

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk atau lebih dikenal dengan istilah PT. Telkom merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Industri jasa komunikasi dan dapat dikatakan sebagai salah satu provider terbesar di Indonesia. Gusti Putri Nurzhavira (2022) dalam kajian penelitiannya memberikan gambaran bahwa Data Pelanggan PT. Telkom khusus untuk penggunaan produk Indihome untuk Tahun 2018 hingga 2019 tercatat 1.9 juta pelanggan, sementara untuk Data Tahun 2022 menunjukkan peningkatan hingga mencapai 9,2 juta pelanggan.

Paradigma peningkatan jumlah pelanggan yang sangat signifikan tersebut berdasarkan pandangan dari Ervina Agusetiana (2022) dipicu oleh kondisi Pandemi Covid-19 yang puncaknya terjadi pada Tahun 2020, dimana terjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) oleh Pemerintah menyebabkan masyarakat menjadikan penggunaan Internet sebagai wadah untuk melakukan aktifitas. Berdasar hasil survey akibat terjadinya Pandemi tersebut, tercatat dari 264,16 juta jiwa penduduk Indonesia, 171,17 juta jiwa diantaranya dinyatakan aktif menggunakan media internet dalam kegiatan harian ataupun kegiatan-kegiatan lainnya yang berhubungan dengan aktivitas kerja mereka di kantor.

Dikemukakan sebelumnya bahwa Provider terbanyak yang digunakan oleh masyarakat termasuk dalam hal ini rumah tangga dan perkantoran yakni Pemakaian Router Indihome yang dikelola oleh Mitra yang berada dibawah naungan PT. Telkom. Menurut Ervina Agusetiana (2022) bahwa penggunaan Router Indihome menjadi alternatif terbanyak diminati masyarakat karena terdapat beberapa fasilitas menarik yang ditawarkan seperti : Pelanggan diberikan fasilitas Router secara gratis, demikian pula dengan penyambungan jaringan sampai kerumah atau kantor menjadi tanggung jawab dari penyedia jasa, termasuk dalam hal perbaikan jika terjadi kerusakan dijadikan sebagai wujud penyajian pelayanan dari PT. Telkom

Pelayanan tersebut selain untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan, disisi lain PT. Telkom sebagai BUMN pada dasarnya memiliki kewajiban untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012, bahwa setiap penyelenggara Negara termasuk dalam hal ini BUMN ditekankan untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu dalam bentuk barang dan atau jasa sebagai salah satu upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam perundang-undangan berkaitan dengan pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas berdasarkan pernyataan dari Tjiptono (2020) merupakan suatu usaha atau upaya yang dilakukan

oleh entitas pelayanan agar dapat memberikan pemenuhan atas kebutuhan serta keinginan dari pengguna layanan, olehnya itu unsur terpenting dalam mendukung kualitas sebuah pelayanan yakni kemampuan dari penyelenggara layanan dalam memberikan penyampaian kepada pengguna berdasarkan kondisi produk yang dimiliki agar nantinya mampu menjadi penyeimbang terhadap harapan dari pelanggan.

Fitriyani dan Rahmat Hidayat (2023) menguraikan bahwa fenomena yang dihadapi oleh PT. Telkom saat ini khususnya pengguna Provider Indihome, sesuai hasil survey yang dilakukan menunjukkan bahwa ditengah semakin meningkatnya permintaan masyarakat untuk menggunakan fasilitas indihome tidak dibarengi dengan kemampuan dalam hal kualitas pelayanan yang memadai, sebab PT. Telkom sendiri dirasakan memiliki kelemahan terhadap pencermatan atas peningkatan kualitas produk dan pelayanan, dan pemberian harga yang kompetitif, dimana pelanggan hal ini belum maksimal dilakukan oleh PT. Telkom.

Permasalahan ini tentunya menjadi sangat berbeda dengan karakter yang menjadi semboyan PT. Telkom yakni *The Telkom Way*, dimana menurut Melinda Handayani (2021) bahwa untuk menjamin terjaganya kualitas pelayanan, maka PT. Telkom menekankan untuk menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas melalui pengembangan leadership yang memiliki kompetensi dibidang *digital*

*leader*, sementara pada level *manager* dan *middle management leader* upaya yang dilakukan yakni dengan memberikan pengembangan dibidang *soft skill* dalam bentuk *decision making*, *people development*, *teamwork*, *organization awareness*, serta *analytical dan conceptual thinking*.

Timbulnya permasalahan semacam ini menurut Parman, dkk (2020) dalam kajian penelitiannya menguraikan bahwa sebuah perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya terkait dengan kualitas pelayanan sehingga mampu menumbuhkan sebuah nilai kompetitif, maka harus didukung oleh kemampuan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai bidang keahliannya, sehingga nantinya akan melahirkan kebijakan dalam organisasi agar dapat menghadapi persaingan yang sangat kompetitif.

Beberapa penelitian juga memberikan penggambaran bahwa untuk mampu meningkatkan kemampuan dari sebuah perusahaan dalam menghadapi persaingan yang sangat kompetitif saat ini, khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan pada dasarnya dapat dilakukan dengan memperhatikan banyak faktor, namun dominan dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal yang mendasar yakni terkait dengan kompetensi dari sumber daya manusia yang dilibatkan didalamnya. Sementara salah satu unsur pendukung yang juga sering dijadikan sebagai bagian dalam mendukung peningkatan kinerja dari seorang pekerja yakni terkait dengan persoalan kompensasi yang

diberikan oleh perusahaan terhadap kinerja dari seorang pegawai atau karyawan.

Kompetensi menurut Veithzal Rivai (2020) adalah karakter dari seorang karyawan berkaitan dengan kemampuan dibidang pengetahuan atau keterampilan, hal ini didasarkan pada makna “kompeten” sebagai asal kata dari kompetensi. Secara lebih luas dapat diartikan sebagai wujud dari kualitas wawasan serta nilai integritas seorang karyawan dalam menjalankan tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Olehnya itu Asmini (2022) dalam hasil penelitiannya yang juga mengambil lokasi pada salah satu Cabang PT. Telkom menegaskan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan hubungannya dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian dari Kadek Wira Adi Saputra (2022) bahwa salah satau unsur yang memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja seorang karyawan yakni kompetensi, sebab semakin baik tingkat kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan maka akan sangat berdampak pada kinerjanya.

Sedangkan hasil penelitian Parman, dkk (2020) menunjukkan bahwa nilai kompetensi dari seorang karyawan secara langsung tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai kinerja yang diberikan, namun hal tersebut akan menjadi berbeda jika terdapat nilai kepuasan

sebagai unsur pendukung seperti kepuasan kerja, maka hal tersebut justru dianggap mampu menjadi motivasi bagi karyawan untuk berkinerja. Gambaran ini juga disampaikan oleh Romin Kalepo (2022) bahwa nilai kompetensi walaupun memiliki pengaruh akan tetapi tidak akan memberikan dampak signifikan jika tidak didukung oleh unsur lain seperti tingkat disiplin atau kepatuhan terhadap aturan yang ditetapkan oleh perusahaan, sebab nilai kompetensi tanpa dilandasi nilai ketaatan juga akan berdampak negatif terhadap kualitas layanan yang akan diberikan oleh sebuah organisasi.

Parman, dkk (2020) juga menyatakan bahwa peningkatan terhadap kinerja seorang karyawan, selain merujuk pada kompetensi, maka faktor atau unsur lain yang juga banyak memberikan pengaruh adalah Kompensasi, dimana sebahagian besar ahli menyatakan bahwa bentuk-bentuk kompensasi itu sendiri umumnya terdiri dari Gaji atau penghasilan pokok yang diberikan kepada setiap karyawan, Tunjangan yang dapat dikategorikan sebagai hadiah kaitannya dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan, dan Insentif berupa upah ekstra sebagai balas jasa, misalnya lembur

Berdasar pada pandangan tersebut maka Yati Suhartini, (2020), Agus Dwi Cahya (2021) dan Prima Salam (2022) menguraikan bahwa melalui pemberian kompensasi yang tepat dan sesuai dengan aturan perusahaan, secara sendirinya akan mampu memberikan dorongan kerja dari seorang karyawan, artinya kompensasi dalam hal

ini, tentunya akan memberikan nilai tersendiri bagi seorang karyawan dalam memotivasi diri mereka untuk dapat memberikan kinerja terbaik kepada perusahaan secara sukarela.

Terhadap makna kompensasi sendiri menurut Mangkunegara (2020) yakni bentuk pemberian imbalan yang sifatnya dapat berwujud ataupun tidak berwujud dan diberikan kepada karyawan atas nilai kerja yang telah dipersembahkan kepada perusahaan. Kompensasi juga dapat pula diartikan sebagai sebuah nilai pertukaran dalam bentuk moneter kepada karyawan sebagai nilai tukar atas pekerjaan yang telah dicapai.

Walaupun secara umum dalam berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompensasi memiliki pengaruh sangat besar dalam mendukung kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun tidak sedikit juga temuan menunjukkan bahwa nilai kompensasi tidak berdampak terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Penggambaran tersebut dapat ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Shandra Bahasoan (2023) dan Taufiqur Rachman (2023), dimana diuraikan bahwa nilai kompensasi yang diberikan oleh perusahaan pada dasarnya tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja pelayanan dari seorang karyawan, sebab mereka menyadari bahwa pelayanan harus mampu diberikan dengan sebaik-baiknya sebagai salah satu wujud pencapaian terhadap tujuan organisasi,

sehingga besar kecilnya sebuah kompensasi hanya berdampak pada tingkat kepuasan dari karyawan tidak pada tatanan kinerja pelayanan yang harus diberikan.

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.

Lingkup PT. Telkom STO Parepare sesuai hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa keluhan terbanyak dari pelanggan yakni permasalahan dalam hal keterlambatan pelayanan jika terjadi gangguan, selain itu masalah lainnya yang juga sering dikeluhkan yakni kualitas jaringan sering dikatakan lambat. Tentunya hal ini memberikan citra pelayanan yang rendah, sementara disisi lain minat masyarakat untuk menggunakan layanan provider Indihome masih sangat tinggi.

Menyikapi fenomena ini dan jika dihubungkan dengan pandangan masyarakat bahwa perekrutan karyawan yang dilakukan oleh PT. Telkom memiliki persyaratan cukup ketat sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat Kompetensi karyawan selalu terjaga, selain itu terkait dengan kompensasi dimana persepsi yang terbangun bahwa

tingkat kesejahteraan dari karyawan pada PT. Telkom cukup baik, dan hal ini menandakan bahwa Kompensasi yang diterima juga memadai, maka tentunya harapan dari masyarakat perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik.

Berdasar pada kajian fenomena terhadap beberapa kondisi yang ada pada PT. Telkom secara umum dan juga pada PT. Telkom STO Parepare, dihubungkan dengan kajian teori serta kajian penelitian terkait dengan pembahasan tentang Kompetensi, Kompensasi dan Kualitas Pelayanan, maka untuk melihat gambaran nyata tentang unsur-unsur tersebut, maka dalam penelitian ini juga akan melihat sejauh mana dampak dari tingkat kompetensi dan pemberian kompensasi pada Karyawan dalam mendukung Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare.

Sehingga merujuk pada pertimbangan tersebut judul yang akan dijadikan sebagai pokok bahasan dalam penelitian ini adalah :  
**Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Telkom STO Kota Parepare**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasar pada fenomena dan kondisi yang terkait dengan Tingkat Kompetensi dan Pemberian Kompensasi terhadap karyawan, hubungannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom STO Parepare, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yakni :

1. Apakah tingkat kompetensi yang dimiliki oleh karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare ?
2. Apakah pemberian kompensasi kepada karyawan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare ?
3. Apakah tingkat kompetensi dan pemberian kompensasi kepada karyawan jika secara bersama-sama akan mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare.?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasar pada rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini, maka tujuan yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kompetensi yang dimiliki oleh karyawan terhadap terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemberian kompensasi kepada karyawan terhadap terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare.
3. Untuk mengetahui apakah tingkat kompetensi dan pemberian kompensasi kepada karyawan jika secara bersama-sama mampu memberikan pengaruh terhadap terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah dukungan konseptual sekaligus sebagai sarana untuk memberikan gambaran tentang pengaruh tingkat kompetensi dan pemberian kompensasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare
  - b. Penelitian ini juga diharapkan menjadi salah satu sumber rujukan terhadap penelitian-penelitian yang mengkaji tentang Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan
2. Manfaat Praktis
  - a. Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi khususnya berkaitan dengan manfaat Kompetensi dan Kompensasi terhadap kualitas pelayanan
  - b. Informasi yang disajikan dalam penelitian ini diharapkan pula dapat menjadi sumber rujukan PT. Telkom secara umum dan PT. Telkom STO Parepare secara khusus tentang dampak dari tingkat kompetensi dan pemberian kompensasi terhadap kualitas pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **a. Pengertian Manajemen**

Manajemen menurut Hasibuan (2020) dapat dimaknai sebagai suatu proses dalam rangka mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Manajemen jika ditinjau dari sudut pandang ilmu pengetahuan maka dapat diterapkan pada penggalan terhadap nilai-nilai yang adap sebuah organisasi/Lembaga atau instansi, tenaga kerja, lingkup kehidupan sosial dan juga pada dunia pendidikan serta lingkup kehidupan lainnya.

Manajemen dari sudut pandang Abdullah (2019) diartikan sebagai suatu bentuk aktivitas berkaitan dengan pengelolaan dalam suatu organisasi yang merujuk pada beberapa fungsi diawali dengan perencanaan, kemudian implementasinya dikelola melalui sebuah kelembagaan atau organisasi dan juga berfungsi untuk memberikan arahan. Unsur Pengawasan juga menjadi bagian dalam kegiatan tersebut untuk mengukur tingkat pencapaian terhadap tujuan dari sebuah organisasi.

Edison, et.al (2019) mengemukakan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang unik dimana cakupannya

meliputi unsur perencanaan, pengelolaan organisasi, tindakan dalam bentuk pengarahan dan juga didukung oleh unsur-unsur pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi secara efisien dan efektif mencakup *man, money, material, mechine and method* yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **b. Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia atau biasa disingkat dengan sebutan SDM menurut Badriyah (2019) merupakan salah satu aset yang dapat mendukung dalam mencapai tujuan dan perkembangan sebuah organisasi. Keberadaan SDM sangat penting dikarenakan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain dari sisi produktivitas.

Nawawi (2019) memaknai Sumber Daya Manusia (SDM) dari 3 (Tiga) sudut pandang yakni pertama ; SDM merupakan potensi yang dimiliki oleh sebuah organisasi dan menjadi bagian dari aset bersama dengan kekayaan lainnya, kedua; SDM dalam suatu organisasi dapat pula diistilahkan sebagai penggerak atau pengarah dan memiliki peran untuk memikirkan kemajuan dari sebuah organisasi, ketiga bahwa SDM sering pula disebut dengan tenaga kerja atau karyawan yang memiliki fungsi bersifat khusus karena tidak dapat dibebankan pada aset lainnya dalam sebuah organisasi.

Adapun Kasmir (2019) mengemukakan bahwa Manusia dapat dikatakan sebagai sumber daya utama yang memiliki pengaruh sangat penting pada sebuah organisasi, dimana hal tersebut didasari pada pertimbangan bahwa manusia memiliki keunikan dalam hal keahlian yang sangat dibutuhkan oleh sebuah organisasi untuk menunjang proses tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karenanya agar dapat diperoleh sumber daya manusia yang kompeten tentunya dibutuhkan proses pemilihan kemudian diikuti dengan proses lainnya, sehingga dapat dikatakan proses inilah yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia

**c. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Hasibuan (2020) menguraikan bahwa yang dimaksud dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai sebuah cabang ilmu manajemen yang secara khusus mempelajari hubungan atau peranan manusia pada sebuah organisasi atau perusahaan, dimana sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi/perusahaan merupakan asset sangat penting, sehingga oleh suatu organisasi harus dapat mengkoordinir, memberi bimbingan, motivasi, serta mengevaluasi untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan membentuk tenaga kerja yang efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia menurut Fahmi (2019) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang di arahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Sehingga dapat di katakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Sejalan dengan pandangan tersebut Kasmir (2019) juga mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengelolaan terhadap manusia, melalui proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karir, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.

Sutrisno (2020) mendefenisikan bahwa Manajemen sumber daya manusia merupakan bentuk pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja pada sebuah organisasi dimana sumber daya manusia dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

#### **d. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.**

Tujuan keberadaan dari Manajemen Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi menurut pandangan Sutrisno (2020) didasarkan pada beberapa pertimbangan diantaranya :

- 1) Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan terhadap pengelolaan SDM dan juga untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, serta selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
- 2) Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan pengembangan SDM dan memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya.
- 3) Membantu dalam pengembangan dan strategi organisasi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
- 4) Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
- 5) Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- 6) Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi

- 7) Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

**e. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Hasibuan (2020) menguraikan bahwa dalam konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terdapat beberapa fungsi yang dapat dijadikan pedoman yakni :

1. Perencanaan.

Perencanaan yang dimaksudkan dalam hal ini berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia sehingga sering dikenal dengan istilah *human resources planning* yakni merencanakan pengelolaan tenaga kerja secara efektif dan seefisien mungkin agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pengorganisasian.

Fungsi ini dimaksudkan sebagai bentuk kegiatan dalam mengorganisasikan semua karyawan melalui pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan alur koordinasi yang dituangkan dalam sebuah bagan organisasi (*organization chart*).

3. Pengarahan.

Fungsi ini sering pula diistilahkan dengan *directing* yakni kegiatan yang dilakukan untuk mengarahkan semua

karyawan agar nantinya dapat mengembangkan sikap kerja sama sehingga nantinya mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan tujuan yang hendak dicapai oleh sebuah perusahaan.

4. Pengendalian.

Fungsi ini merupakan wujud dari pelaksanaan *controlling* yang dimaksudkan untuk mengendalikan karyawan agar senantiasa mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana yang telah disusun.

5. Pengadaan.

Fungsi ini dapat dikaitkan dengan sistem perekrutan karyawan atau sering pula disebut *procurement* yang meliputi proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan.

Sumber Daya Manusia dalam sebuah perusahaan tentunya harus memiliki kualitas yang baik sehingga nantinya dapat meningkatkan kinerja sebuah perusahaan, fungsi untuk maksud tersebut menjadi bagian dari proses *development* dari sebuah perusahaan yakni proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

#### 7. Kompensasi.

Memotivasi kinerja dari seorang karyawan dapat dilakukan melalui berbagai metode, dimana salah satunya dengan memberikan Kompensasi (*compensation*) atau bentuk balas jasa baik secara langsung (*direct*) maupun secara tidak langsung (*indirect*), dapat berupa uang, barang atau pemberian penghargaan yang tidak berbentuk fisik kepada karyawan.

#### 8. Pengintegrasian.

Membangun komitmen dalam diri seorang karyawan agar memiliki nilai loyalitas terhadap perusahaan merupakan salah satu bentuk dari fungsi pengintegrasian (*integration*) dan hal ini juga tentunya juga dapat meningkatkan nilai kebersamaan di dalam perusahaan.

#### 9. Pemeliharaan.

Loyalitas akan dapat terbangun dengan baik jika perusahaan mampu selalu memelihara atau melakukan maintenance melalui kegiatan pembinaan fisik dan mental dengan memberikan fasilitas atau layanan terbaik sehingga karyawan akan merasa diperhatikan dan hal ini akan meningkatkan keinginan untuk tetap bersama membangun perusahaan atau dengan kata lain mereka berharap tetap bekerja diperusahaan hingga pensiun.

#### 10. Kedisiplinan.

Kunci untuk mencapai tujuan secara maksimal hanya akan dapat dipenuhi jika sumber daya manusia yang menjadi bagian dari sebuah perusahaan menegakkan perilaku disiplin dengan baik

#### 11. Pemberhentian.

*Separation* yang memiliki nilai positif jika tidak didasari oleh sebuah proses bersifat indisipliner, namun lebih dikarenakan oleh adanya keinginan dari pihak karyawan atau berkenaan dengan ketentuan yang mengatur bahwa seseorang sewajarnya berhenti atas beberapa sebab seperti keinginan dari karyawan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Kotler dan Amstrong. (2018) adalah kesanggupan sebuah produk guna memperlihatkan fungsinya, perihal tersebut diantaranya seluruh durabilitas, reliabilitas, keabsahan, kemudahan menggunakan serta perbaikan produk, serta atribut produk yang lain.

*Durabilitas* merujuk pada kemampuan produk untuk bertahan dalam jangka waktu yang lama atau tidak cepat rusak, sedangkan *reliabilitas* mengacu pada konsistensi

produk dalam memberikan performa yang sama setiap kali digunakan. Ketepatan merujuk pada kemampuan produk untuk memberi hasil yang selaras terhadap kehendak pelanggan. Kemudahan pengoperasian merujuk pada kemudahan penggunaan produk tanpa kesulitan atau memerlukan instruksi yang rumit, dan kemudahan reparasi merujuk pada kemudahan dalam memperbaiki produk jika mengalami kerusakan.

Sementara Kasmir (2018) dalam bukunya berjudul Pemasaran Bank menjelaskan bahwa pelayanan atau *Customer Service* secara umum dapat dimaknai sebagai sebuah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dimana melalui kegiatan pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi

Berdasar kedua pemaknaan tersebut maka Tjiptono (2020) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan dapat pula dimaknai sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dimana jika pelanggan mendapatkan hal yang sesuai dengan keinginannya maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Apabila jasa

yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.

Kasmir (2018) menguraikan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sementara Kotler dan Keller (2018) mendefinisikan bahwa Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

#### **b. Jenis-jenis Pelayanan**

Moenir (2018) secara spesifik membagi jenis pelayanan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan dengan Lisan, dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada yang memerlukan.
- 2) Pelayanan melalui Tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
- 3) Pelayanan dalam bentuk Perbuatan sangat ditentukan oleh faktor keahlian dan keterampilan petugas yang akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan

### c. Strategi Pendukung Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2020) menguraikan bahwa untuk dapat diperoleh kualitas pelayanan yang terbaik diperlukan adanya berbagai strategi khususnya terhadap perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Adapun beberapa bentuk strategi yang dapat dilakukan antara lain :

- 1) Pendekatan melalui atribut layanan konsumen, yaitu penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
- 2) Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan konsumen. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap konsumen dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.
- 3) Sistem umpan balik dan kualitas layanan konsumen, yaitu dengan memahami persepsi konsumen terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan konsumen.

- 4) Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan–cakupan jasa dan level pelayanan.

#### **d. Indikator Kualitas Pelayanan**

Mempermudah penilaian terhadap kualitas pelayanan maka pendekatan yang dapat digunakan menurut Kotler dan Keller (2020) merujuk pada lima dimensi berikut :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dari seorang karyawan terhadap penggunaan dan pemanfaatan dari sebuah peralatan sebagai alat pendukung dalam memberikan pelayanan, sehingga oleh pelanggan dirasakan dapat membantu kelancaran dari sebuah kegiatan pelayanan sehingga meningkatkan rasa puas dari pelanggan.

Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari beberapa indikator berikut :

- a) Seorang Karyawan dalam memberikan pelayanan mampu menunjukkan prestasi kerja pelayanan khususnya dalam menggunakan alat perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b) Karyawan dalam memberikan pelayanan harus mampu menunjukkan tingkat penguasaan teknologi

sesuai dengan bidang pelayanan yang diberikan, sebagai wujud peningkatan keyakinan dari pengguna ayau pelanggan terhadap tingkat kemampuan seorang karyawan

c) Seorang karyawan dalam memberikan pelayanan harus mampu menunjukkan nilai integritas diri yang didukung oleh penampilan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

2) Kehandalan (*Reliability*) dapat diartikan bahwa setiap pemberian layanan tentunya diperlukan nilai kehandalan didalamnya, maksudnya adalah Seorang Karyawan yang memberikan pelayanan setidaknya memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga menghasilkan bentuk pelayanan \yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Adapun kehandalan yang dimaksudkan adalah :

a) Dimana seorang karyawan yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan harus sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimiliki sehingga nantinya mampu menjalankan aktivitas pelayanan secara efektif dan efisien

- b) Karyawan yang akan melakukan pelayanan tentunya harus sesuai dengan pengalaman kerja yang dimiliki, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas.
  - c) Seorang Karyawan setidaknya memiliki kemampuan dalam pengaplikasian atau penguasaan teknologi sehingga nantinya mampu memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan sebuah bentuk pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat yang diberikan kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas, olehnya itu diperlukan kemampuan daya tanggap dari karyawan disaat melayani masyarakat dengan memperhatikan tingkat kemampuan mereka dalam hal penyerapan, pengertian, munculnya rasa ketidak sesuaian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang mungkin tidak dipahami.

Hal ini tentunya memerlukan penjelasan secara bijaksana, mendetail, serta lebih mengarah pada sikap membina, mengarahkan dan jika perlu terkesan meujuk agar masyarakat dapat memahami prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Unsur-unsur yang dibutuhkan terkait dengan Daya Tanggap (*Responsiveness*) sehingga dapat mewujudkan sebuah kualitas pelayanan yakni :

- a) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapi.
  - b) Memberikan penjelasan mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substansif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
  - c) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan
  - d) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
  - e) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- 4) Jaminan (*Assurance*), adalah bentuk kemampuan yang harus dimiliki oleh SDM pada bagian pelayanan dan

tentunya harus didukung dengan pengetahuan dalam rangka menumbuhkan ketergantungan dari masyarakat.

Jaminan (*Assurance*) dapat pula dimakanai bahwa Setiap bentuk pelayanan tentu memerlukan adanya kepastian atas layanan yang diberikan.

Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh kemampuan dari seorang pegawai dalam memberikan jaminan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Sebuah organisasi tentunya sangat memerlukan adanya kepercayaan dari pelanggan yang meyakini secara nyata bahwa organisasi tersebut mampu memberikan jaminan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan. Adapun jaminan yang dimaksud yakni :

- a) Jaminan dalam bentuk keyakinan secara nyata bahwa organisasi akan mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan secara cepat, tepat, mudah, dan lancar,.
- b) Organisasi akan berikan jaminan dengan menunjukkan komitmen kerja yang tinggi dilandasi oleh nilai-nilai integritas, etos kerja dan Budaya kerja yang sesuai

dengan visi, misi yang dimiliki sebagai wujud kemampuan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas.

- c) Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai melalui perilaku yang ditunjukkan agar dapat memberikan keyakinan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

- 5) Empati/Perhatian (*Empathy*), yaitu upaya yang dilakukan dalam memahami keinginan dari pelanggan.

Setiap aktivitas pelayanan tentunya harus mampu dipahami serta dimengerti, sehingga antara masing-masing pihak memiliki asumsi yang sama terhadap nilai kepentingan dari sebuah bentuk aktivitas pelayanan.

Kegiatan pelayanan akan dapat berjalan lancar dan berkualitas apabila semua pihak yang berkepentingan dalam sebuah kegiatan pelayanan memiliki rasa empati dan berkomitmen untuk menyelenggarakan nilai-nilai pelayanan yang berkualitas.

Bentuk *empaty* yang dapat dimunculkan untuk dapat menyelenggarakan sebuah bentuk pelayanan yang berkualitas, yakni :

- a) Organisasi diharapkan mampu memberikan perhatian, sehingga mereka yang dilayani tentunya merasa

diperhatikan, dengan sendirinya hal ini dapat memunculkan rasa puas dari penerima layanan.

- b) Organisasi diharapkan mampu menampilkan sikap serius terhadap semua bentuk aktivitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memunculkan kesan bahwa pemberi layanan menyikapi hal-hal yang diinginkan oleh penerima layanan.
- c) Organisasi diharapkan mampu menunjukkan rasa simpati dalam melakukan pelayanan sehingga yang dilayani memiliki nilai wibawa atas pelayanan yang diterima
- d) Organisasi diharapkan mampu menunjukkan bentuk pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang menjadi keresahan atau kebingungan dari penerima layanan sehingga hal ini akan melahirkan rasa lega ketika menerima pelayanan.
- e) Penyelenggara pelayanan baik secara organisasi maupun secara personal tentunya diharapkan mampu memberikan perhatian secara khusus kepada pelanggan diminta atau tidak diminta, agar nantinya setiap pelanggan akan merasa tertolong dalam menghadapi prosedur pelayanan yang telah menjadi ketetapan dalam sebuah organisasi.

### 3. Kompetensi

#### a. Pengertian Kompetensi

Manusia baik secara konsep atau fakta menurut Hernia (2018) merupakan makhluk hidup yang memiliki kecerdasan dan berakal budi, selain itu manusia juga dapat berkembang dengan bantuan panca inderanya. Olehnya itu manusia juga memiliki kemampuan dalam mengolah informasi meliputi aspek standar pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang selanjutnya hal ini sering disebut dengan kompetensi.

Sementara menurut Wibowo (2019) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh suatu pekerjaan. Adapun Sudarmato (2019) menguraikan bahwa kompetensi adalah pengetahuan (*knowledge competencies*) dan keahlian (*skill competencies*) yang sifatnya cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berbeda dipermukaan, dimana hal merupakan salah satu bentuk karakteristik yang dimiliki manusia serta mudah untuk dikembangkan melalui sebuah program pelatihan pengembangan sumber daya manusia

Uraian tersebut searah dengan penjelasan yang dari Muhammad Iqbal (2022) bahwa Kompetensi sumber daya manusia (SDM) yaitu kemampuan SDM untuk melaksanakan

tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang cukup memadai. SDM yang berkompeten tentunya akan mampu memahami logika dari pekerjaan yang diberikan dengan baik.

Fahrul Khoirul Umam (2022) mengemukakan bahwa Kompetensi adalah karakteristik dasar yang berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan kepribadian yang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sementara Kompetensi menurut Wibowo (2016) adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja.

#### **b. Manfaat Kompetensi**

Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran dari sebuah organisasi sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan, sehingga kompetensi sangat diperlukan oleh suatu organisasi tentunya secara khusus memiliki keterkaitan atau hubungan dalam peningkatan kinerja.

Olehnya itu menurut Edison (2019) bahwa manfaat kompetensi yang dimiliki oleh seseorang begitu penting dalam dunia usaha, sebab menjadi salah satu dasar dalam

pelaksanaan perekrutan (recruitmen). begitu pentingnya kompetensi ini membuat perusahaan-perusahaan di zaman modern yang ingin sukses selalu memiliki sebuah sistem terkait dengan pengembangan kompetensi sumber daya manusia, dimana hal ini juga dimaksudkan untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Enny, Mahmudah (2019) juga menegaskan bahwa kompetensi di era saat ini menjadi sangat penting karena memiliki banyak manfaat bagi perusahaan atau organisasi yang selalu masih menempatkan sumber daya manusia manusia sebagai motor penggerak dalam organisasi. Atas dasar itulah maka manfaat yang dapat diperoleh dengan nilai kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk kepentingan sebuah organisasi yakni :

1) Prediktor Kesuksesan Kerja.

Melalui kompetensi yang tepat dari personal pada sebuah perusahaan, dimana bidang kerja disesuaikan dengan pengetahuan serta keterampilan seseorang maka tingkat kesuksesan kerja dapat diprediksi secara lebih baik.

2) Sarana Perekrutan Pegawai yang Handal.

Kompetensi juga dapat dimanfaatkan untuk menjaring pegawai sesuai dengan pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan pada bidang kerja sebuah perusahaan.

### 3) Dasar Penilaian dan Pengembangan Pegawai

Mendukung kinerja seseorang maka Kompetensi selain dapat menjadi sarana untuk melakukan evaluasi terhadap kemampuan kerja, juga dapat dijadikan sebagai salah satu sarana untuk mendukung pemberian reward.

Manfaat lain dari Kompetensi juga dikemukakan oleh Ajabar (2020) yang terdiri dari :

#### 1) Memperjelas Standar Kerja dan Harapan yang Ingin Dicapai.

Melalui beberapa model kompetensi yang dijalankan tentunya diharapkan nantinya mampu menjawab berbagai tantangan terkait dengan keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan. Selain itu, dengan adanya kompetensi maka organisasi dapat mengetahui perilaku apa saja yang dapat berpengaruh terhadap kinerja.

#### 2) Alat Seleksi.

Penggunaan standar kompetensi pada sebuah organisasi tentunya diharapkan dapat membantu bagi pihak manajemen untuk memilih calon karyawan terbaik, melalui pengembangan standar perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan proses seleksi pada perilaku yang dicari.

3) Memaksimalkan Produktivitas.

Kompetensi dapat pula dimanfaatkan untuk menyusun struktur secara optimal, dengan menempatkan pekerja yang memiliki peluang dan kesempatan berkembang dalam sebuah organisasi

4) Dasar untuk Pengembangan Sistem Remunerasi.

Keberadaan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dapat juga dijadikan sebagai standar dalam menentukan tingkatan dari remunerasi (imbalan) yang akan diberikan oleh perusahaan secara adil dan bijaksana

5) Memudahkan Pekerja dalam Beradaptasi

Menyikapi perkembangan era teknologi yang sangat pesat, tentunya menuntut sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan untuk memiliki kompetensi, sebab dengan kompetensi yang memadai dari seorang karyawan akan memudahkan dalam melakukan adaptasi terhadap perkembangan, selain itu juga akan bermanfaat terhadap kinerja perusahaan.

**c. Jenis-Jenis Kompetensi**

Terdapat beberapa pandangan dari para ahli berkaitan dengan jenis-jenis kompetensi, dimana Darma Surya (2018) mengemukakan bahwa Jenis-jenis Kompetensi secara umum yang dibutuhkan sebuah organisasi terdiri dari :

- 1) Kompetensi Dasar (*Threshold Competency*) adalah karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Kompetensi Pembeda (*Differentiating Competency*) merupakan faktor-faktor yang membedakan terhadap individu dengan kinerja tinggi dan individu dengan kinerja rendah.

Sementara Busro (2018) menguraikan pula tentang beberapa jenis Kompetensi yang terdiri dari :

- 1) Kompetensi Intelektual yaitu berbagai perangkat pengetahuan pada diri setiap individu yang diperlukan untuk menunjang pekerjaan
- 2) Kompetensi Fisik yakni perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas.
- 3) Kompetensi Pribadi yaitu perangkat perilaku berkaitan dengan kemampuan dalam mentransformasikan dan mewujudkan, pemahaman yang dimiliki dalam menunjang pelaksanaan tugas .
- 4) Kompetensi Sosial yakni perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
- 5) Kompetensi Spiritual yaitu pemahaman, penghayatan, serta pengalaman kaidah-kaidah keagamaan

Adapun menurut Enny, Mahmudah (2019) bahwa ruang lingkup dari kompetensi terdiri dari :

1) Kompetensi Teknis

Mencakup unsur pengetahuan dan keahlian yang dapat digunakan untuk mencapai hasil yang telah disepakati, kemampuan juga dapat digunakan untuk memikirkan persoalan dan menemukan alternatif baru sebagai penjabaran dari sebuah inovasi

2) Kompetensi Konseptual.

Merupakan bentuk kemampuan dalam melihat gambar secara luas sebagai sarana untuk menguji berbagai pengandaian dan kemudian mengubahnya dalam bentuk perspektif.

3) Kompetensi untuk Hidup dalam Kebergantungan

Merupakan bentuk kemampuan yang digunakan untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, termasuk hal ini kemampuan mendengar, berkomunikasi, mendapat alternatif lain, serta kemampuan melihat dan mencermati sehingga nantinya dapat beroperasi secara efektif dalam organisasi.

**d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang dalam pekerjaan menurut Wibowo (2019) yakni :

1) Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan terhadap diri maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu

2) Keahlian atau Keterampilan

Keahlian atau keterampilan dapat dikatakan sebagai salah satu aspek yang memegang peranan penting pada sebuah perusahaan. Aspek ini juga dapat dikatakan menjadi salah satu faktor penentu tingkat kesuksesan dari seorang individu.

3) Pengalaman

Melalui pengalaman yang banyak pada sebuah bidang pekerjaan tentunya akan memberikan kemudahan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, dibanding mereka yang belum berpengalaman tentunya sebahagian waktu harus digunakan untuk mempelajarinya terlebih dahulu.

4) Karakteristik Personal

Karakteristik personal yang diartikan sebagai karakteristik kepribadian juga sangat berdampak pada tingkat kompetensi seseorang. Karakteristik seseorang dapat

menjadi sebuah gambaran terhadap tingkat kemampuan yang dimiliki, dengan watak yang penyabar, tekun dan telaten tentunya akan memperoleh hasil berbeda dengan karakter pemarah, tergesa-gesa dan tidak sabaran.

5) Motivasi

Motivasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan pekerjaan, dan hal ini juga sangat tergantung pada kebijakan dari perusahaan itu sendiri.

6) Isu-isu Emosional

Isu-isu emosional yang mempengaruhi kompetensi, cenderung pada permasalahan kenyamanan dalam bekerja, sebab jika karyawan atau pegawai dihadapkan pada isu-isu yang dapat mengganggu perasaan mereka, akan berdampak pada tingkat kenyamanan ketika bekerja. Sehingga perusahaan harus mampu mengantisipasi isu-isu tersebut dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif, memilih teman bicara atau rekan kerja yang sesuai sehingga kompetensi individu dapat terbentuk

7) Kapasitas Intelektual

Tingkat Kompetensi seseorang juga sangat tergantung pada tingkat intelektual yang dimiliki. Perbedaan tingkat kemampuan intelektual pada dasarnya dapat memberikan

banyak dampak diperusahaan khususnya dalam pengambilan kebijakan, sehingga untuk hal ini tingkat intelektual seharusnya mampu melahirkan sebuah putusan bijak yang rasional, sehingga dapat disimpulkan bahwa kapasitas intelektual mengacu pada bagaimana seseorang mengelola tingkat kemampuan berfikirnya dalam mengembangkan kompetensi di perusahaan.

#### **e. Indikator Kompetensi**

Kompetensi dapat pula dimaknai sebagai suatu kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang berkaitan dengan tugas pekerjaan dan profesinya. Olehnya itu Parman, dkk (2020) dalam kajian penelitiannya menguraikan bahwa sifat dari makna keterampilan tersebut dapat dibagi kedalam beberapa indikator seperti :

- 1) Motif (*Motives*) adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan oleh seseorang dalam mengambil tindakan.
- 2) Watak/Sifat (*Taits*) adalah sifat atau karakter yang membuat seseorang berperilaku atau bagaimana seseorang menyikapi sesuatu dengan cara tertentu;;
- 3) Konsep Diri (*Self Concept*) merupakan suatu sikap atau nilai yang diukur melalui respon seseorang dalam rangka mengetahui apa yang dianggap baik, apa yang telah dilakukannya atau apa yang diinginkannya

- 4) Pengetahuan (*Knowledge*) yakni informasi yang dimiliki seseorang pada area yang spesifik. dan
- 5) Keterampilan (*Skill*) adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas terkait fisik dan mental tertentu

#### **4. Kompensasi**

##### **a. Pengertian Kompensasi**

Mangkunegara (2017) menguraikan bahwa kompensasi dalam dunia kerja adalah hadiah yang bersifat moneter dan non moneter yang diberikan kepada karyawan sebagai penghargaan atas pelayanan mereka kepada organisasi, sementara oleh Henry Simamora (2019) menyatakan bahwa Kompensasi berkaitan dengan imbalan-imbalan dalam bentuk *financial* dan *non financial* yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kerja mereka dengan sebuah organisasi.

Kompensasi menurut Desler (2018) adalah suatu hal yang berbentuk bayaran untuk diberikan kepada karyawan. Sementara secara lebih luas dijelaskan oleh Soedarso, S. W (2018) bahwa Kompensasi merupakan suatu bagian dari *reward* atau penghargaan yang hanya berhubungan dengan ekonomi, akan tetapi setelah adanya keyakinan bahwasannya perilaku individual terdapat pengaruh dari sistem spektrum yang lebih luas maka kompensasi tidak terlepas dari adanya reward yang disediakan oleh organisasi.

Hasibuan (2020) mengemukakan bahwa kompensasi adalah segala macam pendapatan dalam bentuk uang, barang langsung, atau tidak langsung sebagai imbalan atau jasa seorang karyawan yang diberikan oleh perusahaan. Kompensasi dihitung berdasarkan evaluasi pekerjaan agar mendekati kelayakan dan keadilan, sebab jika dirasakan kompensasi tidak layak maka hal tersebut menimbulkan kecemburuan sosial atau ketidaknyamanan bagi penerima.

Menurut Kasmir (2019) bahwa makna kompensasi dapat pula diartikan sebagai hak karyawan atas beban dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga kompensasi merupakan kewajiban perusahaan kepada karyawan atas prestasi yang diraih. Terhadap pemberian kompensasi pada dasarnya tidak sekedar dalam bentuk finansial saja seperti gaji, upah, komisi, dan bonus serta tidak langsung berupa asuransi, bantuan sosial, uang cuti, uang pensiun, pendidikan, dan sebagainya, akan tetapi kompensasi juga diberikan dalam bentuk non finansial, berupa pekerjaan dan lingkungan pekerjaan berupa kondisi kerja, status dan kebijakan,

#### **b. Tujuan Kompensasi**

Tujuan pemberian kompensasi pada setiap perusahaan tentunya akan memiliki kebijakan berbeda, hal ini tergantung

pada kepentingan perusahaan. Sehingga secara umum Hasibuan (2020) menguraikan beberapa tujuan dari kompensasi antara lain :

1) Ikatan Kerja Sama

Pemberian kompensasi bisa menjalin ikatan kerja sama formal antara majikan dengan karyawan.

2) Kepuasan Kerja

Pemberian balas jasa akan dapat membantu memenuhi kebutuhan fisik, status sosial dan egoistic dari karyawan sehingga dengan sendirinya dapat menjadi perwujudan atas bentuk kepuasan terhadap pekerjaan

3) Pengadaan Efektif

Jika program kompetensi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang qualified untuk perusahaan akan lebih mudah.

4) Motivasi

Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.

5) Stabilitas Karyawan

Program kompensasi yang dilakukan atas prinsip keadilan dan kelayakan, maka situasi eksternal berupa persaingan yang kompetitif maka stabilitas karyawan dapat lebih terjamin karena *turn over* relatif kecil

#### 6) Disiplin

Pemberian balas jasa yang di berikan cukup besar maka dapat mendorong sikap disiplin dari karyawan akan semakin baik. Mereka akan menyadari serta lebih menaati peraturan peraturan yang berlaku.

Sementara menurut Rivai (2020) bahwa tujuan diberikannya kompensasi dimaksudkan untuk :

##### 1) Memperoleh SDM yang Berkualitas.

Kompensasi yang cukup tinggi sangat dibutuhkan untuk memberi daya tarik kepada para pelamar. Olehnya itu perusahaan harus mampu *responsive* terhadap kondisi penawaran dan permintaan pasar, karena para semua pengusaha tentunya akan melakukan kompetisi untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas.

##### 2) Mempertahankan Karyawan.

Karyawan dapat keluar jika besaran kompensasi tidak kompetitif dan akibatnya akan menimbulkan *Turn Over* atau perputaran karyawan yang semakin tinggi dan tentunya hal ini dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan

##### 3) Menjamin Keadilan.

Manajemen kompensasi harus selalu berupaya agar keadilan internal dan eksternal dapat terwujud. Keadilan

internal mensyaratkan bahwa pembayaran harus selaras dengan kinerja yang diberikan oleh seorang karyawan

### **c. Jenis-Jenis Kompensasi**

Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa secara umum kompensasi dapat dibagi menjadi dua jenis yakni yaitu bentuk langsung dan bentuk kompensasi yang tidak langsung, adapun penjelasan dari kedua jenis kompensasi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **1) Kompensasi Langsung**

Kompensasi secara langsung dapat digolongkan menjadi 2 (Dua) jenis yakni Upah dan Gaji, dimana pengertian dari keduanya tentu berbeda, untuk penjelasannya dapat diuraikan sebagai berikut :

- a) Upah adalah pembayaran berupa uang yang biasanya dibayarkan kepada pegawai secara per jam, per hari, dan per setengah hari.
- b) Gaji merupakan uang yang dibayarkan kepada pegawai atas jasa pelayanannya yang diberikan secara bulanan

#### **2) Kompensasi Tidak Langsung**

Kompensasi dapat dikatakan sebagai bentuk pemberian finansial diluar gaji atau upah, akan tetapi dalam proses penentuannya dapat dibedakan menjadi dua jenis yakni :

- a) *Benefit* adalah menentukan kompensasi dalam bentuk finansial yang dapat dilakukan secara cepat karena didasarkan suatu standar atau ketentuan dari sebuah perusahaan.
- b) Pelayanan adalah pemberian kompensasi secara finansial yang didasarkan pada tingkat prestasi kerja dari seorang karyawan, dimana penentuannya harus melihat capaian prestasi seorang karyawan kemudian ditetapkan nilai kompensasi yang dapat diterima

**d. Indikator Kompensasi**

Kompensasi secara umum oleh Parman, dkk (2020) menyatakan bahwa Kompensasi secara umum terdiri atas 3 (Tiga) Komponen yakni Gaji, Upah dan Tunjangan, sementara menurut Sinambela (2019) indikator yang dapat digunakan dalam mengukur Kompensasi terdiri dari :

1) Upah atau Gaji

Membahasakan Upah dan Gaji memiliki dasar yang sama yakni pembayaran terhadap hasil kerja seseorang, namun jika secara spesifik maka keduanya memiliki perbedaan dimana :

Upah merupakan suatu model pembayaran yang dominan digunakan pada unit produksi yang diberikan secara harian, mingguan atau bulanan. Upah juga dapat dartikan

sebagai bentuk pembayaran terhadap sebuah kegiatan yang sifatnya insidental

Sedangkan Gaji adalah bayaran yang diberikan kepada pekerja atau karyawan secara tetap atau rutin diberikan sesuai dengan kesepakatan.

2) Insentif

Insentif merupakan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan di luar dari upah atau gaji. Biasanya Insentif diberikan oleh perusahaan atau atasan atas pencapaian target dari sebuah pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan

3) Tunjangan

Tunjangan adalah suatu bayaran atau jasa yang diberikan kepada karyawan sebagai pelengkap gaji pokok,

4) Fasilitas

Bentuk kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan berupa fasilitas untuk mempermudah dan memotivasi karyawan dalam bekerja, seperti kendaraan, akses internet (wifi), dan lain sebagainya.

5) Promosi

Promosi adalah bentuk kompensasi yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan jabatan atau posisi yang ditempati dalam perusahaan.

### C. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dianggap memiliki relevansi terhadap kajian tentang Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Telkom STO Kota Parepare, yakni :

**Tabel 2.1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

Judul Penelitian	Penulis/Tahun dan Variabel	Hasil Penelitian
<b>Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Area Soppeng</b>	Andi Rahma Nur Alam, Amelia Putri Tahun 2022  <i>Variabel : Kompetensi, Kinerja Karyawan</i>	<i>Kompetensi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan</i> <i>Perihal ini bisa dimaksudkan bahwa apabila terjadi peningkatan Kompetensi dari karyawan melalui pengetahuan, keahlian, nilai, perilaku serta atensi, maka secara umum kinerja karyawan juga akan meningkat.</i>
<b>Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan</b>	<i>Prima Salam, Abid Djazuli, Choiriyah</i> <i>Tahun 2022.</i>  <i>Variabel : Kompensasi, Kompetensi Lingkungan Kerja Kinerja Pegawai</i>	<i>Ada pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai</i> <i>Ada pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai</i>
<b>Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung)</b>	Iwan Ardiansyah Tahun 2022.  <i>Variabel : Kompetensi Pegawai Kualitas Pelayanan</i>	<i>Kompetensi pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.</i> <i>Adapun dimensi untuk mengukur Kompetensi yang digunakan yakni :</i> <i>Motives yakni motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku</i> <i>Traits yakni karakteristik-karakteristik fisik</i> <i>Knowledge yakni pengetahuan</i> <i>Skill yakni kemampuan melaksanakan tugas fisik tertentu</i>

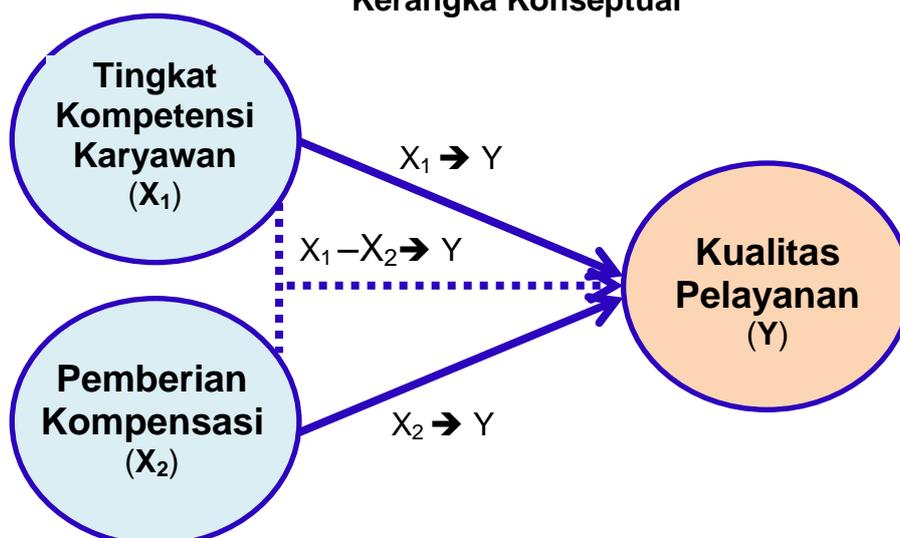
<p><b>Pengaruh Pemberian Kompensasi Karyawan terhadap Kepuasan dalam kinerja untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan</b></p>	<p>Agus Dwi Cahya, Riky Artya S, Syahril Asfiah N, Pandu Sinawung Jati Tahun 2021.</p> <p>Variabel : Pemberian Kompensasi Kepuasan kinerja Kualitas Pelayanan</p>	<p>Kompensasi mampu member pengaruh yang cukup besar terhadap para karyawan. Pemberian kompensasi yang tepat dapat meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan., dengan kompensasi, karyawan akan termotivasi meningkatkan kualitas pela yanan sehingga akan membuat pelanggan yang berkun jung merasa nyaman dan mampu nyai keinginan untuk kembali di lain waktu.</p>
<p><b>Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan di Konstruksi di Kota Pare-Pare</b></p>	<p>Parman, Mahfudnurnajamuddin, Syamsu Nujum, Muhammad Su'un Tahun 2020.</p> <p>Variabel : Kompetensi, Kompensasi, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja Lingkungan Kinerja Karyawan</p>	<p>Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Kompensasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja Kompetensi yang baik tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja</p>
<p><b>Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik</b></p>	<p>Sari Puspitawaty Tahun 2020.</p> <p>Variabel : Motivasi, Kompetensi Kinerja Pegawai Kualitas Pelayanan</p>	<p>Kompetensi pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, maka hal ini akan menjadi keharusan untuk seorang pegawai memiliki kemampuan secara pengetahuan tentang apa saja yang menjadi tugasnya dan bagaimana kompetensi seorang pegawai dalam memberikan pelayanan dengan keterampilan yang dimiliki</p>
<p><b>Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Quality Of Work Life Pada Perawat Rumah Sakit Di Kota Yogyakarta</b></p>	<p>Yati Suhartini, Tahun 2020.</p> <p>Variabel : Kompensasi Pengembangan Karir Quality Of Work Life</p>	<p>Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap quality of work life Hal ini berarti apabila pemberian kompensasi semakin baik maka quality of work life akan meningkat, dan sebaliknya jika pemberian kompensasinya kurang baik maka akan menurunkan quality of work life</p>

		Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa pemberian kompensasi yang dapat dikatakan baik apabila gaji yang didapat sesuai dengan beban kerja, mendapat insentif sesuai dengan prestasi kerja, mendapatkan tunjangan hari raya setiap tahun, dan mendapat jaminan kesehatan selama bekerja
<b>Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan</b>	<p>Tiara Puspa Sari, Sri Ekowati Tahun 2022.</p> <p>Variabel : Reward, Punishment Kinerja Karyawan</p>	Reward berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, Artinya besar kecilnya reward yang diterima oleh karyawan tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

#### D. Kerangka Konseptual

Berdasar pada rumusan masalah yang akan dianalisis dalam Kajian ini, maka kerangka konseptual yang akan dikembangkan dapat dilihat pada Gambar berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



Keterangan

$X_1 \rightarrow Y$  : Pengaruh Tingkat Kompetensi Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare

$X_2 \rightarrow Y$  : Pengaruh Pemberian Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare

$(X_1-X_2) \rightarrow Y$  : Pengaruh Tingkat Kompetensi dan Pemberian Kompensasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare

### E. Hipotesis

Merujuk pada kerangka konseptual yang diakan dikaji dalam penelitian ini maka Hipotesis yang diajukan yakni :

**$H_1$  = Diduga Tingkat Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare**

**$H_2$  = Diduga Pemberian Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare.**

**$H_2$  = Diduga Tingkat Kompetensi dan Pemberian Kompensasi jika secara bersama-sama dapat berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Kota Parepare.**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian menurut Sukandarrumidi (2018) adalah sebuah metode utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan, juga demi menentukan jawaban atas permasalahan yang diajukan. Berdasar pada penjelasan tersebut sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini maka pendekatan yang dipilih yakni melalui metode kuantitatif, dimana menurut Sugiyono (2020) bahwa Metode Kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian.**

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian sosial yang dapat mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Pemilihan lokasi penelitian menurut Sugiyono (2020) harus didasarkan pada beberapa pertimbangan-pertimbangan antara lain kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih sehingga nantinya penelitian akan memperoleh atau menemukan hal-hal yang bermakna dan baru..

Mempertimbangkan kajian teori tersebut dengan menyesuaikan permasalahan yang akan dikaji maka lokasi pada penelitian ini adalah **PT. Telkom STO Kota Parepare**

## **2. Waktu Penelitian**

Sesuai dengan estimasi waktu yang direncanakan, maka untuk melakukan penelitian ini diperkirakan selama 3 (Tiga) bulan dimulai dari tahapan perencanaan penelitian, penyebaran kuisioner, pengolahan dan analisis data, yang dijadwalkan pada bulan Desember 2023 sampai dengan Februari 2024

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Data secara umum dapat dartikan sebagai kumpulan dari fakta yang bisa berbentuk angka, simbol, maupun tulisan yang diperoleh melalui proses pengamatan subjek penelitian dan bisa dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, dimana sumbernya dapat diperoleh dari manapun yang terpercaya. (Arikunto, 2020). Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

### **1. Jenis Data Berdasarkan Sifatnya**

Jenis data berdasarkan sifatnya menurut Abubakar (2021) dapat dibagi menjadi 2 (Dua) yakni :

#### **a. Data Kuantitatif**

Data Kuantitatif merupakan data yang berwujud angka atau bilangan yang diperoleh dari hasil isian kuisioner atau data

berupa angka yang dapat distatistikkan. Data kuantitatif biasanya dijadikan sebagai bahan dasar bagi setiap permasalahan yang bersifat statistik. Data ini umumnya diolah memakai teknik perhitungan matematika.

b. Data Kualitatif

Merupakan data yang berbentuk selain angka yang dikumpulkan dengan cara wawancara, analisis dokumen, observasi, pemotretan gambar atau perekaman video. Umumnya data kualitatif pada akhirnya dituangkan dalam bentuk kata per-kata. Sekalipun data kualitatif tidak berbentuk angka namun bukan berarti tidak dapat digunakan pada analisis statistik.

## **2. Jenis Data Berdasarkan Sumbernya**

Jenis data berdasarkan sumbernya menurut Arikunto (2020) adalah subyek dimana data diperoleh, sebab jika sumber data tidak tepat akan dapat mengakibatkan data yang terkumpul tidak relevan. Sesuai dengan jenis data berdasarkan sumbernya dapat dibagi menjadi :

a. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2020) adalah data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok dan dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan mekanisme survey dengan menyebarkan kuesioner sesuai dengan sampel yang diperoleh dari populasi.

b. Data Skunder

Data Skunder menurut Sugiyono (2020) adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, data-data tersebut dapat berupa dokumentasi, referensi buku-buku, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan masalah atau variabel yang diteliti.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Metode atau teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2020) merupakan langkah strategis yang dapat digunakan dalam sebuah penelitian, sebab salah satu tujuan utama dari sebuah penelitian adalah pengumpulan data. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode antara lain :

##### **1. Metode Observasi**

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan pada sebuah penelitian dalam rangka mengamati perilaku dari objek yang diteliti (unsur manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden).

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini lebih diorientasikan melihat hubungan **Pengaruh dari Tingkat Kompetensi dan Pemberian Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan.**

## 2. Penyebaran Angket/Kuesioner.

Penyebaran angket atau kuisisioner menurut Nazir (2018) adalah metode pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Daftar pertanyaan tersebut dibuat cukup terperinci dan lengkap agar mudah dijawab oleh responden

Pertanyaan atau pernyataan kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert yang dimodifikasi sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Pemilihan skala seperti ini dimaksudkan untuk menghindari jawaban yang sifatnya ambigu. Skala likert juga digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi dari responden tentang fenomena sosial yang ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, selanjutnya fenomena disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala ini maka variabel akan diukur dan dijabarkan dari indikator variabel, yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak penyusunan instrument Ciri khas dari skala Likert bahwa semakin tinggi skor/nilai yang diberikan mempunyai indikasi bahwa responden

menunjukkan sikap semakin positif terhadap obyek yang diteliti. Skala Likert digunakan karena mempunyai banyak kemudahan dalam menyusun pertanyaan, disamping itu juga mempunyai reliabilitas tinggi dalam mengurutkan intensitas sikap tertentu.

### **3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)**

Studi kepustakaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah mempelajari sumber-sumber berupa tulisan-tulisan atau buku-buku serta kajian-kajian yang berhubungan dengan penelitain. Adapun metode yang digunakan yakni : Pengkajian sumber rujukan (Buku dan Referensi) dan Pengumpulan data berupa jurnal atau berita yang dianggap dapat mendukung kajian penelitian melalui jaringan internet.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2020) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti Pada penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah Seluruh Karyawan dari PT. Telkom STO Parepare, dimana dari hasil Observasi diketahui bahawa Karyawan Tetap sebanyak 26 Orang dan Outsorching sebanyak 73 orang termasuk karyawan pada Mitra PT. Telkom, sehingga total Populasi keseluruhan yakni 99 orang

## **2. Teknik Pengambilan Sampling**

Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel melalui metode Simple Random Sampling (Sugiyono 2020).

## **3. Penentuan Jumlah Sampel**

Penentuan jumlah sampel tentunya juga harus memperhatikan alat analisis yang digunakan, dimana dalam penelitian ini analisis data dilakukan melalui alat analisis SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), sehingga dengan melihat jumlah populasi sebanyak 99 Orang, maka mekanisme penentuan sampel yang dilakukan merujuk pada pernyataan dari Moh. Nazir (2018) bahwa apabila populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasar pada kondisi jumlah populasi dalam penelitian kurang dari 100 maka mekanisme yang digunakan yakni menjadikan semua karyawan sebagai Responden.

## **F. Definisi Operasional**

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa variabel dalam penelitian ini di bagi kedalam 2

(dua) kelompok yakni Variabel Bebas atau Variabel Eksogen yakni Kompetensi-(X1), dan Kompensasi-(X2) Sedangkan Variable Terikat atau Variabel Endogen adalah Kualitas Pelayanan-(Y)

### 1. **Variabel Bebas atau Variabel Independen**

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2020), dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai *Variable Independen* adalah :

#### a. Kompetensi-(X1)

Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja

Indikator yang digunakan dalam mengukur Kompetensi merujuk pada pandangan dari Parman, dkk (2020), yakni :

- 1) Motif (*Motives*) adalah suatu hal yang membuat seseorang secara konsisten berpikir atau berkeinginan sehingga menyebabkan suatu tindakan;
- 2) Watak/Sifat (*Traits*) atau karakteristik fisik dan respon konsisten terhadap situasi atau informasi;
- 3) Konsep Diri (*Self Concept*) berkaitan dengan kemampuan dalam mengembangkan pola pikir terhadap pengambilan sebuah kebijakan;

- 4) Pengetahuan (*Knowledge*) yakni informasi yang dimiliki seseorang pada area yang spesifik., dan
  - 5) Keterampilan (*Skill*) adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas terkait fisik dan mental tertentu
- b. Kompensasi-(X2)

Kompensasi merupakan suatu bagian dari reward atau penghargaan yang hanya berhubungan dengan ekonomi, akan tetapi setelah adanya keyakinan bahwasannya perilaku individual terdapat pengaruh dari sistem spektrum yang lebih luas maka kompensasi tidak terlepas dari adanya reward yang disediakan oleh organisasi

Adapun indikator yang digunakan mengukur Kompensasi merujuk pada pendapat dari Sinambela (2019), yakni :

- 6) Upah atau Gaji adalah bayaran yang diberikan kepada pekerja atau karyawan Tetap/Tidak Tetap yang secara rutin diberikan sesuai dengan kesepakatan.
- 7) Insentif merupakan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan di luar dari upah atau gaji. Biasanya Insentif diberikan oleh perusahaan atau atasan atas pencapaian target dari sebuah pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan
- 8) Tunjangan adalah suatu bayaran atau jasa yang yang diberikan kepada karyawan sebagai pelengkap gaji pokok,

- 9) Fasilitas adalah bentuk kompensasi yang diberikan oleh perusahaan atau atasan kepada karyawan berupa fasilitas untuk mempermudah dan memotivasi karyawan dalam bekerja, seperti kendaraan, akses internet (wifi), tempat tinggal, dan lain sebagainya.
- 10) Promosi adalah bentuk kompensasi yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan jabatan atau posisi yang ditempati dalam perusahaan

## 2. Variable Terikat atau Variabel *Dependen*

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen atau sering disebut sebagai variabel terikat. Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel Dependen pada penelitian adalah Kualitas Pelayanan (Y)

Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan dapat pula dimaknai sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan

Indikator untuk mengukur Kualitas Pelayanan merujuk pada pandangan dari Kotler dan Keller (2020), yakni :

- 6) Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dari seorang karyawan terhadap

penggunaan dan pemanfaatan dari sebuah peralatan sebagai alat pendukung dalam memberikan pelayanan

- 7) Kehandalan (*Reliability*) dapat diartikan bahwa seorang Karyawan yang memberikan pelayanan setidaknya memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan
- 8) Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan sebuah bentuk pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat yang diberikan kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas
- 9) Jaminan (*Assurance*), adalah bentuk kemampuan yang harus dimiliki oleh SDM pada bagian pelayanan dan tentunya harus didukung dengan pengetahuan dalam rangka menumbuhkan ketergantungan dari masyarakat.
- 10) Empati/Perhatian (*Empathy*), yaitu upaya yang dilakukan dalam memahami keinginan dari pelanggan.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Alat Analisis Data**

Kusioner yang digunakan dalam penelitian ini setelah diisi oleh responden selanjutnya akan dianalisis dengan dengan pendekatan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) melalui Software IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) Versi 25.

## 2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif menurut Bambang Supomo (2019) digunakan untuk mendeskripsikan setiap variabel dalam penelitian tanpa menarik generalisasi atau kesimpulan. Adapun Data yang dijadikan acuan yakni hasil isian kusioner dari responden dan dtuangkan dalam bentuk angka serta persentase pada tabel tabulasi, adapun bentuk Tabulasi Data terhadap isian kusioner dari responden dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 3.1**  
**Tabulasi Data Isian Kusioner Interpretasi Skor Item**

Skor Jawaban	Interprestasi Skor Item Variabel Kompetensi- (X1)															Rata-Rata Bobot			
	X1.1			X1.2			X1.3			X1.4			X1.5			F	%		
	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%				
1	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	-	0.0%		
2	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	-	0.0%		
3	4	12	3.6%	2	6	1.7%	5	15	4.4%	2	6	1.8%	4	12	3.6%	3	3.0%		
4	61	244	72.6%	56	224	64.9%	53	212	62.0%	59	236	69.0%	61	244	72.6%	58	68.2%		
5	16	80	23.8%	23	115	33.3%	23	115	33.6%	20	100	29.2%	16	80	23.8%	20	28.8%		
Jumlah	81	336	100%	81	345	100%	81	342	100%	81	342	100%	81	336	100%	81	100%		
Rata-Rata	4.15			4.26			4.22			4.22			4.15						
Rata-rata	Interprestasi Skor Item Variabel Kompetensi- (X1)															Baik/Penting		4.20	

Pengisian terhadap tabulasi data sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.1, dimana cara atau mekanisme pengisiannya dapat diuraikan sebagai berikut :

- Nilai F atau Frekuensi diisi sesuai jumlah tanggapan dari responden sesuai dengan nilai derajat kepentingan pada skala likert yang dipilih;
- Nilai Bobot diisi dengan memperkalikan antara Nilai F dengan Nilai Derajat Kepentingan.
- Nilai Persentase diperoleh dari hasil pembagian antara Nilai Bobot setiap Derajat Kepentingan dengan Total Nilai Bobot.

- d. Rata-Rata setiap indikator diperoleh dari hasil pembagian antara Total Nilai Bobot dengan Total Jumlah Responden.
- e. Rata-rata untuk mengukur Interpretasi variabel diperoleh dari hasil penjumlahan semua rata-rata indikator kemudian dibagi dengan jumlah indikator yang digunakan pada sebuah kegiatan penelitian.

Setelah rata-rata skor dihitung, maka untuk mengkategorikan atau mengklasifikasikan kecenderungan dari Skor Item Variabel Penelitian maka kriteria yang digunakan untuk mengukur hasil pengskoran tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 3.2**  
**Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian**

No	Nilai Skor	Interpretasi
1	1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
2	1,80 – 2,59	Tidak Baik/Rendah
3	2,60 – 3,39	Cukup/Sedang
4	3,40 – 4,19	Baik/Penting
5	4,20 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Penting

*Sumber: Modifikasi Dari Husein Umar (2019)*

### 3. Uji Kualitas Data Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner, dimana data suatu penelitian dikatakan sah atau tidak jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk tingkat validitas pada data yang dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian dapat dilakukan melalui dua cara yaitu:

- 1) Membandingkan Nilai  $r_{Hitung}$  dengan Nilai  $r_{Tabel}$ 
  - a) Jika nilai  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$  atau nilai *Pearson Correlation* bernilai positif maka item soal angket tersebut dinyatakan valid.
  - b) Jika nilai  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$  namun nilai *Pearson Correlation* bernilai negatif maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.
  - c) Jika nilai  $r_{Hitung} < r_{Tabel}$  dan nilai *Pearson Correlation* bernilai positif maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.
- 2) Membandingkan Nilai *Sig.(2-tailed)* dengan *Sig (α) 0,05*
  - a) Jika nilai *Sig.(2-tailed) < Sig (α) 0,05* dan, maka item soal angket tersebut valid.
  - b) Jika nilai *Sig. (2-tailed) > Sig (α) 0,05*, maka item soal angket tersebut tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, sehingga dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil.

Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian ini menurut Sugiyono (2020) dapat diketahui dengan cara melihat :

- 1) Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $> r_{tabel}$  maka variabel tersebut dikatakan reliabel
- 2) Sebaliknya *cronbach's alpha* ( $\alpha$ )  $< r_{tabel}$  maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Tingkat reliabilitas dengan metode *Cronbach Alpha* diukur berdasarkan skala yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 sampai dengan 0,20	Kurang Reliabel
0,21 sampai dengan 0,40	Agak Reliabel
0,41 sampai dengan 0,60	Cukup Reliabel
0,61 sampai dengan 0,80	Reliabel
0,81 sampai dengan 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Sugiyono (2020)

#### 4. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Imam Ghazali (2018) menguraikan bahwa Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid.

Pengujian untuk uji normalitas data dilakukan melalui analisis *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS, dengan dasar pengambilan keputusan menurut Singgih Santoso (2018) dilakukan dengan membandingkan antara nilai probabilitas (*Asymptotic Significance*) dan nilai Signifikansi 0,05, Sehingga dasar pengambilan keputusan terhadap uji normalitas ini adalah :

- a. Jika *Asymp.Sig.(2-tailed)* > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi normal.

- b. Jika  $\text{Asymp.Sig.}(2\text{-tailed}) < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian dinyatakan tidak terdistribusi normal

## 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menurut Sugiyono (2020) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan Variabel Dependen (Y) yang disebabkan oleh Variabel Independen (X). Jika  $R^2$  semakin besar, maka prosentase perubahan Variabel Dependen (Y) yang disebabkan oleh Variabel Independen (X) semakin tinggi. Demikian pula Jika  $R^2$  semakin kecil, maka prosentase perubahan akan menunjukkan pengaruh sebaliknya

Uji *R Square* ( $R^2$ ) atau Uji Determinan menurut Imam Ghozali (2018) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu, jika diperoleh hasil pengukuran yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Adapun tingkat Korelasi atau Determinan dapat diukur dengan menggunakan skala berikut :

1. Jika Hasil Uji Determinan  $< 0$  maka dapat dinyatakan tidak terdapat Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen
2. Jika Hasil Uji Determinan 0 s.d 0,49 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap lemah

3. Jika Uji Determinan 0,50 maka dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dapat dianggap Moderat
4. Jika Uji Determinan 0,51 s.d 0,99 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Kuat
5. Jika Uji Determinan  $> 1$  maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Sempurna

## 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel Independen terhadap variabel dependen. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun persamaan untuk melakukan Analisis Regresi Linear Berganda yakni :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Di mana:

Y = Kualitas Layanan

X1 = Kompetensi

X2 = Kompensasi

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien Regresi Variabel Independen

a = Konstanta

Dasar pernyataan terhadap hasil analisis regresi linear berganda

dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Terhadap Nilai Konstanta yang diperoleh menunjukkan tingkat Kualitas Layanan pada PT. Telkom STO Parepare, sehingga jika nilai koefisien regresi untuk Kompetensi dan Kompensasi memiliki nilai 0, maka dapat dinyatakan bahwa nilai Kualitas

Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare sebesar Nilai Konstanta yang diperoleh.

- b. Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukkan bahwa Kompetensi dan Kompensasi, mempunyai arah regresi positif terhadap Nilai Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare sebagaimana ditunjukkan pada nilai  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ ,  $\beta_3$ , yang berarti bahwa apabila Kompetensi dan Kompensasi mengalami peningkatan 1 point maka Kualitas Pelayanan dinyatakan meningkat sebesar persentase dari nilai yang dapat dilihat pada nilai  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ ,  $\beta_3$ , dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain konstan

## 7. Uji Hipotesis

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi berdasarkan sampel yang digunakan dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik t, nilai dan statistik F. adapun penjelasan dari untuk Uji T atau Uji Parsial dan Uji F atau Uji Simultan dapat diuraikan sebagai berikut :

### a. Uji T (Uji Parsial)

Uji t atau *One Sample Test* bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh antara variable yang dihipotesiskan, menurut Sugiyono (2020) terhadap pengujian ini dasar pengambilan keputusannya dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yakni :

- 1) Berdasarkan Nilai Signifikansi (0,05)
  - a) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $>$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya antara Variabel Independen tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen.
  - b) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $<$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya antara Variabel Independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen
- 2) Memperbandingkan Nilai  $t_{Hitung}$  dengan Nilai  $t_{Tabel}$ 
  - a) Jika diperoleh Nilai  $t_{Hitung}$  sesuai hasil analisis  $<$  Nilai  $t_{Tabel}$ , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa tidak terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.
  - b) Jika diperoleh Nilai  $t_{Hitung}$  sesuai hasil analisis  $>$  Nilai  $t_{Tabel}$ , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.

#### **b. Uji F atau Uji Simultan**

Uji F adalah bentuk pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Variabel Independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) secara bersama-sama terhadap Variabel Dependen ( $Y$ ). Adapun dasar pengambilan keputusan untuk Uji F atau Uji Simultan ini adalah :

- 1) Berdasarkan nilai Signifikansi
  - a) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $>$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , pada Hasil Uji F atau Uji Simultan maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa secara bersama-sama *Reward dan Punishment* tidak memiliki hubungan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom STO Parepare
  - b) Jika diperoleh Nilai Signifikansi pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $<$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama *Reward dan Punishment* memiliki hubungan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom STO Parepare
- 2) Membandingkan nilai  $F_{Hitung}$  dengan nilai  $F_{Tabel}$ 
  - a) Jika diperoleh Nilai  $F_{Hitung} < F_{Tabel}$  pada Hasil Uji F atau Uji Simultan, maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa secara bersama-sama *Reward dan Punishment* tidak memiliki hubungan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom STO Parepare
  - b) Jika diperoleh Nilai  $F_{Hitung}$  pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $< F_{Tabel}$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama *Reward dan Punishment* memiliki hubungan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom STO Parepare

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia, Tbk.**

PT Telkom Indonesia Tbk atau biasa disebut dengan PT. Telkom berdiri pada tanggal 6 Juli 1965 dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi. PT Telkom menjadi perusahaan yang memanfaatkan pertumbuhan dan perkembangan informasi, teknologi, serta industri digital yang ada. Hingga saat ini, Telkom berupaya bertransformasi menjadi *Digital Telecommunication Company*, dengan orientasi utamanya yaitu kepada pelanggan (*Customer-Oriented*), serta memberikan pelayanan yang efektif, cepat, dan menciptakan pengalaman terbaik yang berkualitas bagi pelanggannya (*Customer-Experience*)

PT. Telkom juga menyediakan beragam layanan komunikasi lainnya termasuk Layanan Interkoneksi Jaringan Telepon, Multimedia, Data Dan Layanan Terkait Komunikasi Internet, Sewa Transponder Satelit, Sirkuit Langganan, Televisi Berbayar dan Layanan VoIP. PT Telkom dapat dikatakan menguasai serta mendominasi pangsa pasar *Broadband* di Indonesia melalui fasilitas Indihome, dimana untuk Tahun 2023 jumlah pelanggan telah mencapai 10.2 Juta, Pencapaian ini dianggap cukup besar ditengah persaingan penggunaan Internet melalui media Handphone.

Adapun sejarah perjalanan dari PT. Telkom Indonesia, Tbk, secara singkat dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 4.1**  
**Sejarah Perjalanan PT. Telkom Indonesia, Tbk**

Tahun	Ringkasan
1884	PT Telekomunikasi awalnya merupakan badan usaha yang dibuat oleh pemerintah Hindia Belanda melalui <i>Staatsblad</i> Nomor 52 yang diberinama " <i>Post en Telegradients</i> " dengan ruang lingkup wewenang yakni menyelenggarakan telekomunikasi di Wilayah Hindia Belanda Badan ini awalnya ini dipegang oleh swasta sampai Tahun 1905, ada 38 industri telekomunikasi yang diambil alih Pemerintah Hindia Belanda dengan <i>Staatsblad</i> Nomor 395
1906	Badan ini awalnya ini dipegang oleh swasta sampai Tahun 1905, kemudian ada 38 industri Telekomunikasi yang diambil alih Pemerintah Hindia Belanda melalui <i>Staatsblad</i> Nomor 395
1927	Berdasarkan <i>Staatsblad</i> Nomor 419 Tahun 1927 perihal <i>Indonesia Bedrijven Weet</i> (I.B.W atau Undang-Undang Perusahaan Negara), kemudian perusahaan ini berubah nama menjadi <i>Post, Telegraf en Telefoon Dients</i> (PTT-Dients), dan kemudian perusahaan ini dikukuhkan sebagai Perusahaan Negara
1960	Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1960, perihal Persyaratan Sebuah Perusahaan Negara (PN)
1961	Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 240 Tahun 1961 <i>Post, Telegraf en Telefoon Dients</i> (PTT-Dients) selanjutnya diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi
1965	Mencermati tingkat perkembangan dari Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi yang mengalami perkembangan sangat signifikan, maka pada Tahun 1965 pemerintah melakukan peninjauan kembali atas menerbitkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1960, yang kemudian dilakukanlah pemisahan kewenangan kerja Pos dan Telekomunikasi melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 29 dan 30 Tahun 1965 dimana masing-masing perusahaan diberi nama : Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN. Pos dan Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN. Telekomunikasi)
1970	Kegiatan Telekomunikasi di Indonesia yang dicermati

	mengalami perkembangan cukup pesat, maka pada tanggal 28 April 1970 status dari PN Telekomunikasi ditingkatkan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi yang disingkat menjadi PERUMTEL melalui S.K. Menteri Perhubungan Nomor 129/U/1970.
1974	Menguatkan Eksistensi dari Perusahaan Umum Telekomunikasi maka melalui Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 1974, perusahaan ini ditetapkan Menjadi Pengelola Telekomunikasi Untuk Umum Dalam Negeri Dan Luar Negeri
1980	Sebagai upaya peningkatan layanan jasa telekomunikasi bagi publik, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 1980, yang memuat tentang kebijakan pembelian keseluruhan saham PT. INDOSAT yakni suatu perusahaan swasta yang dibentuk dalam rangka Penanaman Modal Asing yang kemudian statusnya diubah menjadi BUMN berbentuk PERSERO. Pernyataan Modal Negara Republik Indonesia dalam saham PT INDOSAT tersebut termaktub dalam Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 1980.
1991 sampai sekarang	Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991 Perum Telekomunikasi kembali diubah menjadi Perusahaan Perseroan Telekomunikasi dengan nama PT. Telkom Indonesia, Tbk

Sumber : Profil PT. Telkom Indonesia, Tbk

## B. Produk-Produk PT. Telkom Indonesia, Tbk.

PT. Telkom Indonesia, Tbk yang dulunya hanya menguasai bidang Telepone (*Voice*) seiring dengan perkembangan teknologi dan komunikasi serta ketatnya persaingan para competitor yang juga mengembangkan sayapnya kearah jaringan Internet, maka dalam menghadapi persaingan tersebut oleh PT. Telkom Indonesia, Tbk maka kegiatan usaha yang dikelola juga bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi..

PT. Telkom Indonesia, Tbk mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 Domain *Digital Business* yakni :

1. **Digital Connectivity** : *Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN), Network Function Virtualization (NFV)* dan Satellite
2. **Digital Platform**: Data Center, Cloud, *Internet of Things (IoT), Big Data, Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity*
3. **Digital Services**: Enterprise, Consumer

Sementara Inovasi produk yang dikembangkan untuk dapat meningkatkan pendapatan perusahaan setelah melepas IndiHome ke Telkomsel, maka PT. Telkom Indonesia, Tbk lebih fokus pada bidang *Business to Business (B2B)*. terdapat beberap produk digital yang akan digenjut sebagai sumber pendapatan perusahaan yakni :

1. Transformasi *Five Bold Moves* seperti *InfraCo, Data Center Co, B2B Digital IT Service Co, dan DigiCos.*
2. Produk PaDi UMKM, merupakan platform *B2B eCommerce* di mana para penyedia atau seller dari UMKM itu dapat onboarding dan dapat dibeli oleh BUMN atau perusahaan lainnya
3. Produk *Logee* untuk sektor logistik
4. Produk *Agree* untuk sektor Agrikultur.
5. Poduk digital yang berkaitan dengan big data seperti Kecerdasan Buatan atau *Artificial Intelligence (AI)*, dan *internet of Things (IoT)*

### **C. Purpose, Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk**

Menjawab tantangan industri digital, mendukung digitisasi nasional dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka PT. Telkom

Indonesia, Tbk telah menajamkan kembali Purpose, Visi, dan Misi sebagaimana diuraikan sebagai berikut .

1. **Purpose**

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

2. **Visi**

Menjadi Digital Telekomunikasi Pilihan Utama untuk Memajukan Masyarakat

3. **Misi**

- a. Mempercepat pembangunan Infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan an tingkat adopsi digital bangsa.
- c. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik

**D. Logo dan Makna Logo PT. Telkom Indonesia, Tbk**

**Gambar 4.1**

**Logo PT. Telkom Indonesia, Tbk**



Makna Logo :

Sebagai perusahaan digital telekomunikasi milik negeri, tekad dan keyakinan tersebut dilambangkan dengan sebuah logo perusahaan sebagai image perusahaan yang terdiri dari bentuk lingkaran yang melambangkan kedinamisan Perusahaan dan juga simbolisasi dunia, serta tangan kanan yang ramah dalam meraih dunia tersebut. Dengan warna merah, putih, dan warna transisi abu-abu sebagai warna identitas perusahaan, sebagaimana warna merah dan putih yang menjadi identitas Indonesia.

Logo Telkom Indonesia juga dilengkapi dengan tagline '*The World in Your Hand*' dengan makna 'Dunia dalam Genggaman Anda' yang membawa pesan bahwa Telkom Indonesia berkomitmen untuk membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia.

#### E. Tata Nilai dan Budaya PT. Telkom Indonesia, Tbk

Tata Nilai dan Budaya Perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk yakni "AKHLAK"

1. **Amanah** : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. **Kompeten** : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. **Harmonis** : Saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. **Loyal** : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
5. **Adaptif** : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
6. **Kolaboratif** : Membangun kerja sama dan sinergitas.

## **F. Pembagian Wilayah Kerja PT. Telkom Indonesia, Tbk**

PT. Telkom Indonesia, Tbk sejak 1 Juli 1995 secara de facto digantikan oleh meresmikan dimulainya era Divisi Network, dimana Wilayah Usaha Telekomunikasi (WITEL) digantikan Divisi Regional Sehingga berdasar pada kebijakan tersebut maka Badan Usaha Utama PT. Telkom Indonesia, Tbk dikelola oleh 7 Divisi Regional dan 1 Divisi Network. Lingkup tugas dari Divisi Regional yakni menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing-masing dan Divisi Network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

Tahun 1996 kebijakan Kerja Sama Operasional (KSO) dikeluarkan oleh pihak perusahaan, dimana pada setiap Divisi Regional akan didampingi mitra kerja, Adapun pembagian Divisi Regional dan Mitra Kerja dapat diuraikan sebagai berikut :

### **1. Divisi Regional I Sumatera**

Kedudukan : Kota Medan,

Wilayah Kerja : Menangani pelanggan-pelanggan yang berada di seluruh wilayah Aceh, Sum-Ut, Sum- Bar, Riau, Kep. Riau, Bangka Belitung, Sum-Sel, Jambi, Lampung.

Mitra Kerja : PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo)

### **2. Divisi Regional II Jakarta**

Kedudukan : Kota Jakarta,

Wilayah Kerja : Menangani pelanggan-pelanggan yang berada di Wilayah Jakarta, Depok, Tangerang, Bekasi, Bogor, Serang, Karawang, Purwakarta.

3. Divisi Regional III Jawa Barat
  - Kedudukan : Kota Bandung
  - Wilayah Kerja : Menangani pelanggan-pelanggan yang berada di Wilayah Bandung, Cirebon, Tasikmalaya, Cianjur, Rangkasbitung, Garut, Sukabumi.
  - Mitra Kerja : PT Aria West International (Aria West),
4. Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
  - Kedudukan : Kota Semarang
  - Wilayah Kerja : Menangani pelanggan-pelanggan yang berada di Wilayah Semarang, Pekalongan, Puwokerto, Yogyakarta, Solo, Kudus, Magelang.
  - Mitra Kerja : PT. Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI)
5. Divisi Regional V Jawa Timur
  - Kedudukan : Kota Surabaya
  - Wilayah Kerja : Menangani pelanggan-pelanggan yang berada di Wilayah Jawa Timur, Bali, NTB serta NTT
6. Divisi Regional VI Jawa Timur
  - Kedudukan : Kota Balikpapan
  - Wilayah Kerja : Menangani pelanggan-pelanggan yang berada di seluruh Wilayah Kalimantan
  - Mitra Kerja : PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra)
7. Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia
  - Kedudukan : Kota Makassar
  - Wilayah Kerja : Menangani pelanggan-pelanggan yang berada di seluruh Wilayah Sulselbar, Maluku dan Papua
  - Mitra Kerja : PT. Bukaka Singtel.

Masing-masing divisi dikelola oleh suatu tim manajemen yang terpisah berdasarkan prinsip desentralisasi serta bertindak

sebagai Pusat Investasi (Divisi Regional) dan Pusat Keuntungan (Divisi Network), serta divisi lainnya yang mempunyai keuntungan internal secara terpisah. Divisi-divisi pendukung terdiri dari Divisi Pelatihan, Divisi Properti, Divisi Sistem Informasi. Berdasarkan organisasi divisional ini, maka Kantor Pusat diubah menjadi pusat biaya. Berlakunya kebijaksanaan dekonsentrasi menjadikan jumlah SDM menjadi lebih sedikit.

#### **G. Profil PT. Telkom Indonesia Witel Sulselbar-Parepare**

PT. Telkom Indonesia Witel (Wilayah Usaha Telekomunikasi) Sulselbar-Parepare merupakan sebuah Kantor Wilayah Telkom yang membawahi sebagian daerah Sulawesi Selatan dan semua wilayah Sulawesi Barat.berada yang berada di bawah naungan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia

Produk unggulan dari PT. Telkom Indonesia Witel (Wilayah Usaha Telekomunikasi) Sulselbar-Parepare adalah Pelayanan Indihome yakni produk jaringan internet dengan paketan 3 Play yaitu paket telpon,Internet dan UseeTV. Adapun unit atau bagian-bagian dari PT. Telkom Indonesia Witel (Wilayah Usaha Telekomunikasi) Sulselbar-Parepare yakni :

1. PT. Telkom - Parepare, Sulawesi Selatan
2. DBS Telkom Witel Sulselbar - Parepare, Sulawesi Selatan
3. PT. Telkom Parepare, Parepare, Sulawesi Selatan
4. Plasa Telkom - Parepare, Sulawesi Selatan
5. STO Telkom Parepare - Parepare, Sulawesi Selatan

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Analisis Kuisisioner**

##### **1. Jumlah Responden**

Mengukur tingkat pengaruh dari pemberian Kompetensi dan Kompensasi kaitannya dengan Kualitas Layanan pada PT. Telkom STO Parepare, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang dengan pendekatan model sampel populasi atau sensus, hal ini didasarkan karena jumlah sampel adalah seluruh Karyawan baik berstatus Karyawan Tetap ataupun mereka dengan Status *Outsourcing* dan juga Kontrak. Penggunaan Model Sampel Populasi ini sejalan dengan penjelasan dari Moh. Nazir (2018) bahwa apabila populasi jumlahnya kurang dari 100, maka lebih baik semua populasi diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi atau dengan kata lain menggunakan model sensus.

Hasil analisis terhadap Kuesioner yang telah diterima dari responden penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan atau 99 Dokumen Kuesioner telah diisi secara baik dan benar sehingga dapat dijadikan sebagai alat analisis dalam mendukung penelitian ini untuk kemudian akan dilakukan analisis dengan berbagai alat uji sesuai prinsip-prinsip pada model aplikasi SPSS atau *Statistikal Package for the Social Sciens*.

## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden dalam penelitian ini sesuai dengan isian kuisisioner dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 5.1**  
**Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden		Frequency	Percent
Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	61.6%
	Perempuan	38	38.4%
Umur	26-30 Tahun	37	37.4%
	31-35 Tahun	33	33.3%
	36-40 Tahun	14	14.1%
	41-45 Tahun	10	10.1%
	46-50 Tahun	5	5.1%
Jenjang Pendidikan	S1	40	40.4%
	S2	4	4.0%
	SMA/SMK	55	55.6%
Lama Bekerja	1 – 3 Tahun	45	45.5%
	3,1 – 5 Tahun	30	30.3%
	5,1 – 7 Tahun	13	13.1%
	7,1 – 10 Tahun	11	11.1%
	<b>Total Karyawan</b>	<b>99</b>	<b>100,00</b>

*Data diolah dengan menggunakan SPSS 2.5*

Hasil analisis terhadap koesioner yang telah disebarakan untuk kemudian diolah dalam rangka mencermati karakteristik dari responden pada penelitian ini, maka telah diperoleh gambaran sebagaimana dituangkan pada Tabel 5.1 menunjukkan bahwa dari 99 orang Karyawan pada PT. Telkom STO Kota Parepare, dapat diketahui bahwa jumlah Karyawan dengan jenis Kelamin Laki-Laki lebih dominan dengan persentase 61,6%.

Karakteristik ini pada dasarnya dapat menjadi cerminan bahwa kondisi lingkungan kerja pada PT. Telkom STO Kota

Parepare sebagai unit kerja yang menangani setiap permasalahan berkaitan gangguan atau kerusakan jaringan pada konsumen, sehingga konsep kerja dari unit ini lebih dominan pada kegiatan pelayanan dengan ritme waktu yang tidak dapat diprediksi. Olehnya itu keberadaan dari karyawan dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibutuhkan untuk menangani berbagai kerusakan diapangan. Sementara untuk Karyawan dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan menangani administrasi perkantoran. Sehingga tingkat kebutuhannya juga terbatas.

Mencermati karakteristik karyawan dari segi pendidikan, dimana dapat dilihat lebih dominan pada Tingkat SMA/SMK yakni 55,6%, tentunya hal ini tidak terlepas dari kondisi lingkungan kerja pada unit ini, yang dominan membutuhkan tenaga teknisi untuk menangani berbagai permasalahan kerusakan jaringan dan dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan untuk penjaringan karyawan kaitannya dengan Tenaga Teknisi dilapangan juga lebih mengorientasikan pada Tamatan SMA atau SMK dengan keahlian dibidang Jaringan.

PT. Telkom STO Kota Parepare secara umum dalam perekrutan karyawan saat ini, masih lebih berorientasi pada sistem Outsourcing dan Kontrak, hal ini tentunya akan memiliki pengaruh terhadap perhitungan ,asa kerja seorang karyawan. Sehingga gambaran yang ditampilkan pada Tabel 5.1 dimana

tingkat pengalaman kerja atau masa kerja karyawan pada PT. Telkom STO Parepare lebih dominan berada pada rentang 1-5 Tahun dikarenakan sebahagian besar karyawan berada pada status Outsourcing dan Kontrak, sehingga masa kerja mereka dihitung dari masa kontrak kerja ditanda tangani, walaupun beberapa diantaranya berulang menanda tangani kontrak kerja.

Sesuai hasil pendataan pada bagian administrasi PT. Telkom STO Parepare diketahui bahwa dari 99 orang Karyawan secara keseluruhan 26 orang memiliki status Karyawan Tetap sementara 73 orang lainnya dengan Status *Outsourcing* dan Kontrak. Adapun masa kontrak kerja yang diberlakukan tidak sragam, dimana dari hasil wawancara diperoleh gambaran bahwa masa kontrak kerja yang diberlakukan antara lain 1 Tahun, 2 Tahun dan maksimal 3 Tahun.

Tuntutan Efektifitas Kerja tentunya menjadi landasan bagi PT. Telkom STO Kota Parepare, khususnya dalam menyikapi keluhan dari pelanggan, olehnya itu pihak perusahaan secara umum membutuhkan karyawan yang memiliki tingkat produktivitas tinggi. Berdasar pada konsep tersebut sehingga dalam perekrutan karyawan khususnya yang bekerja pada bagian lapangan oleh Pihak PT. Telkom STO Parepare selalu diupayakan untuk mempekerjakan tenaga-tenaga potensial, gambaran ini dapat dilihat pada karakteristik Umur Karyawan yang mana usia mereka

lebih dominan pada rentang 26 hingga 35 Tahun, dimana pada rentang usia ini memiliki potensi kerja sangat baik.

## B. Analisis Hasil Penelitian

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan salah satu langkah untuk dapat melihat gambaran tentang deskripsi dari masing-masing indikator melalui hasil input data instrumen pada setiap variabel.

Interpretasi nilai rata-rata dari setiap variabel sesuai dengan indikator pembentuknya dapat diuraikan sebagai berikut :

#### a. Skor Item Variabel Kompetensi

Hasil analisis isian kusioner responden terhadap indikator yang dijadikan sebagai pertanyaan pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel berikut :

**Tabel 5.2**  
**Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Kompetensi-(X1)**

Skor Jawaban	Interpretasi Skor Item Variabel Kompetensi- (X1)															Rata-Rata Bobot	
	X1.1			X1.2			X1.3			X1.4			X1.5			F	%
	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%		
1	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	-	0.0%
2	2	4	1.0%	0	-	0.0%	3	6	1.5%	0	-	0.0%	2	4	1.0%	1	0.7%
3	9	27	6.7%	13	39	9.5%	18	54	13.7%	12	36	8.8%	10	30	7.4%	12	9.2%
4	65	260	64.0%	59	236	57.6%	55	220	55.7%	61	244	59.5%	64	256	63.2%	61	60.0%
5	23	115	28.3%	27	135	32.9%	23	115	29.1%	26	130	31.7%	23	115	28.4%	24	30.1%
Jumlah	99	406	100%	99	410	100%	99	395	100%	99	410	100%	99	405	100%	99	100%
Rata-Rata	4.10			4.14			3.99			4.14			4.09				
Rata-rata	Interpretasi Skor Item Variabel Kompetensi- (X1)									Baik/Penting			4.09				

Data diolah dengan menggunakan SPSS 25

Analisis yang dilakukan terhadap skor item tiap indikator pada Variabel Kompetensi menunjukkan bahwa dari

kelima indikator yang digunakan persentase dari responden yang menyatakan “Puas dan Sangat Puas” yakni sebanyak 90,1% terhadap Kondisi yang dituangkan dalam pertanyaan kusioner, Sementara mereka yang melihat bahwa pertanyaan yang diajukan dalam konteks kenyataan tidak diberlakukan dalam perusahaan yakni sebanyak 9.9%.

Pertanyaan yang banyak menjadi sorotan dari karyawan dimana hal tersebut sepertinya tidak berjalan sebagaimana harapan mereka yakni berkaitan dengan Konsep Diri (*Self Concept*) dimana setiap permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan akan disikapi untuk diperoleh solusi terbaik, hal ini diutarakan oleh 21 orang atau 15,2% dan kondisi ini memberikan gambaran bahwa pihak perusahaan harus mampu menyikapi kondisi tersebut secara bijak, agar permasalahan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dapat diatasi dengan baik.

Sementara jika merujuk nilai rata-rata skor Item tiap Indikator dapat dikatakan bahwa secara umum berada pada range antara 3,9 - 4.14, sehingga apabila dirata-ratakan diperoleh nilai sebesar 4.09. Pencapaian tersebut jika dihubungkan dengan standar Interpretasi Skor Item maka kategori terhadap derajat kepentingannya berada di Kategori “Baik/Penting”, artinya secara umum semua pertanyaan yang

diajukan kepada responden dianggap sebagai interpretasi dari makna Kompetensi dilingkup PT. Telkom STO Parepare.

b. Skor Item Variabel Kompensasi-(X2)

Analisis isian kusioner responden terhadap indikator yang dijadikan sebagai pertanyaan pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel berikut :

**Tabel 5.3**  
**Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel Kompensasi-(X2)**

Skor Jawaban	Interpretasi Skor Item Variabel Kompensasi-(X2)															Rata-Rata Bobot	
	X2.1			X2.2			X2.3			X2.4			X2.5			F	%
	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%		
1	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	-	0.0%
2	1	2	0.5%	0	-	0.0%	3	6	1.5%	0	-	0.0%	1	2	0.5%	1	0.5%
3	12	36	9.0%	10	30	7.3%	7	21	5.2%	13	39	9.6%	14	42	10.6%	11	8.3%
4	67	268	66.8%	66	264	64.5%	66	264	65.0%	61	244	59.8%	66	264	66.3%	65	64.5%
5	19	95	23.7%	23	115	28.1%	23	115	28.3%	25	125	30.6%	18	90	22.6%	22	26.7%
Jumlah	99	401	100%	99	409	100%	99	406	100%	99	408	100%	99	398	100%	99	100%
Rata-Rata	4.05			4.13			4.10			4.12			4.02				
Rata-rata	Interpretasi Skor Item Variabel Kompensasi-(X2)									Baik/Penting			4.08				

Data diolah dengan menggunakan SPSS 25

Interpretasi terhadap hasil isian kusioner pada setiap indikator memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan dari karyawan PT. Telkom STO Parepare terhadap Pemberian Kompensasi cukup tinggi dengan persentase sebesar 91.2%, hal ini dapat dimaknai bahwa dari 99 orang karyawan hanya terdapat Kurang Lebih 12 orang yang menyatakan Kurang Puas atau jika dipersentasekan berkisar 8,8% terhadap unsur pertanyaan yang dijadikan sebagai alat ukur Kompensasi.

Pertanyaan pada Kuisisioner yang banyak disoroti oleh responden sehubungan Kompensasi lebih dominan pada permasalahan Gaji atau Upah, Pemberian Fasilitas dan

Promosi, dimana oleh beberapa orang responden melihat hal tersebut belum berjalan sesuai dengan arah pertanyaan yang diajukan. Namun secara umum terhadap semua pertanyaan pada isian kusioner dapat dianggap “Baik/Penting” dalam menjabarkan Kompensasi sesuai kondisi yang ada pada PT. Telkom STO Parepare, dan hal ini dibuktikan melalui pencapaian nilai-nilai rata-rata Interpretasi Skor Item untuk variabel ini berada direntang antara 3,40 – 4,19.

c. Skor Item Variabel Kualitas Pelayanan-(Y)

Interpretasi pernyataan responden terhadap kusioner yang diberikan, dapat diuraikan pada Tabel berikut :

**Tabel 5.4**  
**Interpretasi Hasil Pengisian Kusioner Responden Variabel**  
**Kualitas Pelayanan-(Y)**

Skor Jawaban	Interpretasi Skor Item Variabel Kualitas Layanan- (Y)															Rata-Rata Bobot	
	Z1			Z2			Z3			Z4			Z5			F	%
	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%	F	Bobot	%		
1	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	-	0.0%
2	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	0	-	0.0%	-	0.0%
3	15	45	11.0%	15	45	11.0%	29	87	22.3%	14	42	10.2%	17	51	12.7%	18	13.5%
4	57	228	55.9%	57	228	55.9%	47	188	48.2%	57	228	55.6%	58	232	57.6%	55	54.6%
5	27	135	33.1%	27	135	33.1%	23	115	29.5%	28	140	34.1%	24	120	29.8%	26	31.9%
Jumlah	99	408	100%	99	408	100%	99	390	100%	99	410	100%	99	403	100%	99	100%
Rata-Rata	4.12			4.12			3.94			4.14			4.07				
Rata-rata Interpretasi Skor Item Variabel Kualitas Layanan- (Y)										Baik/Penting			4.08				

Data diolah dengan menggunakan SPSS 25

Persepsi dari setiap orang responden sebagaimana dituangkan pada Tabel 5.4 menunjukkan bahwa tolok ukur indikator pembentuk dari variabel Kualitas Pelayanan oleh 18 Orang atau 13,5% Karyawan menyatakan bahwa “Kurang Puas”, dimana dihampir semua pertanyaan oleh beberapa orang karyawan menilai bahwa hal tersebut belum mampu

dijalankan dengan baik, mereka menilai masih terdapat karyawan yang belum memiliki sifat-sifat sebagaimana pertanyaan yang diajukan untuk unsur Kualitas Pelayanan.

Generalisasi terhadap tingkat kepuasan karyawan terhadap semua pertanyaan yang diajukan, walaupun terdapat beberapa orang yang menyatakan kurang puas namun secara umum dari hasil Interpretasi Skor Item yang ditunjukkan pada Tabel 5.4 memberikan gambaran bahwa Derajat Kepentingan dari masing-masing indikator dianggap “Baik/Penting” atau dengan kata lain semua pertanyaan oleh responden dinilai ‘Penting’ dalam memberikan gambaran terhadap ukuran Kualitas Pelayanan yang dapat diberikan oleh PT. Telkom STO Parepare

## 2. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Titik tolak yang dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam menentukan valid atau tidaknya hasil pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh responden untuk menentukan apakah hasil pengisian tersebut dapat dijadikan acuan sebagai alat ukur pada sebuah penelitian dapat dinilai melalui dua cara yakni :

- 1) Membandingkan Nilai  $r_{Hitung}$  dengan Nilai  $r_{Tabel}$ 
  - a) Jika nilai  $r_{Hitung}$  (*Pearson Corelation*)  $> r_{Tabel}$ , maka item pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan valid.

- b) Jika nilai  $r_{Hitung}$  (*Pearson Corelation*)  $< r_{Tabel}$ , maka item pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan tidak valid.
- 2) Membandingkan nilai Sig (2-Tailed) hasil analisis dengan Nilai Sig ( $\alpha$ ) = 0,05
- a) Jika nilai Sig (2-Tailed)  $>$  Nilai Sig ( $\alpha$ ) = 0,05 maka item pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan valid.
- b) Jika nilai Sig (2-Tailed)  $<$  Nilai Sig ( $\alpha$ ) = 0,05 maka item pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan tidak valid.

Merujuk pada salah satu dasar pengambilan keputusan untuk mengukur tingkat validitas suatu penelitian yakni dengan memperbandingkan antara nilai  $r_{Tabel}$ , maka langkah yang harus dilakukan lebih awal adalah menentukan nilai Derajat Kebebasan (DK) atau *Degree of Freedom* (DF) sebagai acuan untuk menentukan nilai  $r_{Tabel}$  pada Tabel Distribusi Nilai r, adapun persamaan yang dapat digunakan adalah :

$$df = (N-2) / \alpha = 0,05$$

$$df = (N-2) / \alpha = 0,05 \text{ atau } df = (99-2) / \alpha = 0,05$$

$$\mathbf{df = 97 / \alpha = 0,05}$$

Berdasar pada hasil perhitungan tersebut maka dapat nilai  $r_{Tabel}$  dari penelitian ini berada pada angka **97** untuk nilai *Degree of Freedom* (DF), sementara nilai signifikansi yang digunakan yakni 0,05 pada kolom uji dua arah. Sehingga dari hasil pertemuan dari kedua titik tersebut maka nilai  $r_{Tabel}$  yang diperoleh adalah **0.1975**

Nilai  $r_{Tabel}$  tersebut nantinya akan dijadikan acuan untuk diperbandingkan dengan nilai  $r_{Hitung}$  yakni nilai *Pearson Correlation* dan nilai Sig. (2-Tailed) masing-masing indikator setiap variabel. Adapun Hasil Uji Validitas untuk setiap Indikator pada masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 5.5**  
**Uji Validitas Kuisisioner Penelitian**

Variabel Penelitian	Indikator	Sig. (2-Tailed)	Sig $\alpha = 0,05$	Pearson Corelation	r Tabel	Interpre stasi
<i>Kompetensi</i>	X1.1	.000	0.05	.852**	0.1975	Valid
	X1.2	.000		.839**		Valid
	X1.3	.000		.783**		Valid
	X1.4	.000		.843**		Valid
	X1.5	.000		.842**		Valid
<i>Kompensasi</i>	X2.1	.000		.858**		Valid
	X2.2	.000		.799**		Valid
	X2.3	.000		.770**		Valid
	X2.4	.000		.816**		Valid
	X2.5	.000		.852**		Valid
<i>Kualitas Pelayanan</i>	X2.1	.000		.842**		Valid
	X2.2	.000		.813**		Valid
	X2.3	.000		.763**		Valid
	X2.4	.000		.801**		Valid
	X2.5	.000		.825**		Valid

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditampilkan pada Tabel 5.5 menunjukkan bahwa semua indikator untuk masing-masing variabel dapat dinyatakan Valid dan telah memenuhi unsur yang dituangkan pada dasar pengambilan keputusan ketika nilai indikator dapat dikatakan valid.

Kondisi tersebut dapat dibuktikan dengan melihat perbandingan antara nilai  $r_{Tabel}$  dan nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing indikator berada pada angka **0,763**

hingga **0.868** atau lebih besar dari nilai  $r_{Tabel}$  yakni **0.1975**, artinya melalui pembuktian ini dapat dikatakan semua isian kusioner pada setiap indikator dinyatakan valid. Demikian pula untuk Uji Signifikansi, dimana semua nilai *Sig. (2-Tailed)* dari indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai **0.000** atau lebih kecil dibandingkan dengan standar nilai Signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05. Maka dari hasil perbandingan-perbandingan tersebut dapat dinyatakan bahwa semua isian kusioner pada setiap indikator telah memenuhi syarat Uji Validitas dapat diajdiikan sebagai alat analisis.

#### b. Uji Realibilitas

Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian ini menurut Sugiyono (2020) dapat diketahui dengan cara melihat :

- 1) Apabila Variabel yang diteliti mempunyai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) >  $r_{tabel}$  maka dapat dikatakan Reliabel
- 2) Sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) <  $r_{tabel}$  maka maka dapat dikatakan tidak Reliabel.

Adapun hasil analisis untuk Uji Realibilitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel berikut

**Tabel 5.6**  
**Uji Realibilitas**

Item-Total Statistics				
	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Interpretasi
Kompetensi	.422	.189	<b>.649</b>	Realibel
Kompensasi	.552	.308	<b>.480</b>	Realibel
Kualitas Pelayanan	.470	.248	<b>.584</b>	Realibel

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk menilai Tingkat Realibilitas atau Tingkat Keandalan dari masing-masing variabel, maka hasil analisis pada Tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* dari setiap variabel berada pada range antara **0,480-0,649** atau lebih besar dari nilai  $r_{tabel} = 0.1975$ , artinya hasil dari perbandingan ini menunjukkan bahwa semua variabel dikategorikan Reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Sementara untuk mengukur tingkat keandalan dari masing-masing variabel sesuai standar yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020) dapat dinyatakan bahwa untuk Variabel Kompensasi dan Kualitas Layanan dengan nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* sebesar **0.480 dan 0.545** berada pada Kategori Cukup Kuat, sementara untuk Variabel Kompetensi dengan nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* **0,649** berada pada Kategori Reliabel atau Kuat.

### 3. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Terhadap Uji Normalitas yang dijadikan acuan dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* pada dengan menggunakan aplikasi SPSS,

Sementara untuk dasar pengambilan keputusan yang digunakan terhadap Uji Normalitas ini adalah :

- c. Jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi normal.
- d. Jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian tidak terdistribusi normal

Hasil Uji Normalitas dengan model pengukuran Statistik dapat dilihat pada Tabel berikut

**Tabel 5.7**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual	
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	.0000000	.0000000
	2.30728860	2.06926560
Most Extreme Differences	.063	.068
	.063	.068
	-.038	-.046
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>.200<sup>c,d</sup></b>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Analisis statistik dengan model *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 5.7 menunjukkan bahwa sebaran dari variabel pengganggu atau residual dalam penelitian ini memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yakni 0,200, artinya nilai ini jika merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk mengukur nilai normalitas dari penyebaran nilai residual hasil isian kusioner lebih besar dari nilai Signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05. Sehingga pernyataan

yang dapat diambil bahwa sebaran dari variabel pengganggu atau residual secara umum telah terdistribusi normal, dengan demikian maka data hasil isian kusioner dapat dinyatakan valid untuk dalam uji regresi.

#### 4. Koefisien Determinasi atau Uji *R Square* ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi atau Uji *R Square* ( $R^2$ ) menurut Sugiyono (2020) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan dari variabel Independen (X) menjelaskan tentang Variabel Dependen (Y). Adapun hasil analisis untuk Uji Determinasi dapat dilihat pada Tabel berikut

**Tabel 5.8**  
**Analisis Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics R Square Change
1	.498 <sup>a</sup>	.248	.232	.248

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: KQualitas Pelayanan

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Hasil Analisis untuk Uji Determinasi sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.8, menunjukkan bahwa nilai *R Square* yang diperoleh adalah 0,248 atau sama dengan 24,8%. Angka tersebut dapat diartikan bahwa Variabel Kompetensi dan Kompensasi dalam menjabarkan tingkat pengaruh terhadap Variabel Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare hanya sebesar 24,8%, sementara selebihnya sebesar 75,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak menjadi bagian dari persamaan regresi atau tidak menjadi bagian dalam penelitian ini.

Adapun Tingkat Korelasi atau Hubungan antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen jika didasarkan pada nilai *R Square* yang diperoleh yakni 0,248, maka sesuai dasar penetapan korelasi antar variabel, dimana jika hasil Uji Determinan memiliki nilai 0 s.d 0,49 maka dapat dinyatakan bahwa Korelasi atau Hubungan Pengaruh antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dianggap Tingkatannya Lemah atau rendah.

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menurut Ghozali (2018) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel Independen terhadap variabel dependen. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Hasil analisis untuk Uji Regresi Linear Berganda dalam rangka melihat pola hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 5.9**  
**Analisis Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	<b>8.258</b>	2.240		3.687	<b>.000</b>
	Kompetensi	<b>.139</b>	.096	.140	1.444	<b>.152</b>
	Kompensasi	<b>.455</b>	.105	.423	4.351	<b>.000</b>

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Berdasarkan analisis Uji Regresi Linear Berganda sebagaimana yang ditampilkan pada Tabel 5.9 maka pernyataan atau kesimpulan yang dapat diambil terhadap hasil analisis tersebut dapat dijabarkan melalui persamaan berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 8.258 + 0.139(X_1) + 0.455(X_2) + e$$

Uraian dari persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Terhadap Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) yang diperoleh. menunjukkan tingkat Kualitas Pelayanan yakni sebesar **8.258**. Sehingga jika tidak terdapat kenaikan pada nilai  $\beta$  untuk Kompetensi dan Kompensasi atau diasumsikan 0 (Nol), maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare memiliki nilai sebesar **8.258**.
- b. Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukkan bahwa Kompetensi, mempunyai arah regresi positif terhadap Nilai Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare sebagaimana ditunjukkan pada nilai  $\beta_1$  yakni sebesar **0.139**, yang berarti bahwa apabila Kompetensi mengalami peningkatan 1 point maka Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare dinyatakan mengalami peningkatan sebesar nilai  $\beta_1 = 0.139$ , sementara variabel independen lainnya diasumsikan konstan.
- c. Hasil persamaan koefisien regresi menunjukkan bahwa Kompensasi, mempunyai arah regresi positif terhadap

Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare yang ditunjukkan pada nilai  $\beta_2$  yakni sebesar **0.455**, berarti bahwa apabila Kompensasi mengalami peningkatan 1 point maka Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare dinyatakan mengalami peningkatan sebesar nilai  $\beta_2 = 0.455$ , sementara variabel independen lainnya diasumsikan konstan.

## 6. Uji Hipotesis (Uji T dan Uji F)

### c. Uji T (Uji Parsial)

Dasar pengambilan keputusan untuk Uji Hipotesis (Uji T) secara Parsial dapat dilakukan dengan 2 (Dua) cara yakni :

#### 3) Berdasarkan Nilai Signifikansi (0,05)

c) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $>$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya antara Variabel Independen tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen.

d) Jika diperoleh Nilai Signifikansi  $<$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya antara Variabel Independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap Variabel Dependen

#### 4) Memperbandingkan Nilai $t_{Hitung}$ dengan Nilai $t_{Tabel}$

c) Jika diperoleh Nilai  $t_{Hitung}$  sesuai hasil analisis  $<$  Nilai  $t_{Tabel}$ , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa tidak terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.

- d) Jika diperoleh Nilai  $t_{Hitung}$  sesuai hasil analisis  $>$  Nilai  $t_{Tabel}$ , maka hasil ini dapat pula dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa terdapat pengaruh antara Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.

Mendukung pengambilan keputusan terhadap sebuah uji hipotesis, maka salah satu alat ukur yang dibutuhkan sebagai perbandingan adalah nilai  $t_{Tabel}$ , dimana untuk menentukan nilai ini dapat diperoleh dengan persamaan berikut :

$$t_{Tabel} = \alpha/2 ; n - k - 1$$

Dimana

$\alpha$  = Nilai Signifikansi 0,05

$n$  = Jumlah Responden

$k$  = Jumlah Variabel

Penentuan terhadap nilai  $t_{Tabel}$  pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

$$t_{Tabel} = 0,05/2 ; 99 - 3 - 1$$

$$t_{Tabel} = 0,025 ; 95$$

Hasil perhitungan ini dapat diartikan bahwa untuk nilai  $t_{Tabel}$  sebagaimana dituangkan pada Tabel Distribusi Nilai t berada pada kolom uji dua arah dengan nilai 0,025 dan untuk nilai Derajat Kebebasan (DK) atau *Degree of Freedom* (DF) berada pada angka 95. Sehingga dari hasil Tabel Distribusi Nilai t maka untuk nilai  $t_{Tabel}$  yakni = **1.985**.

Berdasar pada hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 5.9 maka keputusan yang dapat diambil untuk masing-masing Hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1)  $H_1 =$  *Diduga Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare*

Hasil analisis Uji Regresi Linear Berganda pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa untuk nilai  $t_{Hitung}$  yang diperoleh terhadap pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare adalah sebesar **1.444**, dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai  $t_{Tabel}$  yakni = **1.985**. Jika merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk Uji Parsial yang membandingkan antara nilai  $t_{Hitung}$  dengan nilai  $t_{Tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa variable Kompetensi memiliki arah hubungan yang positif namun tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare.

Sementara jika melihat tingkat signifikansi dari hubungan pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare diperoleh nilai sebesar **0.125**, yang artinya nilai ini lebih besar dari nilai Signifikansi 0.05. Sehingga pernyataan yang dapat diambil yakni  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya Kompetensi tidak dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare.

Berdasar pada kedua hasil pengujian tersebut maka kesimpulan terhadap Uji Hipotesis dapat dinyatakan bahwa Kompetensi memiliki arah hubungan yang positif namun tidak mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare, dengan kata lain bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  atau Hipotesis yang diajukan ditolak.

- 2)  $H_2 =$  *Diduga Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare.*

Hasil Uji Hipotesis yang juga menjadi bagian dari Uji Regresi Linear Berganda sebagaimana dituangkan pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa Nilai  $t_{Hitung}$  untuk pola hubungan antara Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare adalah sebesar **4.351**, sementara untuk Nilai Signifikansinya yakni **0,000**. Sehingga keputusan yang dapat diambil terhadap hasil analisis tersebut yakni :

- a) Bahwa nilai  $t_{Hitung}$  dari Kompensasi menunjukkan angka sebesar **4.351** dan nilai ini lebih besar dari nilai  $t_{Tabel} = 1.985$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat hubungan pengaruh yang positif antara Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare

b) Sementara untuk tingkat signifikansi dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari hasil analisis Uji Regresi diperoleh nilai sebesar **0.000** atau lebih kecil dari Nilai Signifikansi 0.05. Maka keputusan dari hasil analisis ini adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya Kompensasi memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare

Kesimpulan dari kedua pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Kompensasi mampu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare, dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  atau Hipotesis yang diajukan diterima

#### d. Uji F (Uji Simultan)

Dasar pengambilan keputusan untuk Uji F atau Uji Simultan ini adalah :

- 3) Berdasarkan nilai Signifikansi
  - c) Jika diperoleh Nilai Signifikansi pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $>$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa secara bersama-sama variable Kompetensi dan Kompensasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare

- d) Jika diperoleh Nilai Signifikansi pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $<$  Nilai Sig  $\alpha = 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Variabel Kompetensi dan Kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare
- 4) Membandingkan nilai  $F_{Hitung}$  dengan nilai  $F_{Tabel}$  yang tersedia pada ( $\alpha=5\%$ ) dengan  $df=k; n-(k+1)$
- c) Jika diperoleh Nilai  $F_{Hitung}$  pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $<$   $F_{Tabel}$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bahwa secara bersama-sama Kompetensi dan Kompensasi tidak memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare
- d) Jika diperoleh Nilai  $F_{Hitung}$  pada Hasil Uji F atau Uji Simultan  $<$   $F_{Tabel}$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Kompetensi dan Kompensasi memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare

Untuk memperoleh nilai  $F_{Tabel}$  dapat dilakukan dengan menggunakan persamaan berikut :

$$Df = k; n-(k+1)$$

Dimana

$n$  = Jumlah Responden

$k$  = Jumlah Variabel Independen

Hasil perhitungan untuk menentukan nilai  $F_{Tabel}$  dapat diuraikan sebagai berikut :

$$Df = 2; 99-(2 + 1)$$

$$Df = 2 ; 96$$

Sehingga dari hasil tersebut ditetapkan bahwa nilai  $F_{Tabel}$  berdasarkan Tabel Dstribusi nilai F diperoleh **3.09**

Melihat apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara Kompetensi *dan* Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare, dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 5.10**  
**Analisis Uji F (Uji Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171.925	2	85.963	15.818	.000 <sup>b</sup>
	Residual	521.711	96	5.434		
	Total	693.636	98			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kompensasi, Kompetensi

Sumber : Diolah dengan Menggunakan SPSS 25 Tahun 2023

Hasil Analisis Uji Anova yang ditunjukkan pada Tabel 5.10 memberikan gambaran bahwa nilai  $F_{Hitung}$  yang diperoleh sebesar **15.818**, sementara Nilai Signifikansinya adalah **0,000**. Maka sesuai dasar pengambilan keputusan untuk Uji F atau Uji Simultan dapat dinyatakan bahwa :

- a) Hasil analisis melalui Uji ANNOVA menunjukkan bahwa Nilai  $F_{Hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar **15.818** atau lebih besar dari nilai  $F_{Tabel}$  yakni **3.09**, merujuk pada hasil analisis ini dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa jika secara bersama-sama

Kompetensi dan Kompensasi memiliki hubungan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare

- b) Hasil perbandingan untuk Nilai Signifikansi, berdasarkan Hasil analisis melalui Uji ANNOVA diperoleh bahwa Nilai Signifikansi dari hasil analisis yakni **0.000** atau lebih kecil dari Nilai Signifikansi **0.05**. Maka kesimpulan yang dapat diambil yakni  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa secara bersama-sama Kompetensi dan Kompensasi secara signifikan memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare

Berdasar pada kedua hasil penjabaran tersebut maka dapat dinyatakan bahwa Kompetensi dan Kompensasi jika secara bersama-sama mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare, atau dengan kata lain  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  atau Hipotesis yang diajukan diterima

### C. Pembahasan.

1. ***Kompetensi memiliki arah hubungan yang positif namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare***

PT. Telkom STO Kota Parepare yang merupakan bagian dari PT. Telkom Indonesia.Tbk. memiliki fungsi dalam hal

pemberian layanan khususnya berkaitan dengan pengelolaan jaringan serta pemasangan IndiHome di daerah, tentunya untuk dapat menjalankan fungsi tersebut dibutuhkan tenaga kerja yang memiliki keahlian dalam bidang pengelolaan jaringan, agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan dari sebuah produk.

Mengukur pola hubungan antara Kompetensi dengan Tingkat Kualitas Layanan pada PT. Telkom STO Parepare yang menjadi salah satu bagian dari penelitian ini diperoleh gambaran bahwa Kompetensi dari seorang karyawan walaupun memiliki hubungan positif akan tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kualitas Layanan.

Pernyataan dari hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iwan Ardiansyah (2022) dan Prima Salam (2022) bahwa Kompetensi jika dihubungkan dengan Kinerja seorang karyawan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan, artinya bahwa semakin baik kompetensi dari seorang karyawan maka dukungan terhadap kualitas pelayanan akan semakin baik.

Perbedaan antara konsep Kompetensi dengan beberapa penelitian yang memberikan pernyataan adanya pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan kondisi pada PT. Telkom STO Parepare pada dasarnya terletak pada konsep

perekrutan pegawai, dimana tendensi yang ditekankan kepada seorang karyawan khususnya pada bagian pelayanan yakni adanya kemampuan mereka dalam hal pengelolaan jaringan, artinya karyawan yang direkrut adalah mereka yang memiliki kemampuan atau keterampilan.

Kedua kasus tersebut pada dasarnya memiliki konsep dan tujuan yang sama yakni menempatkan unsur kompetensi sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas kerja dari sebuah organisasi, hanya saja terkadang perbedaannya dari sisi perekrutan, dimana PT. Telkom STO Parepare lebih berorientasi pada karyawan yang memiliki keahlian sementara pada instansi lainnya mungkin perekrutan yang dilakukan lebih bersifat umum.

Penegasan serupa juga dikemukakan oleh Parman (2020) dimana dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kompetensi pada sebuah perusahaan yang mengutamakan adanya skill atau keahlian dalam merekrut karyawan, maka secara tidak langsung tujuan yang hendak dicapai adalah mendukung peningkatan kualitas dalam bidang pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa masalah kompetensi dari sebuah organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik dengan model seleksi dimana kompetensi menjadi syarat utamanya pengaruhnya tidak lagi signifikan, karena yang dibutuhkan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yakni bagaimana karyawan menyikapi dan

menyelesaikan persoalan atau keluhan yang terjadi pada pelanggan.

Berbeda permasalahannya jika sebuah organisasi dalam perekrutan pegawai atau karyawan tidak menjadikan kompetensi atau keahlian khusus sebagai prasyarat utamanya, maka peningkatan terhadap kemampuan seorang karyawan agar dapat mendukung suatu bentuk pelayanan yang berkualitas menjadi sebuah keharusan, karena dengan rendahnya kompetensi keahlian yang dimiliki oleh seorang karyawan terhadap persoalan bersifat teknis, maka kualitas pelayanan juga akan terganggu. Penegasan ini dikemukakan oleh Sari Puspitawaty (2020), Iwan Ardiansyah (2022) dan Andi Rahma Nur Alam (2022) bahwa tuntutan terhadap seorang pegawai atau karyawan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yakni memiliki kompetensi sesuai bidang keahlian yang diperlukan oleh sebuah organisasi.

Kotler dan Keller (2020) menyatakan bahwa ukuran dari sebuah kualitas pelayanan pada sebuah lembaga atau organisasi dimana orientasinya merujuk pada pelayanan publik maka aspek-aspek yang harus diperhatikan adalah Aspek *Tangibles* yakni bukti secara langsung bagaimana sebuah perusahaan mampu menyikapi kebutuhan pelanggan dan tentunya untuk hal tersebut dibutuhkan Aspek Kehandalan

(*Reliability*) atau keahlian dari orang-orang yang melakukan pelayanan.

Kemampuan untuk memberikan bukti secara langsung dan didukung sikap Tanggap (*Responsiveness*) sebagai bentuk Perhatian (*Empaty*) dari pihak perusahaan kepada pelanggan, maka aspek-aspek tersebut hanya dapat tercapai jika sebuah perusahaan memiliki karyawan yang memiliki Kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya.

## **2. *Kompensasi memiliki Hubungan Pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare***

Kompensasi secara umum sering dimaknai sebagai hak dari seorang karyawan atas beban dan tanggung yang diberikan oleh perusahaan atau instansi, dengan kata lain bahwa kompensasi dapat pula diartikan sebagai bentuk kewajiban dari suatu perusahaan atau instansi atas jasa yang telah dilakukan oleh karyawannya. Sementara dari sudut pandang lainnya Kompensasi sering dijadikan sebagai alat motivasi untuk meningkatkan kinerja dari seorang karyawah sehingga tujuan dari suatu organisasi dapat tercapai.

Berbagai kajian penelitian mengisyaratkan bahwa pemberian Kompensasi kepada seorang Karyawan dominan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, demikian pula dengan hasil penelitian ini dimana dari uji regresi linear berganda yang dilakukan

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan dari Karyawan pada PT. Telkom STO Parepare.

Pengungkapan serupa juga dijelaskan oleh Yati Suhartini (2020) dan Prima Salam (2022) bahwa pemberian Kompensasi mampu mendukung peningkatan kinerja seseorang sehingga nantinya dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, olehnya itu dalam hal pemberian kompensasi kepada karyawan tentunya pihak perusahaan harus mampu mencermati jumlah besaran atau jenis kompensasi lainnya yang disesuaikan dengan kinerja dari seseorang.

PT. Telkom STO Kota Parepare pada dasarnya sangat menyadari hal tersebut, olehnya itu berbagai bentuk Kompensasi diberikan kepada Karyawan seperti Tambahan Upah khususnya bagi mereka yang bekerja pada unit pelayanan, sebab terkadang jika terjadi kerusakan jaringan, waktu kerja dari unit ini menjadi bertambah, sehingga terdapat upah lembur menjadi bagian dari Kompensasi yang diberikan oleh Pihak Perusahaan, diakhir Tahun pihak perusahaan juga memberikan berbagai bentuk Bonus kepada seluruh Karyawan belum lagi adanya Jaminan Kesehatan serta Asuransi Kecelakaan Kerja bagi Karyawan

Kebijakan dalam pemberian Kompensasi tersebut sejalan dengan pandangan dari Agus Dwi Cahya (2021) bahwa dalam

melakukan pemberian kompensasi harus dilakukan dengan tepat, sebab jika kebijakan perusahaan oleh karyawan dianggap tidak relevan maka hal ini dapat berdampak negatif terhadap kinerja mereka dan secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Olehnya itu dalam pemberian kompensasi pihak perusahaan harus melakukannya berdasarkan ketentuan atau aturan berkaitan dengan pemberian kompensasi.

Sementara oleh Parman (2020) dan *Tiara Puspa Sari* (2022) memberikan persepsi berbeda dimana dinyatakan bahwa Kompensasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, pandangan ini didasarkan pada konsep dari Kasmir (2019) bahwa Kompensasi adalah bagian dari tanggung jawab perusahaan untuk memberikan *Reward* atau Kompensasi sebagai bentuk balas jasa terhadap kinerja atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh karyawan. Olehnya itu agar Kompensasi memiliki dampak yang signifikan atau tidak hanya sekedar menjadi tuntutan atas hak dari karyawan maka pihak perusahaan tentunya harus mampu memberikan jenis kompensasi lainnya sebagai pendukung agar kinerja karyawan dapat meningkat.

Konsep Kompensasi yang diberlakukan oleh PT Telkom STO Parepare, sebahagian besar dapat dikatakan sebagai hak yang semestinya diberikan kepada Karyawan seperti Tambahan Upah ketika mereka melakukan pekerjaan diluar Jam Kantor,

namun konsep pemberian lembur itu sendiri dalam lingkup PT. Telkom juga beragam, sebab tidak semua pekerjaan yang sifatnya melewati jam kerja dihitung lembur, sebab terdapat pula jenis pemberian Kompensasi dihitung berdasarkan jumlah tingkat kerusakan yang dikerjakan, artinya perbaikan yang dilakukan oleh seorang karyawan pada unit pelayanan walaupun dikerjakan diluar Jam Kerja umum, namun hitungannya didasarkan pada jumlah layanan yang diberikan.

**3. *Kompetensi dan Kompensasi secara bersama-sama berpengaruh secara Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom***

Uji Simultan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi dan Kompensasi merupakan dua unsur yang jika dipadukan tentunya akan memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap sebuah organisasi, demikian pula dengan PT. Telkom STO Parepare, walaupun dalam Uji Parsial Kompetensi dinyatakan memiliki hubungan namun tidak berdampak signifikan pada Kualitas Pelayanan, bukan berarti Kompetensi menjadi tidak penting, justru pihak perusahaan sangat mengutamakan Kompetensi dalam mendukung tujuan yang hendak dicapai yakni memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Pentingnya Kompetensi oleh pihak PT. Telkom STO Parepare dan juga entitas lainnya yang memiliki orientasi usaha

pada pelayanan publik tentunya sangat mengedepankan adanya karyawan yang memiliki kompetensi handal. Olehnya itu dalam seleksi pegawai dasar paling utama yang diletakkan perusahaan yakni calon pegawai dengan kemampuan atau keahlian sesuai orientasi kerja pada sebuah organisasi.

Beberapa penelitian memberikan penegasan bahwa Kompetensi dan Kompensasi jika secara bersama-sama dijadikan sebagai faktor utama dalam mendukung Kualitas Pelayanan, maka pengaruh yang diberikan berdampak signifikan, sebagaimana dikemukakan oleh Prima Salam (2022) bahwa Kompetensi yang dipadukan dengan pemberian Kompensasi yang sesuai akan sangat berdampak pada peningkatan kinerja seorang karyawan, tentunya peningkatan tersebut akan sangat berdampak pula pada peningkatan kualitas pelayanan.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasar pada Hasil Penelitian dan Pembahasan terkait dengan Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare, maka kesimpulan yang dapat diambil yakni :

1. Kompetensi memiliki dampak positif namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare, Hasil ini dapat diartikan bahwa Kompetensi pada Karyawan PT. Telkom STO adalah prasyarat utama yang dijadikan acuan oleh pihak perusahaan dalam perekrutan karyawan, sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan utama dengan merekrut karyawan kompeten adalah meningkatkan kualitas kerja PT. Telkom STO Parepare, olehnya itu responden beranggapan bahwa mereka melakukan pekerjaan semata-mata untuk melakukan pelayanan.
2. Kompensasi berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare, hal ini dimaksudkan bahwa semakin baik dan tepat perusahaan dalam memberikan kompensasi kepada seorang karyawan yang diukur dari kinerjanya maka hal tersebut akan sangat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Kompetensi dan Reward secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dimana sebuah pelayanan akan semakin berkualitas apabila pihak perusahaan mampu mengkombinasikan secara bijak antara Kemampuan dari seorang karyawan dengan Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan.

#### **B. Saran-saran**

Hal-hal yang dapat disarankan kepada Manajemen PT. Telkom STO Parepare terkait dengan hasil penelitian yang diperoleh antara lain :

1. Bahwa untuk lebih meningkatkan Kualitas Layanan pada PT. Telkom STO Parepare, maka Kompetensi yang telah dimiliki oleh setiap Karyawan perlu lebih dipermahir, agar pola pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan terarah.
2. Bentuk Kompensasi yang harus diperhatikan oleh Pihak PT. Telkom STO Parepare dalam hal pemberian Kompensasi yakni berkaitan dengan Gaji atau Upah Karyawan yang sebaiknya selalu diupdate atau disesuaikan dengan masa kerja atau prestasi kerja mereka
3. Pemberian Kompensasi lainnya juga perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan agar nantinya dapat lebih memotivasi karyawan dalam meningkatkan kualitas kerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. S. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Abdullah, Ma'ruf 2019. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta : Aswaja Presindo
- Abubakar, R. 2021. Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Ajabar. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Deepublish
- Arikunto, S. 2020. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Asmini, Andi Rahma Nur Alam, Amelia Putri, 2022. Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Area Soppeng. Jurnal Ilmiah METANSI : Manajemen dan Akuntansi Volume 5 Nomor 1, April 2022. Hal : 17-24
- Badriyah, Mila. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia.
- Cahya. Agus Dwi, Riky Artya S, Syahril Asfiah N, Pandu Sinawung Jati, 2021. Pengaruh Pemberian Kompensasi Karyawan terhadap Kepuasan dalam kinerja untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. JESYA : Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 4 Nomor 2, Juni 2021. Hal 1288-1294
- Dessler, Garry. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi kesembilan. Jakarta: Indek Kelompok Gramedia
- Dharma, Surya. 2018. Manajemen Kinerja : Falsafah Teori dan Penerapannya. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Edison, E & Lubis, Y., Hermanto, B., 2019. Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta
- Enny, Mahmudah. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.
- Ervina, Agusetiana, Arif Senja Fitriani, 2022. Implementasi Data Mining Pada Pelanggan Telkom Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor untuk Memprediksi Status Pelayanan Disampaikan pada Seminar Nasional Inovasi Teknologi UN PGRI Kediri, 23 Juli 2022. Hal 115-119
- Fahmi, I. 2019. Pengantar Administrasi Bisnis. Bandung. Alfabeta.

- Fahrul Khoirul Umam, 2022. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Jember (Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah (BPKAD) Pemerintah Kabupaten Jember), Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Akuntansi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Fitriyani dan Rahmat Hidayat, 2023. Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus PT.Telkom Indonesia Witel Bandung Tahun 2022). e-Proceeding of Applied Science : Vol.9, No.2 April 2023. Hal: 563-568
- Hernia, 2018. Konsep Pendidikan Humaniora Terhadap Makhluk Hidup, Palembang: Universitas PGRI Palembang
- Imam Ghozali, 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS" Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Iwan Ardiansyah, 2021. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung) KarismaPro: Kajian & Riset Manajemen Profesional Vol. 12 No. 2/Desember 2021
- Kadek Wira Adi Saputra, Pande Putu Juniarta, 2022. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Departemen Front Office Di Hotel Puri Saron Seminyak. SABANA (Sosiologi, Antropologi, dan Budaya Nusantara) Vol. 1 No. 3 (Desember 2022) 182-197
- Kasmir. 2019. Manajemen Sumber daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Kasmir. 2018. Customer Services Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2018. Pemasaran Bank (edisi revisi). Jakarta: Kencana
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. 2020. Manajemen Pemasaran (12th ed.). PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson..
- Mangkunegara, A. A. A. P. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi. PT Remaja Rosdakarya
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. 2019. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Volume 2 Nomor (1), Hal : 129–147

- Melinda Handayani, Zainur Hidayah, Ety Puji Lestari. 2021. Determinasi Kepemimpinan, Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)* Vol 1, Nomor (2), 2021. Hal : 164-175
- Moenir, H. A. S. 2018. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Iqbal, Syifa Vidya Sofwan, Rofi Mariam. 2022. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Pengawasan Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung. *AKURAT : Jurnal Ilmiah Akuntansi* Volume 13, Nomor 1, Januari – April 2022; Hal : 1-15
- Nawawi, Hadari, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Cetakan Keempat, Penerbit : Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nazir, Moh. 2018. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nurzhavira, Gusti Putri, Sri Setyo Iriani, 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol: 13 No: 2 Tahun 2022, Hal 692-704
- Panggabean, Mutiara S. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parman, Mahfudnurnajamuddin, Syamsu Nujum, Muhammad Su'un, 2020. Effect of Competence, Compensation, Discipline of Work, Work Environment Satisfaction and Performance of Employees in Construction in the City of Pare-Pare. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* Volume 22, Issue 2. Ser. III (February. 2020), PP 53-63
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Prima Salam, Abid Djazuli, Choiriyah. 2022. Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia* Vol. 3, No. 4 Desember 2022
- Rivai, Veithzal. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Cetakan Pertama. Jakarta: Murai Kencana.
- Romin Kalepo, Mochammad Sakir, Ahmad Risa Mediansyah, 2022. Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. Provider

Jurnal Ilmu Pemerintahan: Vol. 1 No. 2 (2022): Oktober 2022 - Maret 2023

- Santoso, Singgih, 2018. *Menguasai Statistik dengan SPSS 25*, Jakarta: PT Gramedia,
- Sari Puspitawaty, 2020. Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *JEMSI : Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sistem Informasi* Volume 2, Issue 2, November 2020
- Shandra Bahasoan, Alfia Randa, Rafiqah, 2023. Pengaruh Kompensasi dan Kedisiplinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik *Economics and Digital Business Review* Volume 4 Issue 2 (2023) Hal 293-308
- Simamora, H. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YPKN.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soedarso, S. W. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Perencanaan, Strategi, Isu-Isu Utama Dan Globalisasi*. Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Sudarmanto 2019, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sukandarrumidi. 2018. *Metodologi Penelitian*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Sutrisno Edy, 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Taufiqur Rachman, Siti Mujanah, Nanis Susanti. 2023 *Servant Leadership, Self Awareness dan Kompensasi Pengaruhnya Terhadap Employee Engagement dan Kinerja Karyawan pada Puskesmas Tanjungbumi Madura*. Mahardika : Media Komunikasi Ekonomi dan Manajemen Vol. 19 No. 2 (2021): January 2021
- Tiara Puspa Sari, Sri Ekowati 2022. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)* Volume 3. Nomor 1 Januari 2022
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Pemasaran Strategik Dominan, Determinan, Dinamika*. Yogyakarta: ANDI.

Wibowo. 2019. Manajemen Kinerja. Edisi Keempat, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Yati Suhartini, 2020. Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Quality Of Work Life Pada Perawat Rumah Sakit Di Kota Yogyakarta. Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika Vol. 17 No. 2 Tahun 2020