

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, PROFESIONALISME, PEMBERIAN INSENTIF, DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS TENAGA KERJA PADA PT. TELKOM MANADO

Alfira Astrid Manoppo¹ Olivia S. Nelwan² Jeffry L.A. Tampenawas³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Sam Ratulangi Manado

¹alfiramanoppo657@gmail.com ²olivnelwan@gmail.com

³Jeffry_tampenawas@unsrat.ac.id

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, dan motivasi terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kerja pada PT. Telkom Manado, yang berjumlah 32 orang. Besarnya sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total jenuh yang mengambil seluruhnya populasi menjadi sampel yaitu 32 responden. Metode penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas) dan uji hipotesis (uji t, uji F dan koefisien determinasi). Dengan uji ini dapat dilihat bagaimana variabel-variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas tenaga kerja, profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas tenaga kerja, pemberian insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas tenaga kerja, dan motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas tenaga kerja. Karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, dan motivasi berpengaruh terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.

Kata Kunci: Karakteristik Individu, Profesionalisme, Pemberian Insentif, Motivasi, Kualitas Tenaga Kerja

Abstract: The purpose of this study is to determine the effect of individual characteristics, professionalism, incentives, and motivation toward labor quality at PT. Telkom Manado. The populations in this study were labor at PT. Telkom Manado, totaling 32 people. The sample size in this study used a total saturation technique which took the entire population as a sample, namely 32 respondents. The research method using multiple linear regression analysis. The analysis used included the research instrument test (validity and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test and normality test) and hypothesis testing (t test, F test and coefficient of determination).

With this test, it can be seen how the independent variables influence the dependent variable. The results of this study found that the individual characteristics had a significant positive influence on labor quality had a significant positive influence on labor quality, professionalism had a significant positive influence on labor quality, incentives had a significant positive influence on labor quality, and motivation had a significant positive influence on labor quality. Individual characteristics, professionalism, incentives, and motivation simultaneously influence toward labor quality at PT. Telkom Manado.

Keywords: *Individual Characteristics, Professionalism, Incentive, S Motivation, Labor Quality*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Era globalisasi saat ini, Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan profesional sangatlah dibutuhkan oleh perusahaan. Dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja perusahaan harus berperan penting dalam mengatur atau melakukan berbagai cara yang dapat mendorong setiap tenaga kerja agar bisa bekerja maksimal. Yang dapat menjadi masalah dalam kualitas tenaga kerja dipengaruhi dari beberapa faktor seperti karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif dan motivasi. Menurut Flippo (2020:28), kualitas kerja merupakan hasil dari terlaksananya pekerjaan diukur dari efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dilaksanakan oleh manusia beserta sumber daya lain untuk mencapai tujuan atau sasaran perusahaan secara memadai dan efisien. Sementara menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2018:162) kualitas kerja merupakan kekuatan atau kemampuan yang diberikan tenaga kerja dengan tujuan menghasilkan kualitas kerja yang baik bagi perusahaan. Bintoro dan Daryanto (2018:15), berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan sebuah ilmu dan metode tentang bagaimana mengelola hubungan dan peran sumber daya yang ada pada masing-masing individu secara efisien dan efektif serta dapat dimanfaatkan secara optimal sehingga perusahaan sampai pada karyawan dan masyarakat dapat mencapai hasil yang maksimal. Sedangkan Menurut Hamali (2018:2), sumber daya manusia merupakan sumber daya paling penting karena karena mempunyai perasaan, akal, keinginan, keterampilan, ilmu pengetahuan, daya dan karya. Secara umum sumber daya manusia adalah individu yang merupakan suatu penggerak dalam organisasi, baik institusi maupun perusahaan yang dapat berfungsi sebagai aset yang harus dilatih serta dikembangkan kemampuannya. Suatu keberhasilan perusahaan bukan hanya diukur dari seberapa

banyak uang yang dihasilkan oleh perusahaan, melainkan diukur dari sumber daya manusia (SDM) yang berada di perusahaan. Sumber daya manusia merupakan unsur penting yang memiliki fungsi sebagai penggerak berjalannya kegiatan produksi di sebuah organisasi atau perusahaan dan oleh sebab itu perusahaan perlu menerapkan manajemen SDM dengan baik dan harus bisa membentuk sumber daya manusia yang ada agar bisa memiliki keahlian, kualitas, meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang terampil sesuai dengan bidangnya sehingga dapat memberdayakan sumber daya yang ada secara efektif, efisien dan produktif demi terwujudnya tujuan perusahaan.

Karakteristik individu menjadi pengaruh pada kualitas tenaga kerja dan menjadi hal yang sangat penting dan diperlukan dimana manajemen sumber daya manusia ialah yang melakukan kegiatan untuk memperoleh tenaga kerja yang tepat. Menurut Gibson (2010:123), karakteristik individu ialah suatu kemampuan dan kecakapan, latar belakang, demografi, jenis kelamin dan ras. Karakteristik individu adalah sikap berbeda yang dimiliki setiap mereka yang memandang segala sesuatu berbeda dan berperilaku yang berbeda pula terhadap pekerjaan, pimpinan maupun rekan kerja baik sikap positif maupun negatif. Karakteristik individu bisa menjadi tolak ukur seseorang dalam mengambil keputusan ketika dia melakukan sesuatu. Karakteristik individu dapat berpengaruh pada peningkatan kerja seseorang karena merupakan suatu nilai yang melekat pada diri seseorang, ketika seorang individu memiliki karakter yang baik maka dalam dia menjalankan tugas akan mempengaruhi pekerjaan seseorang berjalan dengan baik sesuai kemampuan yang ia miliki tetapi jika seorang individu yang memiliki sifat negatif meskipun seseorang tersebut memiliki keahlian yang lebih tetapi dalam hal ini seperti contoh dia mensangkut pautkan antara pekerjaan dengan sifat negative yang tidak saling menghargai, memiliki sikap egois dalam menjalankan tugas, tidak mau bekerja sama bahkan saling menjatuhkan antara satu dengan yang lain maka itu akan mempengaruhi kualitas yang dimiliki menurun atau tidak berkembang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Selanjutnya profesionalisme yang merupakan tingkah laku pada diri seseorang untuk berkembang menjadi lebih baik yang memiliki kualitas sebagai seorang yang profesional. Hornby (2018:677) mengemukakan bahwa profesionalisme adalah suatu nilai atau kualitas dari sebuah profesi. Sikap seorang yang profesional terlihat pada pelaksanaan kualitas yang merupakan ciri dari karakteristik atau bagian dari tanda profesi seorang profesional. Menurut ahli lain Bertens profesional ialah berbagai sikap yang dilakukan seseorang atas dasar pekerjaan, tujuan dan penerapan nilai-nilai dalam melaksanakan pekerjaan atas dasar komitmen dan bertanggung jawab serta menerapkan nilai kejujuran, disiplin dan lain sebagainya. Profesionalisme juga dapat dipengaruhi dengan adanya teknologi, kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan untuk menunjang berjalannya pekerjaan demi terwujudnya

tujuan perusahaan. Profesionalisme mengukur kemampuan seseorang apakah pekerjaan yang dikerjakan berhasil atau tidak. Profesionalisme artinya sikap professional yang adalah bagaimana seorang tenaga kerja bisa menempatkan diri dalam ruang lingkup pekerjaan maupun diluar lingkup kerja serta bagaimana seorang tenaga kerja bisa menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab, tepat waktu dan memiliki nilai integrasi. Sebagai contoh masalah yang diangkat adalah ketika seorang tenaga kerja memiliki masalah baik bersifat internal maupun eksternal, tenaga kerja yang professional tidak akan menghubungkan antara masalah yang dihadapi dengan urusan pekerjaan yang dijalani yang artinya tenaga kerja memiliki sifat tanggung jawab yang mampu menempatkan dirinya dalam dunia pekerjaan dan ketika seorang tenaga kerja melakukan kesalahan dalam pekerjaan, dia mampu mengakui dan mau memperbaiki kesalahan tersebut dan mampu menyelesaikan tepat waktu berarti tenaga kerja memiliki kualitas yang baik dan disiplin sebab seorang yang professional bukan hanya berbicara tentang kecerdasan yang dimiliki tetapi harus memiliki nilai-nilai kejujuran, kebenaran dan keahlian dan harus mempunyai integritas dari sebuah profesi sehingga mempunyai prinsip untuk dapat bertahan dalam situasi dan kondisi apapun yang tidak menentu di dalam dunia pekerjaan.

Kualitas tenaga kerja yang baik dan professional juga ditentukan dengan adanya pemberian insentif. Pemberian insentif adalah sebuah imbalan yang diberikan perusahaan terhadap tenaga kerja atas kegiatan pekerjaan yang sudah dilakukan dengan tujuan untuk mendorong tenaga kerja agar dapat bekerja lebih baik, memiliki komitmen terhadap perusahaan, menunjukkan kualitas yang dimiliki guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Nafrizal dan Idris (2012) menyatakan insentif merupakan suatu stimulus yang diberikan pada tenaga kerja dalam bertindak melaksanakan sesuatu untuk tujuan perusahaan. Masalah yang sering terjadi dalam hal menerima imbalan yang dapat mempengaruhi kualitas tenaga kerja adalah tenaga kerja merasa kurang puas dengan imbalan yang diberikan perusahaan mungkin terdapat beban pekerjaan yang besar sedangkan imbalan yang dapat mempengaruhi kualitas tenaga kerja adalah tenaga kerja merasa kurang puas dengan imbalan yang diberikan perusahaan mungkin terdapat beban pekerjaan yang besar. Sedangkan imbalan yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang diembani sehingga tidak menutup kemungkinan tenaga kerja menjadi malas menjalankan tugas, tidak tepat waktu, sering absen, menunda pekerjaan bahkan mencari pekerjaan diperusahaan lain yang imbalan atau insentifnya jauh lebih besar. Adanya pemberian insentif besar harapan dapat meningkatkan kualitas tenaga kerja dengan penuh rasa tanggung jawab besar terhadap kedudukan jabatan agar di dalam diri setiap tenaga kerja muncul jiwa semangat yang lebih besar dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas tenaga kerja.

Selanjutnya, kualitas tenaga kerja dapat diukur dengan adanya motivasi karyawan di dalam perusahaan. Samsudin (2018:281) mengemukakan bahwa motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu. Motivasi adalah dorongan yang muncul di dalam diri seseorang untuk dapat berfikir atau melakukan sesuatu dengan tujuan tertentu baik secara sadar maupun tidak sadar. Dalam dunia pekerjaan motivasi merupakan peran penting yang dapat mempengaruhi tenaga kerja dalam menjalankan tugas yang di embani. Motivasi karyawan sangat penting dalam dunia pekerjaan karena motivasi dapat memberikan pengaruh positif mulai dari atasan sampai pada bawahan yang menimbulkan semangat, gairah, mendorong tenaga kerja memiliki kemauan untuk bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab yang menghasilkan pekerjaan yang lebih baik sehingga akan meningkatkan kualitas tenaga kerja. Dengan adanya motivasi yang baik maka setiap tenaga kerja akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan kualitas dalam diri tenaga kerja perusahaan. Namun dalam hal ini kerap ditemui masalah menurunnya motivasi karyawan yang di sebabkan karena tanggung jawab pekerjaan sangat besar yang harus dipikul tetapi imbalan yang diberikan kurang memadai atau tidak sesuai dengan beban pekerjaan yang diberikan sedangkan imbalan juga merupakan motivasi yang dapat mendorong tenaga kerja melaksanakan pekerjaan yang diembani dengan baik hal ini sangat menjadi pengaruh pada kualitas yang dimiliki setiap tenaga kerja.

Kantor PT. Telkom Indonesia untuk wilayah Kota Manado, Sulewesi Utara adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan yang melayani berbagai keperluan pelanggan jaringan internet Telkom, Telkom indihome, jaringan tv tabel dan pemasangan jaringan telepon dan juga melayani berbagai keluhan jika terjadi masalah pada jaringan Telkom pelanggan. Dalam hal ini demi terwujudnya tugas dan peran perusahaan di bidang jasa demi memenuhi kebutuhan masyarakat maka perusahaan harus memiliki tenaga kerja yang berkualitas.

Berbagai permasalahan mengenai kualitas tenaga kerja tersebut tentunya disebabkan oleh karyawan yang belum mengelola kecerdasan individu secara baik sehingga masih banyak persoalan terjadi yang terkait dengan tugas yang diberikan. Jika dilihat dari kecerdasan individu ini sangat berpengaruh dalam menjalankan tugas namun karyawan belum mampu mengelola emosi dengan baik sehingga ada masalah yang terkait dengan pekerjaan sering terjadi. Pada dasarnya kualitas tenaga kerja sama. Hanya pengelolaan insentif yang diberikan oleh pihak perusahaan yang masih kurang dikarenakan kurangnya pemberian insentif yang diberikan oleh pihak

perusahaan kepada karyawan dan untuk menunjang kualitas tenaga kerja dibutuhkan profesionalisme yang bagus atau sarana prasarana yang mendukung sehingga memotivasi para tenaga kerja dalam bekerja. Hal ini menjadi alasan penting bagi penulis mengambil judul yang berkaitan dengan karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, motivasi, dan kualitas tenaga kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Karakteristik Individu, Profesionalisme, Pemberian Insentif dan Motivasi Terhadap Kualitas Tenaga Kerja PT. Telkom Manado".

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Karakteristik Individu, Profesionalisme, Pemberian Insentif dan Motivasi secara simultan terhadap Kualitas Tenaga Kerja pada PT. Telkom Manado.
2. Karakteristik Individu terhadap Kualitas Tenaga Kerja Pada PT. Telkom Manado.
3. Profesionalisme terhadap Kualitas Tenaga Kerja Pada PT. Telkom Manado.
4. Pemberian Insentif terhadap Kualitas Tenaga Kerja Pada PT. Telkom Manado.
5. Motivasi Karyawan terhadap Kualitas Tenaga Kerja Pada PT. Telkom Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2019:10) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Karakteristik Individu

Menurut Hasibuan (2019) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah pembawaan sifat seseorang yang bisa dirubah dengan adanya pendidikan dan lingkungan.

Profesionalisme

Menurut Hornby (2018:677), profesionalisme adalah suatu nilai atau kualitas dari sebuah profesi. Sikap profesional dapat dilihat pada terlaksananya kualitas yang menjadi bagian dari karakteristik atau tanda suatu profesi seorang profesional.

Pemberian Insentif

Nafrizal dan Idris (2012) menyatakan insentif merupakan suatu stimulus yang diberikan pada tenaga kerja dalam bertindak melaksanakan sesuatu untuk tujuan di perusahaan.

Motivasi

Samsudin (2018:281), motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan.

Kualitas Tenaga Kerja

Tenaga kerja merupakan faktor pendukung di perusahaan dalam melaksanakan pekerjaan guna mencapai suatu tujuan perusahaan dan merupakan factor pendukung perekonomian suatu negara. Kualitas adalah suatu tingkat atau kemampuan yang dimiliki seseorang baik maupun buruk dalam kreativitas dan dalam bekerja di dalam suatu perusahaan atau organisasi (Makmur, 2009:90).

Penelitian Terdahulu

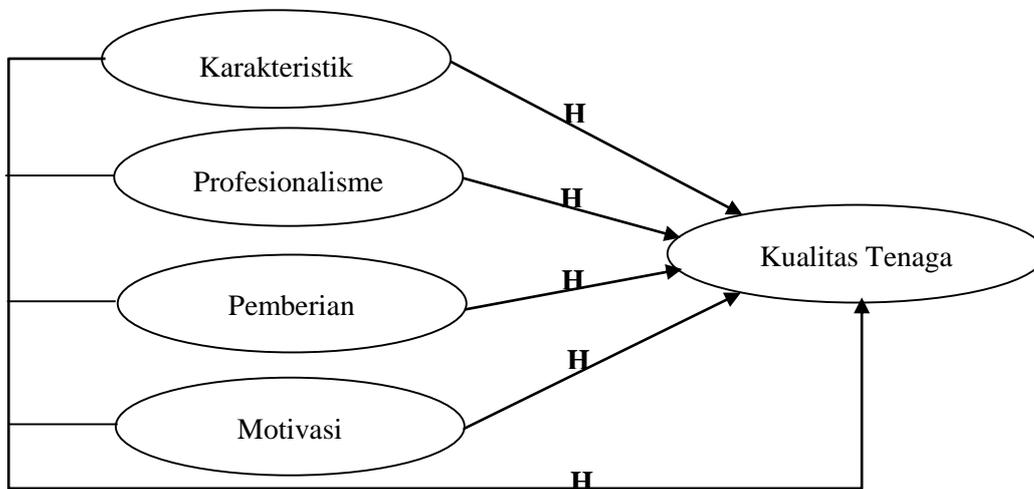
Penelitian dari Triatmaja, Nelwan, dan Lengkong (2022), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan FIF Group Manado di tengah pandemi. Penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif. Sampel yang di ambil dalam penelitian ini seluruh karyawan yang ada di kantor FIF Group Cabang Manado yaitu 32 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner dan observasi. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedasitas dan koefisien determinasi (R^2), uji t dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan. (2) Beban Kerja berpengaruh secara positif tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. (3) Stres Kerja berpengaruh secara Negativ tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dan (4) Motivasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian dari Efendi (2020), tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, sarana prasarana dan perencanaan program pelatihan secara simultan terhadap kualitas tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan. Populasi dari penelitian ini adalah tenaga kerja yang ikut pelatihan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan yang berjumlah 224 orang sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 56 orang responden. Teknik pengolahan data

yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda dengan perangkat lunak spss. Hasil penelitian hiipotesis pertama menyebutkan secara parsial antara variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas tenaga kerja, hipotesis kedua menyebutkan secara parsial antara variabel sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas tenaga kerja, hipotesis ketiga yang menyebutkan secara parsial antara variabel perencanaan program pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas tenaga kerja dan pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel kompetensi, sarana prasarana dan perencanaan program pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan.

Penelitian dari Ardini dan Pradana (2021), tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia kantor wilayah Manado. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling yaitu purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan metode statistik uji asumsi klasik, Uji Regresi Linier Berganda dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Peneliti memberi saran agar perusahaan lebih meningkatkan kesejahteraan karyawan serta meninjau kembali agar motivasi dan kompensasi yang diberikan dapat membuat karyawan bersemangat dalam melakukan pekerjaan.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konsep

Sumber: Kajian Teori, 2023

Hipotesis Penelitian

- H₁: Diduga karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado
- H₂: Diduga karakteristik individu secara parsial berpengaruh terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.
- H₃: Diduga profesionalisme secara parsial berpengaruh terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.
- H₄: Diduga pemberian insentif secara parsial berpengaruh terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.
- H₅: Diduga motivasi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian asosiatif/kuantitatif. Penelitian asosiatif/kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik *Sampling*

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek, subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan (Sugiyono 2019:8). Populasi pada penelitian ini adalah tenaga kerja PT. Telkom Manado yang berjumlah 32 orang. Penelitian ini menggunakan metode sensus atau *total sampling* jenuh, sehingga besaran sampel yang digunakan yaitu 32 responden.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur tingkat validitas atau tidaknya suatu kuesioner dapat menggunakan nilai *Pearson Correlation*, dimana persyaratan uji validitas menggunakan tabel r ($r \text{ tabel} > r \text{ hitung}$) maka dapat dinyatakan valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan skor total variabel. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha $\geq 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas data dengan gambar *P-Plot* adalah dengan melihat persebaran titik (data) pada sumbu diagonal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut

memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya kolerasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih yang dihasilkan diantara 1-10 maka terjadi multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Jika terdapat pola tertentu yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh bersamasama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji statistik F dapat dilakukan dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel, dimana:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitas $<$ tingkat signifikansi ($Sig \leq 0,05$), maka diterima dan ditolak, artinya secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas $>$ tingkat signifikansi ($Sig \geq 0,05$), maka ditolak dan diterima, artinya secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Kriteria pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan t tabel pada taraf signifikansi 0,05, dimana:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas $<$ tingkat signifikansi ($Sig \leq 0,05$), maka diterima dan ditolak, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas $>$ tingkat signifikansi ($Sig \geq 0,05$), maka ditolak dan diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini untuk menunjukkan seberapa besar presentase yang ditimbulkan oleh variabel bebas. Dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22, koefisien determinasi melalui tabel model *summary* dengan melihat kolom *R Square*.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen (Ghozali, 2018:46).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum objek Penelitian

Telkom berawal dari tahun 1856, tepatnya tanggal 23 oktober 1856, yang ditahun 2017 dimana, Telkom menyediakan pelayanan pengoperasian telegram elektromagnetik di Indonesia di saat itu. Telkom Di tahun 2016, merupakan perjalanan PT. Telkom untuk menuju ke perusahaan digital telkom dengan melakukan transformasi organisasi dari sebelumnya TIMES, menuju model terbaru yaitu Customer Facing Unit (CFU) dan Functional Unit (FU). Transformasi tersebut akan membuat Telkom menjadi lebih ramping dan lincah dalam beradaptasi dengan gejala perubahan industri telekomunikasi yang sangat cepat. Kemudian PT. Telkom meluas ke seluruh Indonesia, salah satunya Kota Manado, yang beralamat jalan W.R. Supratman, Mahakeret Timur, Wenang Utara, Sulawesi Utara.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Pernyataan	Sig.	Status	Cronbach Alpha	Status
Karakteristik Individu (X ₁)	X _{1.1}	0,000	Valid	0,845	Reliabel
	X _{1.2}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{1.3}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{1.4}	0,000	Valid		Reliabel
Profesionalisme (X ₂)	X _{2.1}	0,000	Valid	0,789	Reliabel
	X _{2.2}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{2.3}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{2.4}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{2.5}	0,000	Valid		Reliabel
Pemberian Insentif (X ₃)	X _{3.1}	0,000	Valid	0,858	Reliabel
	X _{3.2}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{3.3}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{3.4}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{3.5}	0,000	Valid		Reliabel
Motivasi (X ₄)	X _{4.1}	0,000	Valid	0,730	Reliabel
	X _{4.2}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{4.3}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{4.4}	0,019	Valid		Reliabel
	X _{4.5}	0,000	Valid		Reliabel
Kualitas Tenaga Kerja (Y)	Y ₁	0,000	Valid	0,699	Reliabel
	Y ₂	0,000	Valid		Reliabel
	Y ₃	0,000	Valid		Reliabel
	Y ₄	0,000	Valid		Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat diperoleh nilai signifikan untuk setiap pernyataan adalah $< \alpha$ yaitu 0,05 (nilai sig. $< 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan valid. Nilai *Alpha Cronbach* untuk setiap pernyataan $\geq 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov (K-S)

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		32
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
<i>Cases >= Test Value</i>	<i>Std. Deviation</i>	.74794387

<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.104
	<i>Positive</i>	.082
	<i>Negative</i>	-.104
<i>Test Statistics</i>		.104
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

a. *Test distribution is Normal*
b. *Calculated from data*
c. *Lilliefors Significance Correlation*
d. *This is a lower bound of the true Significance*
Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov (K-S)*, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 (0,200 > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

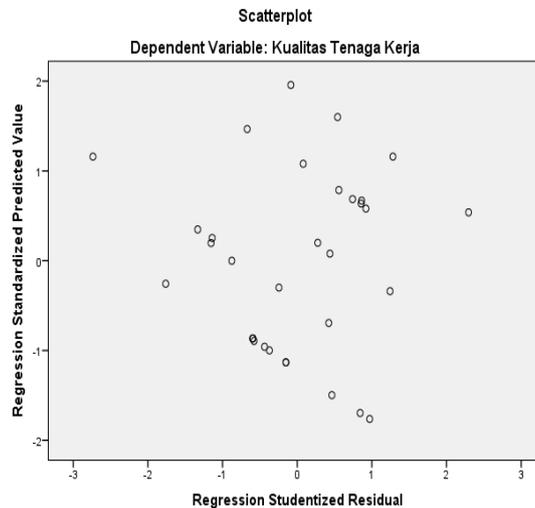
Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. (Constant)		
Karakteristik Individu	.695	1.440
Profesionalisme	.647	1.546
Pemberian Insentif	.534	1.873
Motivasi	.840	1.190

Sumber: Data Olahan, 2023

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai *tolerance* > 0,01 atau sama dengan nilai VIF < 10. Hasil perhitungan menghasilkan nilai toleransi dibawah angka 1 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* di bawah angka 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi tersebut.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Scatterplot
Sumber: Data Olahan, 2023

Gambar 2 menunjukkan bahwa uji heterokedastisitas menampakkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heterokedastisitas pada model regresi, sehingga data layak dipakai.

Tabel 3. Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	-2.921	2.800
1 Karakteristik Individu	.297	.090
Profesionalisme	.221	.098
Pemberian Insentif	.341	.097
Motivasi	.170	.077

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 3, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -2,921 + 0,297 X_1 + 0,221 X_2 + 0,341 X_3 + 0,170 X_4 + e$$

Nilai konstanta sebesar -2,921 menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel bebas atau nilai variabel bebas dianggap 0 maka kualitas tenaga kerja (Y) adalah sebesar -2,921 satuan. Nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0,297 menunjukkan terdapat pengaruh positif karakteristik individu (X_1) terhadap kualitas tenaga kerja (Y). Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,221 menunjukkan terdapat pengaruh positif profesionalisme (X_2) terhadap kualitas tenaga kerja (Y). Nilai koefisien regresi X_3 sebesar 0,341 menunjukkan terdapat pengaruh positif pemberian insentif (X_3) terhadap kualitas tenaga kerja (Y). Nilai koefisien regresi X_4 sebesar 0,170 menunjukkan terdapat pengaruh positif motivasi (X_4) terhadap kualitas tenaga kerja (Y).

Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Uji F Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	50.533	4	12.633	19.669	0.000 ^b
Residual	17.342	27	.642		
Total	67.875	31			

Sumber: Data Olahan, 2023

Hasil analisis didapatkan Uji Simultan (uji F) dengan tingkat signifikan *p-value* = 0,000 < 0,05, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa Hipotesis 1 (H_1) yang menyatakan karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas tenaga kerja dapat diterima atau terbukti.

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)				-	
Karakteristik Individu	-2.921	2.800		1.043	.306
Profesionalisme	.297	.090	.387	3.312	.003
Pemberian Insentif	.221	.098	.274	2.267	.032
Motivasi	.341	.097	.468	3.512	.002
	.170	.077	.234	2.207	.036

Sumber: Data Olahan, 2023

Hasil uji-t menunjukkan bahwa karakteristik individu (X_1) memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,003 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti hipotesis (H_2) yang menyatakan karakteristik individu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja dapat diterima atau terbukti. Profesionalisme (X_2) memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,032 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti hipotesis (H_3) yang menyatakan profesionalisme secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja dapat diterima atau terbukti. Pemberian insentif (X_3) memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti hipotesis (H_4) yang menyatakan pemberian insentif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja dapat diterima atau terbukti. Motivasi (X_4) memiliki tingkat signifikansi $p\text{-value} = 0,036 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti hipotesis (H_4) yang menyatakan motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja dapat diterima atau terbukti.

Tabel 6. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	.745	.707	.80143

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 6, bahwa nilai koefisien korelasi (R) yang dihasilkan pada model 1 adalah 0,863. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, dan motivasi mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kualitas tenaga kerja. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan pada model 1 adalah 0,745. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen, yaitu karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, dan motivasi terhadap variabel dependen (kualitas tenaga kerja) adalah sebesar 74,5% dan sisanya 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain, yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Karakteristik individu, Profesionalisme, Pemberian Insentif, dan Motivasi Terhadap Kualitas Tenaga Kerja

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado, artinya karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif, dan motivasi sudah memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas tenaga kerja. Hasil penelitian dari Khumaira (2021), yang menemukan bahwa insentif dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap disiplin dan kinerja pegawai.

Pengaruh Karakteristik individu Terhadap Kualitas Tenaga Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap karakteristik individu yang tinggi berkaitan dengan kemampuan intelektual yang dimiliki karyawan sehingga mereka merasa mudah dalam memahami suatu pekerjaan dan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan PT. Telkom Manado. Dalam melaksanakan tugas, karyawan selalu menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan dan didasarkan pada pencapaian hasil pekerjaan.

Karakteristik individu merupakan ciri yang melekat pada individu yang membedakan individu satu dengan lainnya. Perbedaan inilah yang akan terbawa dalam dunia kerja. Karakter atau faktor individu yang ada pada diri seorang karyawan yang akan mempengaruhi hasil kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat Karakteristik Individu, maka karyawan akan memiliki dorongan yang kuat untuk bekerja keras sehingga kinerjanya juga akan semakin meningkat sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hasil penelitian dari Korengkeng, Adolfina, dan Pandowo (2019), menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Tenaga Kerja

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan terhadap responden pada PT. Telkom Manado bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja. Hal ini berarti tenaga kerja pada PT. Telkom Manado sudah menunjukkan profesionalisme yang baik dan memberikan kontribusi serta pengaruh yang positif terhadap kualitas tenaga kerja, yang dibuktikan dengan uraian tugas pokok pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan, tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan dilengkapi dengan sarana dan prasana yang ada dan ditempat sesuai dengan potensi karyawan. Hasil penelitian dari Tumundo, Trang, dan Pandowo (2022), menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai.

Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Tenaga Kerja

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan terhadap responden pada PT. Telkom Manado bahwa pemberian insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian insentif yang diberikan oleh pihak PT. Telkom Manado sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Insentif dapat diberikan berdasarkan kinerja karyawan, lama kerja karyawan, senioritas karyawan. Hasil penelitian dari Rompis dan Sendow (2019), menemukan bahwa insentif berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil penelitian dari Supit, Sumarauw, dan Dotulong (2023), menemukan bahwa insentif berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Tenaga Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka kinerja karyawan akan meningkat atau sebaliknya, semakin rendah motivasi kerja maka semakin rendah kinerja karyawan. Karena dengan adanya motivasi yang tinggi membuat karyawan menjadi lebih terfokus dan perhatian pada upaya mencapai hasil kerja yang baik dan sesuai harapan perusahaan sehingga hal ini menumbuhkan kinerja yang lebih baik dari para karyawan jika karyawan merasa motivasi kerja yang dimiliki rendah maka kinerja karyawan tersebut akan menurun. Sebaliknya jika motivasi kerja yang dimiliki tinggi maka kinerja karyawan akan meningkat. Hasil penelitian dari Saroinsong, Nelwan, dan Sumarauw (2023), menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Arga dan Baskoro (2023), menemukan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik individu, profesionalisme, pemberian insentif dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.
2. Secara parsial, karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.
3. Secara parsial, profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.

4. Secara parsial, pemberian insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.
5. Secara parsial, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas tenaga kerja pada PT. Telkom Manado.

Saran

Saran yang dapat diberikan:

1. Disarankan bagi perusahaan untuk dapat melakukan pembinaan karakteristik karyawan yaitu dengan melakukan kegiatan yang dapat mempererat hubungan antar karyawan. Dengan karakteristik individu yang bagus, karyawan akan semakin mampu untuk menyelesaikan tugas-tugas dan target yang diberikan oleh perusahaan.
2. Perusahaan perlu lebih meningkatkan dan menerapkan budaya profesionalisme kerja yang diiringi dengan penciptaan iklim komunikasi organisasi yang dinamis.
3. Perusahaan menaikkan Insentif bagi karyawan agar karyawan lebih semangat dan termotivasi dalam bekerja dan menanamkan rasa kepercayaan kepada karyawan, serta menampung pendapat mereka yang mana pendapat tersebut mungkin dapat berguna bagi perusahaan sekaligus memberikan kesan bahwa karyawan diikutsertakan dalam hal menagani sistem internal yang ada pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardini, T.S dan Pradana, M (2021). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kanwil Manado. *SEIKO Journal Management & Business*, 16-28. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/2157>. Diakses 20-11-2023.
- Arga, M.A dan Baskoro, H. (2023). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja du PT. Latexco Indonesia.. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 312-334. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Digital/article/view/734>. Diakses 20-11-2023.
- Bintoro dan Daryanto. (2018). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Flippo, E.B. (2020). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Erlangga.

- Gibson, J. L. (2010). *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Hornby. (2018). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. UK: Oxford University Press.
- Saroinsong, A.Y., Nelwan, O.S., dan Sumarauw, J.S.B. (2023). Analisa Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset, Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 329-334. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/47515>. Diakses 20-11-2023.
- Tumundo, B.B.R., Trang, I., dan Pandowo, M.H.C. (2022). Pengaruh Profesionalisme dan Kepribadian Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kota Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 373-382. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/37973>. Diakses 20-11-2023.
- Efendi, F. (2020). Analisis Kompetensi, Sarana Prasarana Dan Perencanaan Program Pelatihan Terhadap Kualitas Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan. *KINDAI*, 34-45. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/389>. Diakses 20-11-2023.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Triatmaja, I.D.R.I., Nelwan, O.S., dan Lengkong, V.P.K. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Fif Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 377-387. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/41581>. Diakses 20-11-2023.
- Supit, J., Sumarauw, J.S.B., dan Dotulong, L.O.H. (2023). Pengaruh Komunikasi, Insetif Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 319-328. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/48110>. Diakses 20-11-2023.
- Rompis, J dan Sendow, G. (2019). Pengaruh Insentif, Turnover dan Keterlibatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Segarindo Utama Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1081-1090.

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/23239>. Diakses 20-11-2023.
- Khumaira, S. A. (2020). Pengaruh Insentif dan Profesionalisme Terhadap Disiplin dan Kinerja Pegawai Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Riau. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 34-45. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/2784>. Diakses 20-11-2023.
- Korengkeng, L., Adolfina, dan Pandowo, M.H.C. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Karakteristik Individu dan Kualitas tenaga kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Trans Retail Indonesia Cabang Kawanua Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5185-5194. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/26127>. Diakses 20-11-2023.
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Makmur. (2009). *Teori Manajemen Stratejik Dalam Pemerintahan dan. Pembangunan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nafrizal, A. R., dan Idris, S. (2012). Pengaruh Insentif, Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Personil POLRI Pada Satuan Kerja Biro Operasi Mapolda Aceh. *Jurnal Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol.2, No.1, Hal.52-67. <https://jurnal.usk.ac.id/JMM/article/view/10326>. Diakses 20-11-2023.
- Samsuddin, H. (2018). *Kinerja Pegawai: Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.