pula pada PT. Telkom, hanya saja dari beberapa fenomena yang terjadi memberi gambaran bahwa tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh instansi ini masih banyak mendapatkan sorotan, khususnya terhadap pelanggan pengguna provider Indihome Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif dengan jumlah Responden sebanyak 99 orang, adapun alat analisis yang digunakan yakni SPSS(*Statistical Package for the Social Sciences*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi Tidak berpengaruh secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare dan Kompensasi memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare. Kompetensi dan Kompensasi secara bersama-sama mampu memberikan pengaruh terhadap. Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare

Kata Kunci : Kompetensi; Kompensasi; Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Hasna, 2024,. research title "The Influence of Competency and Employee Compensation on Service Quality at PT Telkom STO Parepare City". Supervisor I Mr. Parman, and Supervisor II Mrs. Fitriani, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Parepare (UMPAR).

The principle of providing maximum service should also be the main basis for all institutions or agencies that are oriented towards public services, including PT. Telkom, it's just that several phenomena that occur give an idea that the level of service quality provided by this agency is still getting a lot of attention, especially for customers using the Indihome provider This research uses quantitative methods with a total of 99 respondents, while the analysis tool used is SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). The results of this research show that competency does not have a significant effect on service quality at PT. Telkom STO Parepare and Compensation have a significant influence on Service Quality at PT. Telkom STO Parepare. Competency and Compensation together are able to have an influence on. Quality of Service at PT. Telkom STO Parepare

Keywords: Competence; Compensation; Service quality

KATA PENGANTAR



Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirrabilamin, tak ada kata yang pantas tersembahkan selain ucapan syukur atas segala rahmat dan hidayah dari Allah SWT sang pencipta alam. Terkhusus nikmat yang tercurahkan dalam penyelesaian skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Telkom STO Kota Parepare”, guna memenuhi salah satu syarat untuk penyelesaian masa perkuliahan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare. Tak lupa pula tersembahkan Shalawat serta salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam yang selalu menjadi panutan serta sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Keberhasila terhadap penyelesaian skripsi, tak akan pernah tercapai tanpa dukungan dari mereka yang memiliki sumbangsih terbesar dalam kehidupan ini, olehnya itu hanya sembah sujud dapat tercurahkan kepada kedua Orang Tua tercinta khususnya ayahanda **Salman Sappe** dan Ibunda tercinta **Nusrawati** yang selalu hadir membuka hatinya bersama lantun doa-doa terbaik untuk anaknya, olehnya izinkan ananda dalam sebah sujud mengahaturkan ungkapan terima kasih atas apa yang telah kalian berikan.

Keterbatasan adalah kodrat tak terelakkan dari seorang hamba Allah. SWT yang penuh kekurangan, maka sangatlah pantas dalam segenap kerendahan hati mengahaturkan ucapan terima kasih yang tak mampu diwakilkan dengan kata-kata kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik itu dukungan dalam bentuk moril maupun materi terhadap penyelesaian skripsi ini. Olehnya itu ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus terkhusus terhaturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos., M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
3. Bapak Dr. Irwan Idrus., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare,
4. Bapak Dr. Parman, MM selaku Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini hingga dapat terselesaikan tepat waktu
5. Ibu Fitriani, SE., M.Si selaku Pembimbing II yang tak pernah jenuh untuk memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun sebagai sebuah karya ilmiah yang baik.

6. Bapak Dr. Rusmin Niuryadin, MM, selalu Penguji III pada kegiatan Ujian Skripsi ini
7. Ibu Hernianti Harun, S.Ak., M.Ak, selaku Penguji IV pada kegiatan Ujian Skripsi ini
8. Seluruh Keluarga dan Handai Taulan yang sepanjang waktu memberikan dukungan baik itu moril maupun materil, terkhusus saudara-saudaraku, terima kasih atas segala pengorbanan, semoga menjadi amal jariah disisi Allah. SWT.
9. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat baik dalam proses perkuliahan begitupun pada saat akhir penyelesaian studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
10. Segenap Sahabat dan Kerabat, khususnya yang selama ini selalu bersama membagi suka dan duka dalam menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang tak pernah berhenti memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Menjadi yang terbaik tentunya akan sangatlah jauh mampu teraih dalam sebuah usaha dari seorang hamba dengan segenap kekurangannya, namun harapan selalu terpatri dalam sanubari, semoga dalam kedangkalan kajian pada skripsi ini terdapat nilai manfaat walau itu hanya setitik pasir ditengah gurun, dan semoga apa yang tertuang dalam skripsi dapat pula memberikan sumbangsih pengetahuan kepada semua pihak yang mungkin sempat membacanya.

Kesalahan dan kekhilafan adalah sifat hakiki seorang manusia, olehnya itu dalam kesempatan ini tersampaikan permohonan maaf jika saja dalam bagian penulisan skripsi ini terdapat hal yang tidak berkenan. maka mohon kiranya petunjuk apakah dalam bentuk kritik ataupun saran dan tentunya akan menjadi hal yang sangat bermanfaat sehingga dikemudian hari segala bentuk kesalahan dapat diperbaiki.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khaerat
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Parepare, Juli 2024

Hasna
NIM. 220 350 104

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
a. Pengertian Manajemen	12
b. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	13
c. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	14
d. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
e. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2. Kualitas Pelayanan.....	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
b. Jenis-Jenis Pelayanan.....	22
c. Strategi Pendukung Kualitas Pelayanan.....	23
d. Indikator Kualitas Pelayanan	24
3. Kompetensi	31
a. Pengertian Kompetensi	31
b. Manfaat Kompetensi	32
c. Jenis-Jenis Kompetensi.....	35
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi....	37
e. Indikator Kompetensi.....	40

4. Kompensasi.....	41
a. Pengertian Kompensasi	41
b. Tujuan Kompensasi.....	42
c. Jenis-Jenis Kompensasi.....	45
d. Indikator Kompensasi.....	46
B. Penelitian Terdahulu	48
C. Kerangka Konseptual.....	50
D. Hipotesis.....	51
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	52
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
C. Jenis dan Sumber Data	53
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Populasi dan Sampel	57
F. Definisi Operasional.....	58
G. Teknik Analisis Data	62
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia.Tbk	72
B. Produk-Produk PT. Telkom Indonesia.Tbk.....	74
C. Purpose, Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia.Tbk	75
D. Logo dan Makna Logo PT. Telkom Indonesia.Tbk	76
E. Tata Nilai dan Budaya PT. Telkom Indonesia.Tbk	77
F. Pembagian Wilayah Kerja PT. Telkom Indonesia.Tbk.....	78
G. Profil PT. Telmom Indonesia Witel Sulselbar Parepare....	80
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Analisis Kuisisioner	81
B. Analisis Statistik Deskriptif	85
C. Pembahasan.....	105
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	48
Tabel 3.1	Tabulasi Data Isian Kusioner Interpretasi Skor Item	63
Tabel 3.2	Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian	64
Tabel 3.3	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	66
Tabel 4.1	Sejarah Perjalanan PT. Telkom Indonesia.Tbk	73
Tabel 5.1	Karakteristik Responden	82
Tabel 5.2	Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Kompetensi-(X1)	85
Tabel 5.3	Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Kompensasi-(X2)	87
Tabel 5.4	Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan-(Y)	88
Tabel 5.5	Uji Validitas Kusioner Penelitian	91
Tabel 5.6	Uji Realibilitas	92
Tabel 5.7	Uji Normalitas	94
Tabel 5.8	Analisis Uji Determinasi (R^2)	95
Tabel 5.9	Analisis Uji Regresi Linear Berganda	96
Tabel 5.10	Analisis Uji F (Uji Simultan)	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Kerangka Konseptual	50

