

# Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada Grapari Telkomsel Sibolga

**Author:**

<sup>1</sup>Dina Sartika Tambunan  
<sup>2</sup>Hadijah Sipahutar  
<sup>3</sup>Sinta Veronika Hutabarat

**Affiliation:**

<sup>1,2,3</sup>STIE Al-Washliyah  
Sibolga

**Corresponding email**

<sup>1</sup>dinasartikaa123@gmail.com  
<sup>2</sup>hadijahsipahutar@gmail.com  
<sup>3</sup>Sintaveronika77@gmail.com

**Histori Naskah:**

Submit: 13-04-2025  
Accepted: 10-11-2025  
Published: 21-11-2025



*This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License*

**Abstrak:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pada Grapari Telkomsel Sibolga. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah Karyawan yang ada pada Grapari Telkomsel Sibolga dengan penyebaran kuesioner berjumlah 31 responden. Hasil penelitian diketahui bahwa koefisien korelasi diperoleh hasil terdapat hubungan yang kuat antara Insentif dengan Kualitas Kerja 0,655 dan Disiplin Kerja dengan Kualitas Kerja Karyawan sebesar 0,573 dikategorikan sedang. Berdasarkan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 0,501 hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi variabel terikat Kualitas Kerja 50,1% ditentukan oleh variabel bebas Insentif dan Disiplin Kerja secara serempak dan sisanya sebesar 49,9% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dari hasil uji t pada penelitian diketahui bahwa nilai t hitung Insentif (X1) sebesar  $3,525 > t$  tabel 2,04841 dan Disiplin Kerja (X2) sebesar  $2,527 > t$  tabel 2,04841, maka hipotesis menyatakan Insentif dan Disiplin Kerja secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada Grapari Telkomsel Sibolga, terbukti dan dapat diterima. Sedangkan dari hasil uji F diketahui Nilai F hitung  $16,078 > F$  tabel 3,34 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis yang menyatakan Insentif dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara bersama atau simultan terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada Grapari Telkomsel Sibolga, terbukti dan dapat diterima.

**Kata kunci:** Insentif, Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja.

---

## Pendahuluan

Peran sumber daya manusia untuk menjalankan fungsi perusahaan, mewujudkan misi dan tujuan yang hendak dicapai oleh suatu perusahaan. Semua perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien sesuai dengan job descriptionnya masing-masing. Pengelolaan sumber daya yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dan meningkatkan produktivitas perusahaan pada umumnya. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah perusahaan karena dengan sumber daya yang baik maka kinerja yang dihasilkan juga baik. Perkembangan industrialisasi dan pertumbuhan ekonomi harus diikuti dengan pertumbuhan yang sama dalam pengembangan organisasi dan kerangka kerja untuk mendukung, melengkapi, dan memelihara kelangsungan proses tersebut. Kualitas kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran dan kontribusi karyawan terhadap perusahaan. Adanya kualitas kerja mampu menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Salah satu kontribusi yang diberikan karyawan terhadap perusahaan adalah kualitas



kerja yang optimal.

Semakin berkembangnya industrialisasi dan pertumbuhan ekonomi harus diikuti dengan pertumbuhan yang sama dalam hal pengembangan organisasi dan kerangka kerja untuk mendukung, melengkapi dan memelihara kelangsungan proses tersebut. Kualitas kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap organisasi. Adanya kualitas kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi.

Kualitas kerja merupakan upaya sistematis dalam kehidupan organisasional melalui cara di mana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan dalam menentukan cara mereka bekerja dan sumbangan yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasarannya. Hal inilah yang menyebabkan antara instansi yang satu dengan instansi yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas kerja. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama pegawai dengan tujuan mencari nilai tambah agar organisasi tersebut dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Faktor memengaruhi kualitas kerja adalah pemberian insentif. Sesuai dengan penelitian (Lombu, 2015). Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Jaminan Sosial dan Insentif terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada CV. Seulawah Express. Bahwa hasil penelitian yaitu, insentif memengaruhi kualitas kerja karyawan. Faktor lain yang memengaruhi kualitas kerja yaitu menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat dan tepat waktu, sehingga mencapai hasil yang diharapkan, pegawai harus menangani berbagai tanggungjawab secara efektif dan memanfaatkan jam kerja secara efektif.

Tidak hanya insentif saja yang penting diberikan kepada karyawannya. Disiplin kerja juga dapat memengaruhi kualitas kerja karyawan. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran disini adalah sikap seseorang yang secara suka rela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya, sedangkan kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, perbuatan seseorang yang sesuai dengan perusahaan baik tertulis maupun tidak (Hasibuan, 2018).

Berdasarkan hasil observasi pada Grapari Telkomsel Sibolga ditemukan bahwa kualitas kerja masih rendah, ini dapat dilihat bahwa kualitas kerja karyawan masih belum sesuai dengan harapan pimpinan, hal ini dilihat dari karyawan yang masih terlalu santai dalam mengerjakan pekerjaan dan mengerjakan tugas-tugas kurang teliti, kurangnya pegawai memanfaatkan jam kerja secara produktif, dan pegawai masih kurang menangani berbagai tanggungjawab secara efektif.

Faktor lain yaitu insentif, pelaksanaan insentif pada Grapari Telkomsel Sibolga dalam setahun tidak menentu dan tidak seluruh karyawan bisa mendapatkan insentif dan untuk besar insentif yang diperoleh setiap karyawan pun berbeda. Selain itu, masih kurangnya disiplin dalam bekerja, masih ada karyawan yang sering terlambat masuk kerja, bahkan masih sering karyawan bolos sewaktu masih jam kerja, dalam hal ini masih kurangnya karyawan mematuhi aturan disiplin dalam bekerja. Selanjutnya, masi kurangnya tanggungjawab pegawai dalam menyikapi pekerjaan, sarana prasarana yang digunakan dan perilaku kerja pegawai kurang baik. Sehingga kualitas kerja kurang maksimal. Untuk itu, peneliti akan melakukan kajian yang lebih mendalam agar diketahui adakah pengaruh insentif dan disiplin kerja terhadap kualitas kerja.

## Studi Literatur

### Insentif

Menurut (Fahmi, 2017) “Insentif adalah bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang di lakukan, baik dalam bentuk finansal maupun non finansial”. Sedangkan Menurut (Ayu & Sinaulan, 2018) “Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar”. Menurut (Dessler, 2016) mengemukakan mengenai insentif yaitu ganjaran finansial yang diberikan kepada karyawan yang tingkat produktivitasnya melampaui standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, dapat dikemukakan bahwa insentif (*incentive*) merupakan elemen penghasilan atau balas jasa yang diberikan

secara tidak tetap atau bersifat variabel tergantung pada kondisi pencapaian prestasi kerja karyawan. Menurut (Hasibuan, 2018) mengemukakan bahwa insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang di pergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan, bahwa insentif adalah suatu tindakan atau dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar lebih dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat membangkitkan gairah kerja dan motivasi seorang karyawan.

### **Disiplin Kerja**

Menurut (Fahmi, 2017) “Kedisiplinan adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku serta bersedia menerima sanksi atau hukuman jika melanggar aturan yang ditetapkan dalam kedisiplinan tersebut”. Menurut (Hasibuan, 2018) “Disiplin Kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Kesadaran disini adalah sikap seseorang yang secara suka rela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, perbuatan seseorang yang sesuai dengan perusahaan baik tertulis maupun tidak.

Menurut (Zainal, 2018) “Disiplin kerja ialah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Menurut **Sutrisno (2017:85)** disiplin kerja adalah “Sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis”.

### **Kualitas Kerja**

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2017) mengungkapkan kualitas ialah segala bentuk yang berkaitan dengan satuan ukuran output kerja serta ditentukan dalam pengukuran yang dihasilkan berbentuk bilangan. Sedangkan menurut (Ristanti, 2016) “Kualitas kerja merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen perseorangan mengenai kehidupan mereka dalam bekerja”. Menurut (Ashari, Rahmat, & Jabbar, 2020) “Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dari efektivitas dan efisiensi kerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran bisnis yang berguna”.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan benar.

## **Metode Penelitian**

### **Metode Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Studi Literatur, yaitu dengan mempelajari berbagai sumber bacaan yang berkaitan erat dengan masalah penelitian, baik berupa buku-buku ilmiah maupun peraturan perundang-undangan.
- b. Studi Lapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan data langsung dari lokasi penelitian yang dilakukan dengan cara:
  1. Observasi, adalah dengan mengadakan penelitian langsung kepada objek yang dibahas guna memperoleh data.
  2. Wawancara, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara tatap muka dengan pihak yang dapat memberikan keterangan tentang Insentif, Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja yang menjadi faktor penelitian.
  3. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan instrumen pertanyaan secara

tertulis kepada responden yang harus dijawab oleh responden secara tertulis pula.

**Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan 2 jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Menurut (Sugiyono, 2017) “Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*)”.

Adapun variabel pada penelitian ini ada 2 yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

- a. Variabel Bebas : Insentif (Variabel X1) dan Disiplin Kerja (Variabel X2) sebagai variabel bebas (*independent variable*) adalah yang diduga memengaruhi variabel terikat (*dependent variable*).
- b. Variabel Terikat : Kualitas Kerja (Variabel Y) sebagai variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang diduga dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent variable*)

**Hasil**

**Uji Hipotesis**

**Uji T (Uji Parsial)**

Dalam Uji T (Uji Parsial) dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja secara individu atau parsial terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga, sehingga hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji T (Uji Parsial)  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.367	6.160		1.034	.310		
Insentif	.526	.149	.502	3.525	.001	.820	1.219
Disiplin Kerja	.347	.137	.360	2.527	.017	.820	1.219

a. Dependent Variable: Kualitas Kerja

Sumber : Hasil Penelitian, 2025 (SPSS26)

Berdasarkan Tabel 1. di atas, maka dapat dijelaskan masing-masing pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja secara individu atau parsial terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga dan hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Variabel Insentif

- a) Dari pengujian secara konvensional ditemukan bahwa pada taraf kesalahan  $\alpha = 0,05$  (uji dua sisi) dengan  $df = 31 - 2 - 1 = 28$ , diketahui  $t_{tabel} = 2,04841$  dan  $t_{hitung} = 3,525$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel Insentif (X1) berpengaruh terhadap Kualitas Kerja (Y) pada Grapari Telkomsel Sibolga.
- b) Dari pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Insentif berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga, dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

2. Variabel Disiplin Kerja

- a) Dari pengujian secara konvensional ditemukan bahwa pada taraf kesalahan  $\alpha = 0,05$  dengan  $df = 28$  ( $31 - 2 - 1$ ) diketahui  $t_{tabel} = 2,04841$  dan  $t_{hitung} = 2,527$ . Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel Disiplin Kerja (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga.

- b) Dari hasil pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,017 lebih kecil dari 5% maka sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga.

### Uji F (Uji Anova)

Dalam Uji F (Uji Anova) dilakukan untuk mengetahui ataupun menjelaskan apakah Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja secara bersama atau simultan terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga, sehingga hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji F (Uji Anova)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	748.292	2	374.146	16.078	.000 <sup>b</sup>
Residual	651.579	28	23.271		
Total	1399.871	30			

a. Dependent Variable: Kualitas Kerja

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Insentif

Sumber : Hasil Penelitian, 2025 (SPSS26)

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas, maka dapat dijelaskan pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja secara bersama atau simultan terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga dan hasilnya adalah sebagai berikut:

- Dari hasil pengujian secara konvensional pada taraf nyata = 0,05 dengan  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = 28$  (diperoleh dari hasil  $df, (n-k-1) = (31-2-1) = 28$  diketahui  $F_{tabel} = 3,34$  dan  $F_{hitung} = 16,078$ . Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima sehingga Insentif dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga.
- Dari hasil pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,000 atau 0% lebih kecil dari 5% maka sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Insentif dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga.

## Pembahasan

### Pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Kerja Pada Grapari Telkomsel Sibolga

Insentif adalah suatu tindakan atau dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar lebih dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat membangkitkan gairah kerja dan motivasi seorang karyawan. Sedangkan menurut (Fahmi, 2017) "Insentif adalah bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial".

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Insentif terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga yang telah dilakukan ternyata ada pengaruh yang signifikan Insentif terhadap Kualitas Kerja. Dengan uji T yang dilakukan memberikan hasil bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,525 > 2,04841$ ) dengan tingkat signifikan 0,001 atau lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti hipotesis yang diajukan Insentif berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya. Bentuk Insentif yang berlangsung di Grapari Telkomsel Sibolga sudah tergolong baik. Insentif Grapari Telkomsel Sibolga sedikit banyak akan meningkatkan Kualitas Kerja.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang tentang pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Kerja, yaitu (Lombu, 2015). Pengaruh Jaminan Sosial dan Insentif terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada CV. Seulawah Express. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh jaminan

sosial terhadap kualitas kerja karyawan, pengaruh insentif terhadap kualitas kerja karyawan, dan pengaruh jaminan sosial dan insentif terhadap kualitas kerja karyawan pada CV. Seulawah Express, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya dan masyarakat luas umumnya. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan CV. Seulawah Express, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil menyebarkan kuesioner kepada 35 responden karyawan CV. Seulawah Express. Teknik analisa menggunakan uji hipotesis, teknik analisis data dan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah bahwa secara bersama- sama variabel jaminan sosial dan insentif berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan, dapat dilihat dari uji F dimana F hitung:  $21,085 > F$  tabel: 3,29 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan uji secara parsial jaminan sosial berpengaruh secara nyata terhadap kualitas kerja karyawan, dapat dilihat dari uji t, di mana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $3,125 > 2,037$ ) dengan tingkat signifikan  $0,04 < 0,05$ , begitu juga dengan insentif berpengaruh secara nyata terhadap kualitas kerja karyawan, dapat dilihat dari uji t, di mana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $3,236 > 2,037$ ) dengan tingkat signifikan  $0,03 < 0,05$ .

### **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga**

Disiplin kerja adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Sedangkan menurut **Zainal (2018:599)** “Disiplin kerja ialah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga yang telah dilakukan ternyata ada pengaruh yang signifikan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Kerja. Dengan uji T yang dilakukan memberikan hasil bahwa nilai t hitung  $> t$  tabel ( $2,527 > 2,04841$ ) dengan tingkat signifikan 0,017 atau lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti hipotesis yang diajukan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

Hasil penelitian Grapari Telkomsel Sibolga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang bernama (Supranto, 2016) yang berjudul Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Kerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana “Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Kerja Aparatur Sipil Negara Kota Bogor”. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini jumlah populasi sampel yang digunakan sebanyak 41 orang. Hasil analisis data menggunakan aplikasi komputer dengan hasil  $r = 0,762$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara Variabel X1 (Pelatihan) terhadap variabel Y (Kualitas). Hasil  $r = 0,533$ , hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang dan positif antara Variabel X2 (Disiplin Kerja) terhadap Variabel Y (Kualitas). Hasil  $r = 0,762$  hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara variabel X1 (Pelatihan).

### **Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga**

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan benar. Menurut (Ristanti, 2016) “Kualitas kerja merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen perseorangan mengenai kehidupan mereka dalam bekerja”.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel Insentif (Variabel X1) dan Disiplin Kerja (Variabel X2) berpengaruh terhadap Kualitas Kerja (Variabel Y).

Hasil ini dapat dilihat dari nilai  $F$  tabel = 3,34 dan  $F$  hitung = 16,078. Karena  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti hipotesis yang diajukan Insentif dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kualitas Kerja Grapari Telkomsel Sibolga, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

Pencapaian Kualitas Kerja yang tinggi tentu akan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain yaitu, Insentif dan Disiplin Kerja. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2017) mengungkapkan kualitas ialah segala bentuk yang berkaitan dengan satuan ukuran output kerja serta ditentukan dalam pengukuran yang dihasilkan berbentuk bilangan.

Hasil penelitian Grapari Telkomsel Sibolga sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang bernama (Lombu, 2015). Pengaruh Jaminan Sosial dan Insentif terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada CV. Seulawah Express. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh jaminan sosial terhadap kualitas kerja karyawan, pengaruh insentif terhadap kualitas kerja karyawan, dan pengaruh jaminan sosial dan insentif terhadap kualitas kerja karyawan pada CV. Seulawah Express, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya dan masyarakat luas umumnya. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan CV. Seulawah Express, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil menyebarkan kuesioner kepada 35 responden karyawan CV. Seulawah Express. Teknik analisa menggunakan uji hipotesis, teknik analisis data dan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah bahwa secara bersama-sama variabel jaminan sosial dan insentif berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan, dapat dilihat dari uji  $F$  dimana  $F$  hitung:  $21,085 > F$  tabel:  $3,29$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan uji secara parsial jaminan sosial berpengaruh secara nyata terhadap kualitas kerja karyawan, dapat dilihat dari uji  $t$ , di mana nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $3,125 > 2,037$ ) dengan tingkat signifikan  $0,04 < 0,05$ , begitu juga dengan insentif berpengaruh secara nyata terhadap kualitas kerja karyawan, dapat dilihat dari uji  $t$ , di mana nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $3,236 > 2,037$ ) dengan tingkat signifikan  $0,03 < 0,05$ .

## Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dan berdasarkan hasil uraian pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Hasil uji Validitas yang dilakukan menunjukkan nilai corrected item total correlation di atas nilai  $r$  kritis 0,30, yang berarti semua butir pertanyaan kedua variabel tersebut dinyatakan valid sehingga memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel Insentif, Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja.
2. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh di atas 0,60, sehingga semua alat ukur yang digunakan dinyatakan *reliabel* dan memenuhi syarat yang diandalkan.
3. Berdasarkan koefisien korelasi diperoleh hasil terdapat hubungan antara Insentif ( $X_1$ ) dengan Kualitas Kerja sebesar 0,655 dan hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Kerja sebesar 0,573 maka koefisien korelasi yang ditemukan antara Insentif dengan Kualitas Kerja sebesar 0,655 termasuk kategori kuat, sedangkan korelasi Disiplin Kerja dengan Kualitas Kerja sebesar 0,573 dikategorikan sedang. Jadi terdapat hubungan positif masing-masing antara Insentif ( $X_1$ ) Disiplin Kerja ( $X_2$ ) dengan Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga.
4. Berdasarkan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 0,501 hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi variabel terikat Kualitas Kerja (Variabel  $Y$ ) 50,1% ditentukan oleh variabel bebas Insentif (Variabel  $X_1$ ) dan Disiplin Kerja (Variabel  $X_2$ ) secara serempak dan sisanya sebesar 49,9% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
5. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian ini yang membuktikan bahwa Insentif (Variabel  $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Kerja (Variabel  $Y$ ). Hasil ini dapat dilihat dari nilai  $t$  tabel = 2,04841 dan  $t$  hitung = 3,525. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dengan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa Insentif (Variabel  $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja (Variabel  $Y$ ). Dengan demikian hasil hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang

menyatakan Ada Pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga, terbukti dan dapat diterima.

6. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian ini yang membuktikan bahwa Disiplin Kerja (Variabel X2) berpengaruh terhadap Kualitas Kerja (Variabel Y). Hasil ini dapat dilihat dari nilai t tabel = 2,04841 dan t hitung = 2,527. Karena t hitung > t tabel dengan signifikan  $0,017 < 0,05$ , maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa Disiplin Kerja (Variabel X2) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kerja (Variabel Y). Dengan demikian hasil hipotesis kedua (H2) yang menyatakan Ada Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga, terbukti dan dapat diterima
7. Dari hasil pengujian hipotesis (F) penelitian ini yang membuktikan bahwa Insentif (Variabel X1) dan Disiplin Kerja (Variabel X2) berpengaruh terhadap Kualitas Kerja (Variabel Y). Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan pemberian Insentif yang baik dan dengan Disiplin Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga, maka Kualitas Kerja akan semakin meningkat. Hasil ini dapat dilihat dari nilai F tabel = 3,34 dan F hitung = 16,078. Karena F hitung > F tabel dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa Insentif dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga. Dengan demikian hasil hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan Ada Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Kerja pada Grapari Telkomsel Sibolga, terbukti dan dapat diterima.

## Referensi

- Ashari, N. S., Rahmat, M. R., & Jabbar, A. (2020). Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Wala Kecamatan Maritenggae Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Praja*, 184-189.
- Ayu, D. K., & Sinaulan, J. H. (2018). Pengaruh Insentif dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bintang Satoe Doea. *Jurnal Ekonomi*, 373-382.
- Dessler, G. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. (2018). *Organisasi Dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lombu, N. (2015). *Pengaruh Jaminan Sosial dan Insentif terhadap Kualitas Kerja Karyawan pada CV. Seulawah Express*. Medan: Repository Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
- Ristanti, A. J. (2016). Pengaruh Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pertamina Persero RU IV Cilacap. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 53-64.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Zainal, V. R. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.