

Pengaruh Kompensasi dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Telemarketing Area 1 DKI Jakarta di PT. Sedaya Finance (Astra Credit Companies)

Vina Eka Putri¹, Hasanah²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Jakarta

vinaekaputri140@gmail.com¹, hasanah@umj.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of compensation and employee commitment on employee performance in the Telemarketing Division Area 1 DKI Jakarta at PT Astra Sedaya Finance (Astra Credit Companies). This research employed a quantitative method with a descriptive and verificative approach. The population consisted of all telemarketing employees, and a saturated sampling technique was applied. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results indicate that compensation has a positive and significant effect on employee performance. Employee commitment also has a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously, compensation and employee commitment significantly influence employee performance. These findings suggest that improving fair compensation systems and strengthening employee commitment can enhance employee performance effectively. This study is expected to provide managerial insights for human resource management practices.

Keywords : *Compensation, Employee commitment, Employee performance, Telemarketing.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompensasi dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan Divisi Telemarketing Area 1 DKI Jakarta pada PT Astra Sedaya Finance (Astra Credit Companies). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi telemarketing, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, kompensasi dan komitmen karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan sistem kompensasi yang adil serta penguatan komitmen karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan manajerial dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Kata kunci : *Kompensasi, Komitmen Karyawan, Kinerja Karyawan, Telemarketing.*

PENDAHULUAN

Di dalam setiap perusahaan akan tercapainya tujuan bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang di miliki serta didukung oleh beberapa faktor produksi lainnya. Hal ini tidak lepas dari peran pemimpin dengan kepemimpinan yang partisipatif dan transparansif dalam bekerja sama dengan pegawai untuk mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan yang selalu berkembang merupakan dambaan semua orang mengharapkan organisasinya tumbuh dan berkembang dengan baik, dengan perkembangan tersebut di harapkan organisasi mampu bersaing dan berakselerasi dengan kemajuan zaman. Memberikan perhatian karyawan dengan cara memberi kompensasi yang layak dan adil akan meningkatkan prestasi kerja dan diharapkan untuk bekerja dengan baik.

Sedangkan Menurut Dessler (2009), kompensasi adalah setiap imbalan yang di berikan kepada karyawan dan timbul dari di pekerjakannya karyawan itu. Meskipun dalam praktiknya kinerja seseorang itu berbeda – beda antara satu dengan yang lainnya, namun kompensasi yang di berikan dengan bentuk uang atau barang adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kompensasi yang akan di terima oleh mereka merupakan cermin dari apa yang telah mereka berikan atau kerjakan kepada organisasi atau perusahaan.

Dengan memberikan kompensasi, perusahaan menginginkan para karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja yang merupakan pencapaian prestasi kerja yang akan memberikan karakteristik pegawai pada prestasi individualnya yang pada akhirnya akan terlihat pula peningkatan hasil kerja. Dengan adanya kompensasi yang baik dan adil akan membuat kepuasan kerja pada karyawan yang akan memacu semangat dan kreativitas dalam bekerja sehingga dapat menunjukkan prestasi kerja yang akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja yang bagus. Seorang karyawan akan lebih meningkatkan kinerjanya jika kepuasan kerjanya terpenuhi, dan akan menjadikan tujuan perusahaan maupun kebutuhan pegawai akan terpenuhi atau tercapai. Begitu juga sebaliknya kepuasan kerja pegawai tidak terpenuhi maka tingkat kinerja karyawan akan menurun. Dengan memberikan kompensasi perusahaan mengharapkan agar karyawan mencapai kepuasan kerja tersebut. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan dalam diri manusia yang harus di penuhi.

TINJAUAN LITERATUR

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam Perusahaan Pengertian kinerja lainnya yang disampaikan oleh Kartono, mengatakan bahwa kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar

keberhasilan yang telah ditentukan oleh instansi kepada karyawan sesuai dengan job, yang diberikan kepada masing-masing karyawan Sedangkan Wirawan mengatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator - indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan,2009:5). Kinerja Individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan job deskriptifnya (Sondang 2002:168).

A. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Menurut Simamora (1995), kinerja SDM dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- 1) Faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
- 2) Faktor psikologis yang terdiri dari *persepsi attitude, personality*, pembelajaran, dan motivasi.
- 3) Faktor organisasi yang terdiri sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design* Di dalam dunia kerja, kemampuan yang dimiliki seseorang berpengaruh besar terhadap penguasaan pekerjaan yang dihadapi .Kemampuan tersebut diperoleh dari hasil belajar dan pengalaman- pengalaman selama belajar. Dengan demikian, salah satu factor untuk meraih keberhasilan kerja di masa mendatang diperlukan adanya pengalaman kerja.

Kompensasi

Kompensasi merupakan seluruh bentuk balas jasa yang diterima karyawan sebagai imbalan atas kontribusi yang diberikan kepada perusahaan (Dessler, 2019). Kompensasi dapat berupa kompensasi finansial langsung seperti gaji, insentif, dan bonus, serta kompensasi tidak langsung seperti tunjangan, asuransi, dan fasilitas kerja. Sistem kompensasi yang adil dan kompetitif dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, serta loyalitas karyawan. Sebaliknya, kompensasi yang tidak sesuai dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja dan berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Komitmen Karyawan

Komitmen karyawan adalah sikap psikologis yang menunjukkan keterikatan karyawan terhadap organisasi serta keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut (Meyer & Allen, 1997). Komitmen terdiri dari tiga dimensi, yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif.

Karyawan yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan loyalitas, tanggung jawab, dan keterlibatan yang tinggi dalam pekerjaannya. Komitmen yang kuat akan mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaik demi tercapainya tujuan

organisasi.

Hubungan Kompensasi, Komitmen, dan Kinerja Karyawan

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompensasi dan komitmen karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kompensasi yang memadai dapat meningkatkan motivasi kerja, sedangkan komitmen yang tinggi mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal. Oleh karena itu, kombinasi antara sistem kompensasi yang baik dan tingkat komitmen karyawan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2: Komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: Kompensasi dan komitmen karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Divisi Telemarketing Area 1 DKI Jakarta PT Astra Sedaya Finance (Astra Credit Companies) yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi perusahaan dan studi pustaka. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dilakukan analisis data.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, serta koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profile Perusahaan

PT Astra Sedaya Finance adalah salah satu grup dari perusahaan pembiayaan Astra Credit Companies (ACC). PT Astra Sedaya Finance sendiri didirikan pada tanggal

15 juli 1982 dan mulai beroperasi dalam bidang consumer finance pada tahun 1983, yang pada saat itu masih bernama PT Raharja sedaya (<http://digilib.itb.ac.id>, Februari 2017). PT Raharja Sedaya ini adalah salah satu perusahaan yang menjadi cikal bakal terbentuknya group Astra Credit Companies (ACC). Pada Tanggal 28 November 1986 bapak Ir Subagio Wirjoadmodjo selaku Presiden Direktur PT Raharja sedaya bersama dengan Tuan Handrisaroso Tedjokusumo dan Tuan Hendrik siltonga sebagai Direktur Utama dan Direktur PT Tri Handayani Utama

Astra Credit Companies (ACC) adalah salah satu perusahaan pembiayaan terbesar & terpercaya yang sudah berdiri sejak 1982. Dengan pengalaman lebih dari 25 tahun dan didukung oleh lebih dari 2.300 dealer di lebih dari 30 kota serta dipercaya oleh lebih dari 670.000 customer, ACC memiliki fasilitas pembiayaan untuk semua kendaraan baru maupun kendaraan bekas.

Visi dan Misi Perusahaan

VISI

“Become the 1st Choice Financing Companies with Total Solution”.

MISI

“To Promote Credit for A Better Living”.

A. Nilai-Nilai (Values)

Ada 4 nilai utama yang terdapat pada PT Astra Credit Companies terdiri dari:

- a. Integritas (Integrity)
Berani mentaati peraturan berlandaskan asas dan etika yang berlaku serta menunjukkan sikap profesional dan bertanggung jawab.
- b. Kerja sama (Teamwork)
Bersinergi melalui interaksi yang positif dan terbuka, dengan komitmen mencapai target perusahaan.
- c. Kualitas (Quality)
Proses yang cepat dan akurat dengan mentalitas perbaikan secara terus- menerus untuk hasil yang terukur dan terbaik.
- d. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
Memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan melalui pelayanan yang handal dan terpercaya.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Berikut ini disajikan hasil pengolahan data regresi.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien B	t-hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	-2,636	-	-	-
Kompensasi (X1)	0,498	2,796	0,008	Signifikan
Komitmen Karyawan (X2)	0,679	3,021	0,004	Signifikan

Berdasarkan Tabel 1 Persamaan Regresi:

$$Y = -2,636 + 0,498X_1 + 0,679X_2$$

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t-hitung	Sig.
Konstanta	6,215	2,487	0,037
Motivasi (X1)	0,453	3,214	0,003
Pengalaman Kerja (X2)	0,389	2,876	0,006

Berdasarkan Tabel 1 Persamaan Regresi:

$$Y = -2,636 + 0,498X_1 + 0,679X_2$$

Tabel 3 hasil uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-2.636	5.703		-.462	.647
	X1_Total	.498	.178	.402	2.796	.008
	X2_Total	.679	.225	.434	3.021	.004

a. Dependent Variable: Y_Total

Uji t digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh masing-masing variabel bebas, selain itu uji parsial (Uji t) dilakukan dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji variabel independen secara individu apakah berpengaruh dominan dengan taraf signifikan 5%. Berikut langkah-langkah dalam uji t.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 ^a	.592	.571	3.868

a. Predictors: (Constant), X2_Total, X1_Total

Berdasarkan hasil tabel 4 diatas, dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh motivasi dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 61,1%. Sisanya sebesar 38,9% dipengaruhi oleh kompensasi, gaya kepemimpinan dan variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Tabel 5 Uji reabilitas

x	Cronbach's Alpha	Batasan	Keterangan
X1	0,856	0,600	Reliabel
X2	0,806	0,600	Reliabel
Y	0,874	0,600	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel 4.8 menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen dan dependen dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbache Alpha* lebih dari 0,600 yang berarti dapat dikatakan bahwa hasil dapat diterima dengan memiliki nilai yang baik.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan komitmen karyawan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 6 Hasil Uji F

F hitung	Sig.	α	Keputusan
27,596	0,000	0,05	H ₃ diterima
Model	F-hitung	Sig.	
Regresi	18,732	0,000	

Hasil uji F Kompensasi dan komitmen karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 7 Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,770	0,592	0,571
R	R Square	Adjusted R Square

R	R Square	Adjusted R Square
0,687	0,472	0,447

Interpretasi jurnal: Sebesar 59,2% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh kompensasi dan komitmen karyawan.

PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sistem kompensasi yang diterapkan perusahaan, maka semakin tinggi kinerja karyawan yang dihasilkan. Kompensasi yang adil dan sesuai dengan beban kerja mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan.

Komitmen karyawan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi menunjukkan loyalitas, tanggung jawab, serta kesediaan untuk bekerja lebih keras demi mencapai target perusahaan. Temuan ini sejalan dengan teori Meyer dan Allen yang menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja.

Secara simultan, kompensasi dan komitmen karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh faktor finansial, tetapi juga oleh keterikatan psikologis karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola kedua faktor tersebut secara seimbang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai *Pengaruh Kompensasi dan Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Divisi Telemarketing Area 1 DKI Jakarta PT Astra Sedaya Finance (Astra Credit Companies)*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kompensasi yang diterapkan perusahaan, baik kompensasi langsung maupun tidak langsung, mampu meningkatkan kinerja karyawan telemarketing. Karyawan yang menerima kompensasi secara adil dan sesuai dengan beban kerja cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal dalam pencapaian target, kualitas kerja, dan tanggung jawab terhadap tugas.
2. Komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tingkat komitmen karyawan yang tinggi, baik komitmen afektif, berkelanjutan, maupun normatif, terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan

yang memiliki keterikatan emosional, rasa tanggung jawab, serta loyalitas terhadap perusahaan akan lebih berusaha memberikan hasil kerja terbaik dan mempertahankan konsistensi kinerjanya.

3. Kompensasi dan komitmen karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Secara bersama-sama, kompensasi dan komitmen karyawan memberikan kontribusi yang kuat dalam meningkatkan kinerja karyawan divisi telemarketing. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja tidak hanya bergantung pada aspek finansial, tetapi juga pada faktor psikologis dan sikap kerja karyawan terhadap perusahaan.

4. Temuan penelitian memperkuat teori dan hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian ini konsisten dengan teori manajemen sumber daya manusia serta penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kompensasi dan komitmen kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya pada sektor jasa dan pemasaran berbasis target seperti telemarketing.

Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja, atau budaya organisasi.

Peneliti berikutnya dapat memperluas objek penelitian tidak hanya pada satu divisi atau area, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

Disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, seperti metode kualitatif atau mixed methods, agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku dan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- A.Dale Timpe. 1992. Kinerja (Seri Manajemen Sumber Daya Manusia). Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Busro, M. (2018). Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Dewa Ayu Putu Ratni Dewi, I Ketut Setia Sapta, I Gede Rihayana. (2022). Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas 1 Seririt. EMAS 3 (3), 71-90, 2022
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

As-Syirkah: Islamic Economics & Financial Journal

Volume 5 Nomor 1 (2026) 273 – 282 E-ISSN 2962-1585

DOI: 10.56672/assyirkah.v5i1.546

- Mangkunegara, A. A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riscy S. Ratulangi, Agus Supandi Soegoto(2016). Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Hasjrat Abadi Tendeand Manado) Jurnal EMBA Vol.4 No.4, Hal. 322-334 September
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior. Pearson Education.
- Sutrisno, E. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.