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

Hasna[1], Parman[2]
Email: hasnasalman744@gmail.com[1], parmanriati@gmail.com[2]
[1,2]Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl.Jend. Ahmad Yani No.KM .6, Bukit Harapan, Kec.Soreang, Kota Parepare,Sulawesi Selatan Kode Pos 91112

Abstrak

Prinsip pemberian pelayanan yang maksimal semestinya menjadi landasan utama bagi seluruh lembaga atau instansi yang berorientasi pada pelayanan publik. Hal ini juga berlaku bagi PT. Telkom, khususnya dalam layanan IndiHome. Namun, berbagai fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan ini masih menjadi sorotan, terutama dari pelanggan pengguna layanan IndiHome. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 99 orang, dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang mengindikasikan bahwa keterampilan teknis pegawai belum sepenuhnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang menunjukkan bahwa sistem penghargaan yang baik dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai, sehingga berdampak positif pada pelayanan. Secara simultan, kompetensi dan kompensasi secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan, meskipun pengaruh kompensasi lebih dominan. Temuan ini menegaskan pentingnya keseimbangan antara pengembangan keterampilan pegawai dan pemberian kompensasi yang adil untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan.

Kata Kunci: Kompetensi, Kompensasi, Kualitas Pelayanan

Abstract

The principle of providing excellent service should be the foundation for all institutions or agencies oriented toward public service. This also applies to PT. Telkom, particularly in its IndiHome service. However, various phenomena indicate that the quality of service provided by the company remains a concern, especially among IndiHome customers. This study aims to analyze the influence of competence and compensation on service quality at PT. Telkom STO Parepare. The research employs a quantitative method with 99 respondents, and data analysis is conducted using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 25. The results show that competence does not have a significant impact on service quality, indicating that employees' technical skills alone have not fully enhanced customer satisfaction. On the other hand, compensation has a significant impact on service quality, suggesting that a fair reward system can increase employee motivation, thereby improving service performance. Simultaneously, competence and compensation together influence service quality, although compensation plays a more dominant role. These findings highlight the importance of balancing employee skill development and fair compensation to achieve more effective and satisfactory service delivery.

Keywords: Competence, Compensation, Service Quality

PENDAHULUAN

Paradigma peningkatan jumlah pelanggan yang sangat signifikan tersebut berdasarkan pandangan dari Ervina Agusetiana (2022) dipicu oleh kondisi Pandemi Covic-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 ternbanyak 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 kompetetitif, 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 kompetetitif 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 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 justeru 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 komptensi, maka faktor atau unsur lain yang juga banyak memberikan pengaruh adalah Konpensasi, dimana sebahagian besar ahli menyatakan bahwa bentuk-bentuk konpensasi 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 Cahya (2021) menguraikan bahwa melalui pemberian konpensasi 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 meraka 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. Konpensasi juga dapat pula diartikan sebagai sebuah nilai pertukaran dalam bentuk moneter kepada karyawan sebagai nilai tukar atas pekerjaan yang telah dicapai.

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 keceilnya sebuah konpensasi 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 konpensasi 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.

METODE 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 kuantatif, 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.

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, 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.

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. Adapun persamaan untuk melakukan Analisis Regresi Linear Berganda yakni :

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

Di mana:

Y	=	Kualitas Layanan
X1	=	Kompetensi
X2	=	Kompensasi
β1, β2,	=	Koefisien Regresi Variabel Independen
a	=	Konstanta

Pernyataan terhadap persamaan yang digunakan pada analisis regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Terhadap Nilai Konstanta yang diperoleh menunjukkan tingkat Kualitas Layanan pada PT. Telkom STO Parepare, sehingga jika nilai koefesien 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 menunjukan bahwa Kompetensi dan Kompensasi, mempunyai arah regresi positif terhadap Nilai Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare sebagaimana ditunjukkan pada nilai β1, β2, 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 β1, β2, dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain konstan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

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)/ α = 0,05

df= (N-2)/ α = 0,05 atau df= (99-2)/ α = 0,05

df= 97/α = 0,05

Nilai r_{Tabel} tersebut nantinya akan dijadikan acuan untuk diperbandingkan dengan nilai r_{Hitung} yakni nilai *Pearson Corelation* 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 1 : Uji Validitas Kuisioner Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Sig. (2-Tailed)	Sig α = 0,05	Pearson Corelation	r Tabel	Interprestasi
Kompetensi	X1.1	.000		.852**		Valid
	X1.2	.000		.839**		Valid
	X1.3	.000		.783**		Valid
	X1.4	.000		. .843**		Valid
	X1.5	.000		. .842**		Valid
Kompensasi	X2.1	.000		.858**		Valid
	X2.2	.000		.799**		Valid
	X2.3	.000	0.05	.770**	0.1975	Valid
	X2.4	.000		.816**		Valid
	X2.5	.000		.852**		Valid
Kualitas Pelayanan	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).

Berdasarkan hasil Uji Validitas pada Tabel 1 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} atau nilai *Pearson Corelation* pada masing-masing indikator. Kondisi tersebut dapat dibuktikan dengan melihat perbandingan antara nilai r_{Tabel} dan nilai *Pearson Corelation* 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 (α) = 0,05. Maka dari hasil perbandingan-perbandingan tersebut dapat dinyatakan bahwa semua isian kusioner pada setiap indikator telah memenuhi syarat dijadikan sebagai alat analisis.

Uji Realibilitas

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

Tabel 2 : Uji Realibilitas

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

Merujuk pada dasar pengambilan keputusan untuk menilai Tingkat Realibilitas atau Tingkat Kehandalan dari masing-masing variabel, maka hasil analisis pada Tabel 2 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 menujukkan bahwa semua variabel Reliabel digunakan sebagai alat ukur penelitian. Sementara untuk mengukur tingkat kehandalan 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 niai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* **0,649** berada pada Kategori Realibel atau Kuat.

Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

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

Tabel 3 : Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

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

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Test of Normality Kolmogorov-Smirnov pada Tabel 3 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 (α) = 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

Koefisien Determinasi atau Uji *R Square* (R^2)

Adapun hasil analisis untuk Uji Determinasi dapat dilihat pada Tabel berikut

Tabel 4 : Analisis Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics R Square Change
1	.498[a]	.248	.232	. .248

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: KUalitas Pelayanan

Hasil Analisis untuk Uji Determinasi sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4, 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 anatara 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

Analisis Regresi Linear Berganda

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 : Analisis Uji Regresi Linear Berganda

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

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis Uji Regresi Linear Berganda sebagaimana yang ditampilkan pada Tabel 5 maka pernyataan atau kesimpulan yang dapat diambil terhadap hasil analisis tersebut dapat dijabarkan melalui persamaan berikut :

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

Uraian dari persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

a. Terhadap Nilai Konstanta (a) yang diperoleh. menunjukkan tingkat Kualitas Pelayanan yakni sebesar **8.258.** Sehingga jika tidak terdapat kenaikan pada nilai β 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 menunjukan bahwa Kompetensi, mempunyai arah regresi positif terhadap Nilai Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare sebagaimana ditunjukkan pada nilai β_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 β_1 = **0.139**, sementara variabel independen lainnya diasumsikan konstan.
c. Hasil persamaan koefisien regresi menunjukan bahwa Kompensasi, mempunyai arah regresi positif terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare yang ditunjukkan pada nilai β_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 β_2 = **0.455**, sementara variabel independen lainnya diasumsikan konstan

Uji Hipotesis

a. **H_1 =** *Diduga Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare*

Hasil analisis Uji Regresi Linear Berganda pada Tabel 5 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_o diterima dan H_a ditolak artinya bahwa variable Kompetensi memiliki arah hubungan yang postif 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_o diterima dan H_a ditolak artinya Komptensi 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 bawa 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_o diterima dan H_a atau Hipotesis yang diajukan ditolak.

b. **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 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 :

1) 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_o ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan pengaruh yang positif antara Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare
2) 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_o 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_o ditolak dan H_a atau Hipotesis yang diajukan diterima

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 6 : Analisis Uji F (Uji Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171.925	2	85.963	15.818	.000[b]
	Residual	521.711	96	5.434		
	Total	693.636	98			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Kompensasi, Kompetensi

Hasil Analisis Uji Anova yang ditunjukkan pada Tabel 6 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 menujukkan 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_o 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_o 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 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_o ditolak dan H_a atau Hipotesis yang diajukan diterima

Pembahasan.

Kompetensi Memiliki Arah Hubungan Yang Positif Namun Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Telkom STO Parepare

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) 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 seroang 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 Asmini (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 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 (*Empatyi*) dari pihak perusahaan kepada pelanggan, maka aspek-aspek tersebut hanya dapat tercapai jika sebuah perusahaan memiliki karyawan yang memiliki Kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya.

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 padangan 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 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.

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 memberika dampak signifkan terhadap kualitas pelayanan terhadap sebuah organisasi, demikian pula dengan PT. Telkom STO Parepare, walaupun dalam Uji Parsial Kompetensi dinyatakan memiliki hubungan namum tidak berdampak signifikan pada Kualitas Pelayanan, bukan berarti Kompetensi menjadi tidak penting, justeru 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.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasar pada Hasil Penelitian dan Pembahasan terkait dengan Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom STO Parepare, maka simpulan 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 kulitas 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.

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

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

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

Ervina, Agusetiana, Arif Senja Fitrani, 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

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

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

Mangkunegara, A. A. A. P. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi. PT Remaja Rosdakarya

Melinda Handayani, Zainur Hidayah, Etty 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

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

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

Parman, Mahfudnurnajamuddin, Syamsu Nujum, Muhammad Su'un, 2020. Effect of Competence, Compensation, Discipline of Work, Work Environment Satisfaction and Performance of Employees in Constructionin the City of Pare-Pare. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) Volume 22, Issue 2. Ser. III (February. 2020), PP 53-63

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

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

Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

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.