

THE EFFECT OF INCENTIVES ON THE PERFORMANCE OF ACCOUNT MANAGERS REGIONAL LEGS AT PT TELKOM TELKOM INDONESIA (PERSERO),TBK REGIONAL V

Audry Indri Bunga^{1*}, Baharuddin², Jeana Tandirerung³

¹ Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas UKI Paulus, Makassar, Indonesia

*Email : audryindribunga13@gmail.com¹, drbaharuddin5@gmail.com² jeanetandirerung24@gmail.com³

ABSTRACT

The incentive aims to increase employees' morale so that their performance improves to achieve the Company's goals. Therefore, it is important to analyze how the provision of incentives affects their performance in the Regional Large Government Service (RLEGS) unit of PT Telkom Regional 5. However, there is a problem where employees feel that the incentives are not fair, the incentives are given only at the will of the superiors, they are not satisfied with the incentives provided, and they are promised by the segment to be appointed as Pro Account Manager (permanent Telkom employees). The research method used in this study is a quantitative method using primary data by distributing questionnaires to Account Managers. The analysis tools used are in the form of correlation coefficient, determination coefficient, and t-test to determine the hypothesis. The sample in this study was 44 Account Managers who were randomly taken using the slovin formula. Based on the research that has been conducted, the conclusions are 1) The results of the Pearson Product Moment Correlation Coefficient Hypothesis Testing, with a positive value, means that the more incentives increase, the more the performance of the Account Manager will also increase. 2) The results of the Determination Coefficient Hypothesis (r-Square) test show that the Incentive variable simultaneously has an influence on the performance variable. 3) The results of the Test Hypothesis Test, show that there is a significant influence between the provision of incentives and the performance of the REgional LEGS Account manager in PT. Telkom Indonesia (Persero) Regional V. Through the explanation above, it can be concluded that "Incentives have a significant influence on performance.

DOI:

<http://dx.doi.org/10.31000/combis.v7i1.13654>

Article History:

Received: 03/12/2024

Reviewed: 02/01/2025

Revised : 20/01/2025

Accepted : 28/02/2025

Keywords: *Incentives; Performance; Account Manager Regional Legs*



PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja karyawan demi mencapai tujuan organisasi. Salah satu strategi yang umum diterapkan adalah pemberian insentif kepada karyawan, khususnya bagi posisi strategis seperti Account Manager. Di unit Regional Large Enterprise Government services PT Telkom Regional 7, insentif diharapkan dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Dengan demikian insentif bertujuan untuk meningkatkan rasa semangat kerja karyawan agar kinerjanya meningkat guna mencapai tujuan Perusahaan. Namun, efektivitas insentif tidak selalu dapat dipastikan. Beberapa faktor, seperti jenis insentif, pemahaman karyawan mengenai sistem insentif, serta lingkungan kerja, dapat mempengaruhi hasil yang dicapai. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana pemberian insentif ini memengaruhi kinerja mereka di unit Regional Large Government Service (RLEGS) pada PT Telkom Regional 5. Berdasarkan wawancara awal permasalahan yang ditemui peneliti menurut account manager ditempat penelitian adalah Mereka merasakan pemberian insentif kurang adil, pernah merasa insentif tidak sesuai dengan kinerja, pemberian insentif diberikan hanya sesuka hati atasan, merasa belum puas dengan insentif yang diberikan, dijanji segmen untuk diangkat jadi Account Manager pro (karyawan tetap Telkom). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja Account Manager dan implikasinya bagi perusahaan. Dari uraian di atas maka dalam tugas akhir ini Penulis ingin mengambil judul: “Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Account Manager diunit Regional Large Enterprise Government Service pada PT Telkom Regional 5.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah pokok yaitu: Apakah Insentif berpengaruh terhadap kinerja Account Manager diunit Regional Large Enterprise Government Service Pada PT Telkom Regional 5 ?

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Supriyono 2018:63) Teori keagenan adalah sebuah konsep yang menggambarkan relasi kontraktual antara pemilik (prinsipal) dan manajer (agen). Dalam hubungan ini, pemilik mempekerjakan manajer untuk bertindak atas nama mereka demi mencapai tujuan atau kepentingan pemilik. Hal ini melibatkan pemberian wewenang kepada manajer untuk mengambil Keputusan tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini CEO bertindak menjadi principal dalam ruang lingkup perusahaan yang lebih kecil. Delegasi diperlukan karena pemilik memiliki keterbatasan dalam mengawasi secara langsung semua aktivitas perusahaan yang luas. Oleh karena itu, agen bertanggung jawab kepada principal dalam menjalankan seluruh kegiatan operasi perusahaan, sumber daya Perusahaan dan menginformasikan hasilnya kepada prinsipal. Tantangan prinsipal pada hal ini adalah bagaimana cara untuk memotivasi agen agar mereka dapat berproduktifitas seoptimal mungkin.

Pemberian insentif yang baik akan memberikan kepuasan bagi karyawan, sehingga karyawan semakin meningkatkan kinerjanya. Menurut (Mangkunegara 2013:67), Insentif

adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang yang didasari oleh kinerja yang tinggi dan juga rasa pengakuan organisasi atas kinerja dan kontribusi karyawan dalam organisasi.

(Mangkunegara 2013:97) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan perusahaan.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

H1 : Diduga Pemberian Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja Account Manager di unit Regional Large Enterprise Government Service pada PT. Telkom Regional 5?

Methods

Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di unit Regional Large Enterprise Government Service (RLEGS) pada PT. Telkom Regional 5. Pada tanggal 13 November hingga 20 Desember 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada keseluruhan kelompok individu atau objek yang menjadi fokus penelitian. sementara sampel diambil dari 44 Account Manager secara acak untuk menganalisis pemberian insentif dan kinerja mereka dengan menggunakan rumus slovin

Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif menggunakan data primer. Adapun jenis-jenis pengumpulan data yang relevan pada penelitian ini adalah Survei, Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.

Metode Pengumpulan data

Kuesioner

Peneliti mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner/angket tertutup dimana responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan. Data diolah dengan menggunakan skala likert dengan jawaban atas pertanyaan yaitu skala nilai 1-5.

Tabel Penilaian dan Skoring Pengukuran Persepsi

Tabel 1 Skala Likert

NO	Jenis Jawaban	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah kumpulan fakta dan data yang tersimpan dalam bentuk teks dan artefak.

Metode Analisis data

Koefisien korelasi

Tabel 2 Pedoman Ketentuan Hubungan

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00- 0,199	Sangat Lemah
0,20- 0,399	Lemah
0,40- 0,599	Sedang
0,60- 0, 799	Kuat
0,80- 0, 1000	Sangat Kuat

Sumber: sugiyono, metode penelitian, 2008

Koefisien Determinasi (R²)

Untuk memprediksi variasi variabel dependen, dengan rumus yaitu:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r² = Kuadrat dari koefisien korelasi

Uji parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Adapun langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis

Menentukan tingkat signifikan 5% atau = 0,05 dengan derajat kebebasan (dk)= nk Dari hasil pengujian tersebut dapat dilakukan uji t sebagai berikut:

Rumus:

$$th = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Keterangan:

th = t hitung

r = Nilai Korelasi

n = Jumlah data atau Frekuensi Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

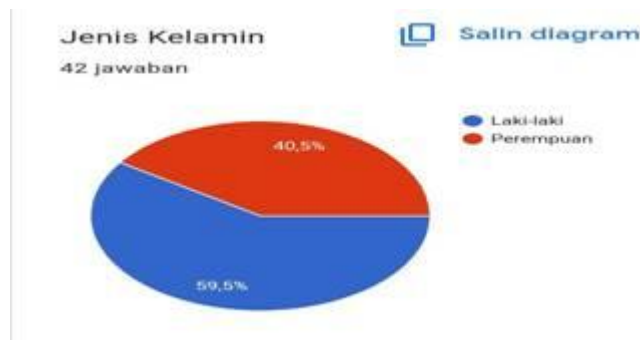
Deskripsi Profil Responden.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Pemberian Insentif terhadap Kinerja Account Manager Regional LEGS Pada PT Telkom Indonesia,Tbk Regional V. Responden dalam penelitian adalah Account Manager Regional LEGS Pada PT Telkom Indonesia,Tbk Regional V yang berjumlah 42 orang.

Karakteristik responden

Menurut Jenis Kelamin

Penelitian ini dilakukan kepada Karyawan Account Manager Regional LEGS Pada PT Telkom Indonesia Regional KTI V di kota makassar yang berjumlah 42 orang responden laki-laki sebanyak 40,5% responden dan responden perempuan sebanyak 59,5% responden.



Sumber : Data Diolah sendiri, 2025

Gambar 1 : Jenis kelamin Responden

Lama Bekerja

Dari 42 sampel karyawan Accoun Manager Regional LEGS Pada PT Telkom ,yang lama bekerja <1 tahun sebanyak 9,5% , 1-3 tahun sebanyak 35,7% , 4-6 tahun sebanyak 28,6% ,dan 6 tahun Sebanyak 26,2%.



Sumber : Data Diolah sendiri, 2025

Gambar 5.2 : Lama Bekerja

Distribusi jawaban responden pemberian insentif (Variabel X)

Tabel 3 : Presentase Responden Pemberian Insentif (Variabel X) account manager
Regional LEGS pada PT Telkom makassar

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya merasa insentif yang saya terima adil dan sesuai dengan hasil kerja yang saya capai.	2 (4,8%)	4 (9,5%)	15 (35,7%)	16 (38,15%)	5 (11,9%)
2.	Insentif yang diberikan transparan dan dapat mendorong saya untuk mencapai target kinerja yang lebih tinggi	3 (7,1%)	8 (19%)	9 (21,4%)	16 (38,15)	6 (14,3%)
3.	Saya merasa termotivasi atas usaha dan kinerja saya melalui insentif yang diberikan	1 (2,4%)	3 (7,1%)	5 (11,9%)	21 (50%)	12 (28,6%)
4.	Saya merasa bahwa system Insentif saat ini sudah efektif dalam meningkatkan kinerja	4 (9,5%)	6 (14,3%)	16 (38,1%)	16 (38,1%)	0
5.	Jumlah jam kerja yang saya lakukan berpengaruh langsung terhadap besaran insentif yang diterima.	3 (7,1%)	2 (4,8%)	6 (14,3%)	15 (35,7%)	16 (38,1%)
6.	Jika saya bekerja lebih banyak jam, saya merasa lebih dihargai melalui pemberian insentif	2 (4,8%)	2 (4,8%)	12 (28,6%)	20 (47,6%)	6 (14,3%)

Sumber : Data perimer diolah sendiri 2025

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa presentase responden pemberian insentif (variable Y) account manager Regional LEGS pada PT Telkom makassar:

1. Pertanyaan Pertama : Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pertanyaan pertama.
2. Pertanyaan kedua : Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pertanyaan kedua.
3. Pertanyaan ketiga : Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pertanyaan ketiga .
4. Pertanyaan ke empat : Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan ragu-ragu pada pertanyaan ke empat.
5. Pertanyaan kelima : Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju pada pertanyaan ke lima.
6. Pertanyaan ke enam : Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pertanyaan pertama.

Distribusi jawaban responden Kinerja Account Manager (Variabel Y)

Tabel 4 : Presentase responden Kinerja Account Manager (Variabel Y) Regional LEGS pada PT Telkom makassar

No.	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya mampu mengelola waktu dengan baik, sehingga pekerjaan selesai tepat waktu dengan kualitas yang baik.	1 (2,4%)	2 (4,8%)	7 (16,7%)	26 (61,9%)	6 (14,3%)
2.	Saya selalu mencapai target kuantitas kerja yang ditetapkan oleh atasan atau perusahaan.	0	3 (7,1%)	10 (23,8%)	24 (57,1%)	5 (11,9%)
3.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya dengan cara paling efektif untuk mencapai hasil yang optimal.	1 (2,4%)	1 (2,4%)	5 (11,9%)	29 (69%)	6 (14,3%)
4.	Saya merasa organisasi memberikan kepercayaan kepada saya untuk membuat keputusan tanpa perlu persetujuan yang berlebihan.	2 (4,8%)	7 (16,7%)	15 (35,7%)	15 (35,7%)	3 (7,1%)

Sumber : Data primer diolah sendiri 2025

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa presentase responden kinerja account manager (variable Y) Regional LEGS pada PT Telkom makassar:

1. Pertanyaan pertama : Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pertanyaan pertama.
2. Pertanyaan kedua : Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pertanyaan kedua.
3. Pertanyaan ketiga : Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pertanyaan ketiga.
4. Pertanyaan ke empat : Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pertanyaan ke empat.

Rekapitulasi Hasil Responden Account Manager Regional LEGS pada PT Telkom Indonesia KTI V Makassar.

Tabel 5 : Rekapitulasi Hasil Responden Account Manager Regional LEGS pada PT Telkom Indonesia KTI V Makassar.

No	X	Y	x ²	y ²	XY
1	21	8	441	64	168
2	15	6	225	36	90

No	X	Y	x ²	y ²	XY
3	13	6	169	36	78
4	17	7	289	49	119
5	18	8	324	64	144
6	18	8	324	64	144
7	31	10	961	100	310
8	21	6	441	36	126
9	18	8	324	64	144
10	25	9	625	81	225
11	38	15	1444	225	570
12	24	9	576	81	216
13	31	14	961	196	434
14	32	8	1024	64	256
15	42	15	1764	225	630
16	28	7	784	49	196
17	27	8	729	64	216
18	36	8	1296	64	288
19	33	9	1089	81	297
20	34	8	1156	64	272
21	35	10	1225	100	350
22	34	11	1156	121	374
23	35	9	1225	81	315
24	36	8	1296	64	288
25	40	8	1600	64	320
26	38	9	1444	81	342
27	42	8	1764	64	336
28	43	13	1849	169	559
29	44	10	1936	100	440
30	44	10	1936	100	440
31	45	10	2025	100	450
32	44	10	1936	100	440
33	49	9	2401	81	441
34	45	10	2025	100	450
35	47	8	2209	64	376
36	48	10	2304	100	480
37	53	9	2809	81	477
38	50	9	2500	81	450
39	55	10	3025	100	550
40	58	8	3364	64	464
41	60	12	3600	144	720
42	53	13	2809	169	689
Total	1520	391	61384	3835	14674

Metode Analisis data dan Pembahasan

Koefisien Korelasi person

Tabel 6 Pedoman Tingkat Hubungan

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00- 0,199	Sangat Lemah
0,20- 0,399	Lemah
0,40- 0,599	Sedang
0,60- 0, 799	Kuat
0,80- 0, 1000	Sangat Kuat

Sumber: sugiyono, metode penelitian, 2008

Berikut hasil uji koefisien korelasi ,yang ditampilkan sebagai berikut :

Correlations			
		intensif	kinerja
ain ten sif	Pearson	1	.470**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	42	42
kin erj a	Pearson	.470**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	42	42
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Gambar 4 data diolah dengan spss,2025

Berdasarkan gambar 4 menunjukkan hasil uji koefisien korelasi terdapat hubungan positif antara pemberian insentif (X) dan Kinerja Account Manager (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,470, dapat dinyatakan bahwa hubungan **Sedang**. Dengan Tingkat signifikan p (value) adalah $0,002 < 0,05$. Nilai p (value) yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan , bahwa hasil penelitian memiliki signifikan statistic.

Uji Koefisien Determinasi (r²)

Berikut hasil uji koefisien determinasi ,yang ditampilkan sebagai berikut :

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.470 ^a	.221	.201	1.949
a. Predictors: (Constant), intensif				

Gambar 5 : Data diolah dengan spss, 2025

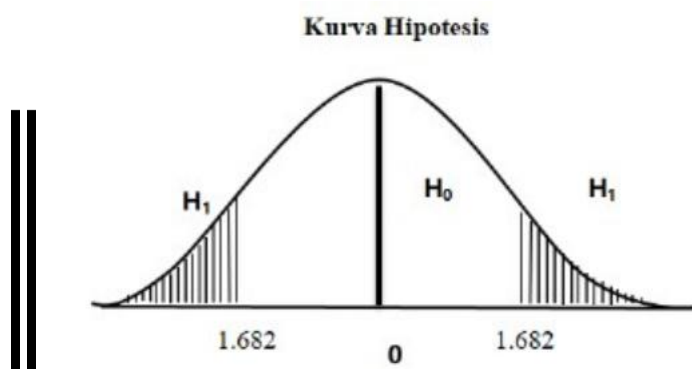
Pada gambar 5.4 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi Dimana Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,201 yang artinya pengaruh variable independent yaitu insentif (X) terhadap kinerja Account Manager (Y) sebesar 22,1% dan sisanya 77,9% dipengaruhi oleh variable lain. Dapat disimpulkan pemberian insentif memiliki pengaruh terhadap kinerja Accoun Manager Regional LEGS meskipun pengaruh nya tergolong **Sedang**.

Uji t

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	6.337	.933		6.790	.000
intensif	.082	.024	.470	3.364	.002

a. Dependent Variable: kinerja

Gambar 6 : Data diolah dengan spss,2025



Gambar 7 Kurva Hipotesis

Sumber : Data Diolah

$$T \text{ tabel} = t(a/2; n - k - 1)$$

$$= t(0,05/2; 42 - 2) = 1.682$$

Berdasarkan gambar 6 diketahui nilai signifikansi sig.(2-tailed) variable independen pemberian insentif (X) adalah sebesar $0,002 < 0,05$. Maka ada pengaruh variabel independent insentif terhadap Variabel Kinerja Account Manager.(hipotesis diterima).

Berdasarkan kurva diatas t hitung $3,364 > t \text{ tabel } 1,682$ maka ada pengaruh variable pemberian insentif terhadap variable kinerja account manager. Dengan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima dengan kata lain Insentif berpengaruh terhadap Kinerja Account Manager Regional LEGS pada PT.Telkom Indonesia ,Regional KTI V makassar.

Hasil Olah Data Manual

$$r = \frac{42(14674) - (1520)(391)}{\sqrt{[42(61384) - (1520)^2][42(3835) - (391)^2]}}$$

$$r = \frac{618.308 - 594.321}{\sqrt{(2.578.128 - 2.30.400) - (161.070 - 152.881)}}$$

$$r = \frac{618.308 - 594.321}{\sqrt{(267.728)(8.189)}}$$

$$r = \frac{21.988}{\sqrt{2192424592}}$$

$$r = \frac{21.988}{46.823}$$

$$r = 0,470$$

2. Koefisien Determinasi

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,470)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,2209 \times 100\%$$

$$KD = 22,09\%$$

$$KD = 221$$

3. Uji t

$$t = \frac{0,470\sqrt{42-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,470\sqrt{42-2}}{\sqrt{1-(0,470)^2}}$$

$$t = \frac{0,470\sqrt{40}}{\sqrt{1-0,2209}}$$

$$t = 0,470 \frac{6,325}{0,883}$$

$$t = 0,470 \times 7,163$$

$$t = 3,366$$

KESIMPULAN

Berdasarkan olah data langsung yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian Pemberian insentif terhadap kinerja Account manager Pada PT.Telkom Indonesia ,regional V dapat disimpulkan bahwa: 1) Hasil Pengujian Hipotesis Koefisien Korelasi Pearson Product Moment, peneliti menyimpulkan bahwa ada hubungan atau korelasi antar variabel Insentif terhadap variabel kinerja, dan jenis hubungan antara variabel Insentif terhadap variabel kinerja cukup berpengaruh, pearson Correlations dalam analisis ini bernilai positif maka artinya hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat positif atau kata lain semakin meningkat Insentif maka meningkat pula kinerja Account Manager. 2) Hasil Pengujian Hipotesis Koefisien Determinasi (r-Square), peneliti menyimpulkan bahwa pada variabel Insentif secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja. 3) Hasil Pengujian Hipotesis Uji t, peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antaran Pemberian insentif dan kinerja Account manager REGIONAL LEGS pada PT. Telkom Indonesia (Persero)

Regional V. Melalui penjelasan diatas maka dapat disimpulkan “Insentif mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja”.

Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melihat keterbatasan keterbatasan pada penelitian ini yang dapat dijadikan sumber ide bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang, sebagai berikut: 1) Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti menyarankan kepada Manager Regional LEGS , untuk lebih meningkatkan insentif account manager terhadap peningkatan kinerja pegawai, baik dari bentuk finansial dan nonfinansial, yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. 2) Bagi pegawai hendaknya terus meningkatkan kinerja, selalu mengembangkan kerjasama demi tercapainya kelancaran kerja dan perkembangan individu, kelompok, dan organisasi

Daftar Pustaka

- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- R.A.Supriyono. (2018). *Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta: UGM Press.