

**PENGARUH KOMPENSASI, DISIPLIN KERJA, MOTIVASI SERTA
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA ANGGOTA PELAYANAN
PENGADUAN (SUBBAGYANDUAN) DI BIDROPAM POLDA SUMSEL**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

NARELYA EMZA

NPM. 1701110153

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

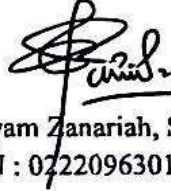
2021

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

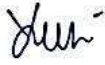
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NARELYA EMZA
Nomor Pokok/NIRM : 1701110153
Fakultas / Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia.
Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel

Pembimbing Skripsi
Tanggal 25-10-2021 Pembimbing I:


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

Tanggal 27-10-2021 Pembimbing II:



Yuni Adinda, SE, M.Si.
NIDN : 0207069401

70/PS/DFE/21


Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal 25 Oktober 2021




Dr. Msy, Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ka. Prodi Manajemen
Tanggal 25 Oktober 2021


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN: 0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NARELYA EMZA
Nomor Pokok/NIRM : 1701110153
Fakultas / Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia.
Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi
Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota
Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di
Bidropam Polda Sumsel.

Penguji Skripsi


Tanggal 25 Oktober 2021

Ketua Penguji :


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

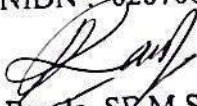
Tanggal 27 Oktober 2021

Penguji I :


Yuni Adinda, SE, M.Si.
NIDN : 0207069401

Tanggal

Penguji II :


Royda, SE.M.Si
NIDN : 0226128701

270/PS/DFE/21

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi


Tanggal 25 Oktober 2021



Dr. Misy, Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN. 0205026401

Ketua Prodi Studi

Tanggal 25 Oktober 2021


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN : 0222096301

MOTTO :

*Dan Kami perintahkan kepada manusia
(berbuat baik) kepada kedua orang ibu bapaknya,
ibunya telah mengandungnya dalam
keadaan lemah yang bertambah-tambah,
dan menyapihnya dalam dua tahun.
Bersyukurlah kepada-Ku dan kepada dua orang ibu bapakmu,
hanya kepada-Kulah kembalimu.” -
(QS. Luqman ayat 14)*

Kupersembahkan kepada :

- **ALLAH SWT**
- **Kepada Ayahku Safrizal S.Pd dan Ibuku Emlawadalta S.Pd yang telah mensupport dan membimbingku sampai dengan sekarang.**
- **Kakakku M. Ikhsan Pima Danny S,E dan Adikku Izi, Zeti yang telah menyemangatiku**
- **Kedua Pembimbing skripsiku**
- **Kepada Sahabatku tercinta Maziyani SE dan Lesita Miranti**
- **Dan teman spesialku yang selalu mendukung dalam segala hal Bayu Pratama Saputra**
- **Almamaterku tercinta**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NARELYA EMZA
Nomor Pokok : 1701110153
Angkatan : 2017
Fakultas : Ekonomi
Program Study : Manajemen Sumber Daya Manusia
Program Pendidikan : Strata I (S1)
Skripsi : Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, 25 Agustus 2021

Penulis,


NARELYA EMZA

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karna berkat rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir skripsi, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang,

Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyusunan skripsi pada jurusan Manajemen pada Universitas Tridinanti Palembang, Pada kesempatan ini peneliti mengambil judul “PENGARUH KOMPENSASI, DISIPLIN KERJA, MOTIVASI SERTA BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA ANGGOTA PELAYANAN PENGADUAN (SUBBAGYANDUAN) DI BIDROPAM POLDA SUMSEL”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir skripsi ini penulis menyadari masih jauh sempurna, hal ini dikarnakan oleh karnanya terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki, untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun peneliti harapkan demi kesempurnaan laporan, semoga laporan yang peneliti buat dapat sangat bermanfaat untuk semua pihak.

Dalam penulisan laporan akhir skripsi ini penulis dibimbing dan diberi arahan atas pihak lembaga, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si.Ak,CA,CSRS Dekan Fakultas Tridinanti Palembang

2. Ibu Mariyam Zanariah,SE,MM ,Ketua program studi manajemen dan Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga skripsi dapat di selesaikan..
3. Ibu Yuni Adinda, SE, M.Si. Selaku pembimbing anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian skripsi.
4. Bapak dan ibu seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
5. Polda Sumsel Yang telah memberikan kesempatan penulisan untuk melakukan penelitian
6. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan semangat

Akhir kata, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada ALLAH SWT dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan laporan ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua, Amin Yarobball Alamin.

Palembang, Mei 2021

Penulis,



NARELYA EMZA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja Karyawan	8
2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	8
2.1.2 Penilaian Kinerja Karyawan	8
2.1.3 Indikator Kinerja	9
2.2 Kompensasi	10
2.2.1 Pengertian Kompensasi	10

2.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kompensasi.....	11
2.2.3	Jenis-Jenis Kompensasi	14
2.2.4	Tujuan Pemberian Kompensasi	16
2.2.5	Indikator Kompensasi	16
2.3	Disiplin Kerja	17
2.3.1	Pengertian Disiplin Kerja	17
2.3.2	Fungsi Disiplin Kerja	17
2.3.3	Indikator Disiplin Kerja	19
2.4	Motivasi Kerja	19
2.4.1	Pengertian Motivasi	19
2.4.2	Tujuan Pemberian	20
2.4.3	Indikator Motivasi Kerja	21
2.5	Beban Kerja	23
2.5.1	Pengertian Beban Kerja	23
2.5.2	Indikator Beban Kerja	23
2.6	Penelitian Lain Yang Relevan	24
2.7	Kerangka Berfikir	27
2.8	Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.1.1	Tempat Penelitian	30
3.1.2	Waktu Penelitian	30
3.2	Sumber dan Teknik Peumpulan Data	31
3.2.1	Sumber Data	31
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3	Populasi ,Sampel dan Teknik sampling	33
3.3.1	Populasi	33
3.3.2	Sampel dan Teknik Sampling.	34

3.4	Rancangan Penelitian	34
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	35
3.5.1	Variabel Penelitian	35
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	36
3.6	Instrumen Penelitian	42
3.6.1	Uji Validitas	43
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.7	Teknik Analisa Data	43
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	44
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial	44
3.8	Uji Hipotesis Penelitian	48
3.8.1	Uji Simultan (Uji F)	48
3.8.2	Uji Parsial (Uji t)	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	51
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	51
4.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	52
4.1.2.1	Struktur Organisasi	52
4.2	Pembahasan dan interpretasi	53
4.2.1	Deskripsi Profil Responden	53
4.2.2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	53
4.2.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.4	Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	56
4.3.1	Uji Validitas	56
4.3.2	Uji Reliabilitas	62
4.4	Teknik Analisis Data	63
4.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	63

4.4.2	Analisis Statistik Inferensial	65
4.4.2.1	Uji Asumsi Klasik	65
4.4.2.2	Analisis Linier Berganda	68
4.4.2.3	Koefisien Korelasi	70
4.4.2.4	Koefisien Determinasi	72
4.5	Uji Hipotesis Penelitian	72
4.5.1	Uji Simultan (Uji F)	72
4.5.2	Uji Parsial (Uji t)	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		85

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel

1.1	Standar-Standar Nilai Kinerja Karyawan	2
1.2	Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja	3
2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	24
3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian	30
3.2	Jumlah Anggota	34
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi operasional	37
3.4	Skala Likert	42
3.5	Kriteria Hubungan Dua Variabel	47
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
4.4	Hasil Uji Validitas Kompensasi (X_1)	57
4.5	Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja (X_2)	58
4.6	Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja (X_3)	59
4.7	Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X_4)	60
4.8	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)	61
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	62
4.10	Statistik Deskriptif	63
4.11	Hasil uji Analisa Linier Berganda	69
4.12	Hasil Uji Koefesien Korelasi	71
4.13	Hasil Uji Koefesien Determinasi	72
4.14	Hasil Uji F	73
4.15	Hasil Uji t	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
2.1 Kerangka Berfikir	28
4.1 Struktur Organisasi.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner	85
2. Uji Validitas Kompensasi (X_1) Hasil SPSS Versi 24.	91
3. Uji Validitas Disiplin Kerja (X_2) Hasil SPSS Versi 24.	93
4. Uji Validitas Motivasi Kerja (X_3) Hasil SPSS Versi 24.	95
5. Uji Validitas Beban Kerja (X_4) Hasil SPSS Versi 24.	97
6. Uji Validitas Kinerja (Y) Hasil SPSS Versi 24.	99
7. Uji Reliabilitas Kompensasi (X_1) Hasil SPSS Versi 24.	101
8. Uji Reliabilitas Disiplin Kerja (X_2) Hasil SPSS Versi 24.	102
9. Uji Reliabilitas Motivasi Kerja (X_3) Hasil SPSS Versi 24.	103
10. Uji Reliabilitas Beban Kerja (X_4) Hasil SPSS Versi 24.	104
11. Uji Reliabilitas Kinerja (Y) Hasil SPSS Versi 24.	105
12. Analisis Statistik Deskriptif Hasil SPSS Versi 24.	106
13. Uji Asumsi Klasik Hasil SPSS Versi 24.	107
14. Uji Regresi Linier Berganda Hasil SPSS Versi 24.	109
15. Tabulasi Pernyataan Kuesioner	111
16. Fomulir Pengajuan Judul Skripsi	116
17. Fomulir TA 1	117
18. Fomulir TA 2	118
19. Surat Proposal Skripsi	119
20. Surat Mohon riset	120
21. Surat Keterangan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti	121
22. Lembar Persestujuan Skripsi	122
23. Riset Balasan	123
24. Kartu Asistensi Bimbingan Skripsi	124
25. Kartu Konsultasi Bimbingan Akademik	125
26. Sertifikat Pelaksanaan Proses Percepatan Adaptasi Mahasiswa Baru	126

ABSTRAK

NARELYA EMZA, Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel (Di bawah bimbingan Ibu Mariyam Zanariah, SE, M.M dan Ibu Yuni Adinda, SE, M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 53 Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel. Dengan signifikan F sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan regresi linier berganda $Y = 13.510 + 0,698 X_1 + 0,586 X_2 + 0,782 X_3 + 0,502$ variabel Kompensasi memiliki pengaruh secara persial terhadap variabel Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel dengan signifikan sebesar $0,008 < \alpha (0,05)$. variabel Disiplin Kerja memiliki pengaruh secara persial terhadap variabel Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel dengan signifikan sebesar $0,002 < \alpha (0,05)$. variabel Motivasi memiliki pengaruh secara persial terhadap variabel Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel dengan signifikan sebesar $0,002 < \alpha (0,05)$. variabel Beban Kerja memiliki pengaruh secara persial terhadap variabel Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$.

Kata Kunci : Kinerja, Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi, Beban Kerja

ABSTRACT

NARELYA EMZA, Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel (Di bawah bimbingan Ibu Mariyam Zanariah, SE, M.M dan Ibu Yuni Adinda, SE, M.Si)

This study aims to determine whether there is an effect of compensation, work discipline, motivation and workload on the performance of members of the Complaint Service (Subbagyanduan) at the South Sumatra Regional Police Bidropam. The population and sample in this study were 53 members of the Complaint Service (Subbagyanduan) at the South Sumatra Regional Police Bidropam. The analytical technique used is multiple linear analysis which is processed using the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) computer program version 24.

The results showed that there was an effect of compensation, work discipline, motivation and workload on the performance of members of the Complaint Service (Subbagyanduan) at the South Sumatra Regional Police Bidropam. With a significant F of $0.000 < 0.005$. Multiple linear regression equation $Y = 13,510 + 0,698 X1 + 0,586 X2 + 0,782 X3 + 0,502$ Compensation variable has a partial effect on the variable Performance of Complaint Service Members (Subbagyanduan) at Bidropam Polda Sumsel with a significance of $0,008 < (0.05)$. The Work Discipline variable has a partial influence on the Complaint Service Member Performance variable (Subbagyanduan) at the South Sumatra Regional Police Bidropam with a significant amount of $0.002 < (0.05)$. Motivation variable has a partial effect on the Complaint Service Member Performance variable (Subbagyanduan) at the South Sumatra Regional Police Bidropam with a significant amount of $0.002 < (0.05)$. The workload variable has a partial influence on the performance variable of the Complaint Service Members (Subbagyanduan) at the South Sumatra Regional Police Bidropam with a significant value of $0.000 < (0.05)$.

Keywords: Performance, Compensation, Work Discipline, Motivation, Workload

RIWAYAT HIDUP

NARELYA EMZA, lahir Palembang 11 Februari 2000 anak Kedua dari Empat bersaudara dari Bapak Safrizal, S.Pd dan Ibu Emlawadalta, S.Pd

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 187 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2014 di Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2017 di SMA Negeri 6 Palembang. Pada tahun 2017 melanjutkan Pendidikan ke Program Studi Strata I Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Agustus 2021



NARELYA EMZA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bidang Profesi dan Pengamanan atau disingkat Bidpropam adalah salah satu wadah organisasi POLRI yang bertanggung-jawab kepada masalah pembinaan profesi dan pengamanan dilingkungan internal organisasi POLRI pada tingkat Kepolisian Daerah. Pelayanan Pengaduan yang dilaksanakan oleh Bidpropam Polda Sumsel merupakan implementasi dari pelayanan publik yang khusus menangani masalah pengaduan adanya ketidakpuasan dan kerugian yang disebabkan oleh oknum anggota Polri khususnya pada wilayah hukum Polda sumsel. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, kenyamanan.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan sebuah institusi sebagai sebuah organisasi pelayanan. Menurut Muindro Renyowijoyo (2015:2) jika berbicara tentang pelayanan publik, maka kita akan dihadapkan pada posisi dan peran organisasi publik/pemerintah dan organisasi swasta/perusahaan swasta. Organisasi public atau pemerintah tentu berbeda dengan organisasi swasta/perusahaan swasta, dimana organisasi swasta lebih berorientasi

pada *benefit profit* (perolehan keuntungan) sedangkan organisasi publik memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja merupakan hasil kerja atau output yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu Hasibuan (2016:33). Sedangkan menurut Mangkunegara (2015:18) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun daftar penilaian kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 1.1
Standar-Standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Anggota Pelayanan
Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel

No	Nilai	Keterangan
1	91-100	Amat Baik
2	76-90	Baik
3	61-75	Cukup
4	51-60	Sedang
5	50 ke bawah	Kurang

Sumber : Laporan tahunan kinerja anggota polda, 2020

Tabel 1.1 merupakan tabel yang menunjukkan unsur-unsur penilaian pegawai Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel yang terdiri dari lima unsur diantaranya 91-100 merupakan standar nilai amat baik, 76-90

merupakan standar nilai baik, 61-75 merupakan standar nilai cukup, 51-60 merupakan standar nilai sedang dan 50 kebawah merupakan standar nilai kurang. Standar nilai kinerja pegawai diatas akan dicocokkan dengan rekapitulasi rata—rata nilai hasil kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Poldasumsel.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Poldasumsel

No	UNSUR PENILAIAN	Tahun 2019		Tahun 2020	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Kejujuran	92	Amat Baik	85	Baik
2	Disiplin kerja	82	Baik	75	Cukup
3	Kerjasama	82	Baik	73	Cukup
4	Kerapian, kebersihan diri dan lingkungan	82	Baik	72	Cukup
5	Ketaatan terhadap prosedur kerja	82	Baik	76	Baik
6	Ketaatan terhadap atasan	82	Baik	70	Cukup
7	Kemampuan bekerja sesuai skala prioritas	82	Baik	70	Cukup
8	Loyalitas dan dedikasi	85	Baik	76	Baik
9	Motivasi Kerja	85	Baik	75	Cukup
10	Komunikasi	83	Baik	72	Cukup
Jumlah		837		744	
Rata-Rata		83,70%	Baik	74,40%	Cukup

Sumber : Laporan tahunan kinerja anggota polda, 2020

Pada tabel 1.2 tentang hasil penilaian kinerja karyawan dapat dilihat bahwa tahun 2019 rata-rata hasil penilaian kinerja sebesar 83,70%, sedangkan pada tahun 2020 sebesar 74,40%. Hal ini menandakan bahwa terdapat penurunan Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.

Untuk meningkatkan kinerja peran kompensasi sangat penting karena Kompensasi merupakan pengeluaran dan biaya bagi perusahaan, perusahaan mengharapkan agar kompensasi yang dibayarkan memperoleh imbalan prestasi kerja yang lebih besar dari karyawan. Jadi, nilai prestasi atau hasil kerja karyawan harus lebih besar dari kompensasi yang diberikan oleh perusahaan, supaya perusahaan mendapatkan Hasibuan (2016:22)

Selain kompensasi disiplin kerja mempunyai peran penting dalam kinerja Menurut Muindro Renyowijoyo (2015:193) disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja karyawan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Kedisiplinan suatu perusahaan dikatakan baik. Jika sebagian besar karyawan mentaati peraturan-peraturan yang ada.

Motivasi sangat penting artinya bagi Perusahaan/Instansi dan kinerja karyawan dalam perusahaan, menurut Winardi mengemukakan (2016:6) bahwa motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang

dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negatif.

Beban kerja juga memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja. Menurut Ahmad Hannani (2016:4) menyatakan “beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Variabel Kompensasi, Disiplin Kerja, Motivasi Serta Beban Kerja berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel?
2. Apakah Variabel Kompensasi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel?

3. Apakah Variabel Disiplin Kerja berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel ?
4. Apakah Variabel Motivasi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel?
5. Apakah Variabel Beban Kerja berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui.

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.
4. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.
5. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai pengaruh pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melihat pengaruh pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.

3. Bagi almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Motivasi Serta Beban Kerja Terhadap Kinerja Anggota Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Di Bidropam Polda Sumsel.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex, S, Nitisemita, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Andriani, N. (2020). *Pengaruh Beban Kerja, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang)*.
- Astianto. Suprihhadi, 2015, *Manajemen Kinerja, Langkah Efektif dan Evaluasi Kerja*, PT Intermedia Personalia Utama: Jakarta.
- Anwar Sanusi, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE: Yogyakarta.
- Anwar, Prabu, Mangkunegara, 2015, Workshop, *Workload Analysis Beban Kerja*. Joernal.
- Ashyari, I. (2021). *PENGARUH KOMPENSASI, BEBAN KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN (Studi Kasus PT. Narendra Dewa Yoga Bengkulu)*. (JEMS) Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains, 2(2), 322-337.
- Arikunto, 2013, Enam dimensi *Administrasi Public*, Gava Media: Yogyakarta
- Chukwuma. Obiefuna, 2016, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . STIA LAN: Jakarta.
- Dessler, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar : Graha Ilmu
- Dwi Priyatno, 2012, *Asumsi Klasik* , Fisipol UGM : Yogyakarta.
- Fahmi, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*, Prenada Media Group : Bandung
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15-33.
- Griffin, 2015, *Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja*, Jurnal Sumber Daya Manusia, Edisi 2 Vol 2: Jakarta.

- Hasibuan. Malayu P, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Hasibuan, S. H., & Munasib, A. (2020). *Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 247-258.
- Heryati, A. (2016). *Pengaruh Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Di Departemen Operasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang*. Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen, 1(2), 56-75.
- Indah Puji Hartatik, 2015, *Metodelogi Penelitian Bisnis* , BPFE: Jogjakarta.
- Kuncoro, 2013, Enam dimensi *Administrasi Public*, Gava Media: Jogyakarta.
- Malayu. S.P. Hasibuan. 2015, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit :CV.ALFABETA: Bandung.
- mangkunegara 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Muri Kencana: Jakarta.
- Muindro. Renyowijoyo, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Group, Kencana Prenada Media: Jakarta
- Muslimat, A., & Ab Wahid, H. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh. JENIUS* (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia), 4(2), 120-127.
- Notoatmojo, 2016, *Manajemen Personalia*. Jakarta : Penerbit Ghalia. Cetakan Delapan
- O'Donnell & Eggemeier, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Pamela. Oloko, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Muri Kencana: Jakarta.
- Rivai, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Siswoyo, M., Permana, I., & Jafar, L. A. (2020). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Cirebon*. Prosiding Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Humanoira.

- Sugiono, 2013, *Manajemen Personalia*. Jakarta : Penerbit Ghalia. Cetakan Delapan
- Sedarmayanti 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiono, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Kedua, Penerbit BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Sugiono, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS
- Sutrisno, 2016, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit :CV.ALFABETA: Bandung.
- Sofiana, E., Wahyuarini, T., & Noviena, S. (2020). *Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Staf Pengajar Politeknik Negeri Pontianak*. Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis, 8(1), 1-15.
- Wairooy, A. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina (Persero), Tbk. Pemasaran Region VII Makassar*. *Jurnal Ad'ministrare*, 4(1), 15-24
- Yuwono. G.B, Tata Iryanto, *Pedoman Umum Pembentukan Istilah*, Dilengkapi Dengan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan, Penerbit Indah: Surabaya (tanpa tahun terbit).