

ABSTRAK

GraPARI, sebagai pusat layanan pelanggan PT. Telkomsel, memiliki peran strategis dalam memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman terbaik, baik dalam menyelesaikan masalah maupun memenuhi kebutuhan mereka. *Customer service* di GraPARI tidak hanya dituntut untuk memberikan solusi cepat dan tepat, tetapi juga harus menjaga kepuasan pelanggan melalui pendekatan yang profesional dan empatik.

PT. Telkomsel memiliki ekspektasi nilai kinerja karyawan *customer service* yaitu minimal 98 dari skala 100, namun data kinerja karyawan berdasarkan laporan *Human Capital Department* PT. Infomedia tahun 2023 menunjukkan bahwa 50% karyawan *customer service* kinerjanya masih berada di bawah ekspektasi tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan *customer service* pada GraPARI Telkomsel Jawa Barat, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompensasi, motivasi, terhadap kinerja karyawan *customer service* pada GraPARI Telkomsel Jawa Barat secara parsial.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompensasi, motivasi, dan kinerja karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Jawa Barat berada dalam kategori tinggi dengan rata-rata indikator masing-masing 72,53%, 82,68%, dan 89,90%. Kompensasi dan motivasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t-statistic masing-masing 7,655 dan 5,631 serta p-value 0,000.

Kompensasi dan motivasi keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, di mana kompensasi yang adil dan layak meningkatkan motivasi, kepuasan, dan tanggung jawab kerja, sementara motivasi yang kuat dari faktor internal dan eksternal mendorong kinerja yang lebih produktif dan profesional. Oleh karena itu, penguatan sistem kompensasi serta pemberdayaan motivasi kerja menjadi kunci dalam peningkatan kinerja yang berkelanjutan. Penelitian ini menyarankan evaluasi berkala terhadap sistem kompensasi, program pelatihan motivasi, dan pengembangan karier bagi karyawan, serta mendorong studi lanjutan dengan memperluas variabel dan cakupan objek penelitian untuk pemahaman yang lebih komprehensif.

Kata kunci: Kompensasi, motivasi, kinerja.