

Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi Non Finansial, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai

Dedek Syahputri¹, Taufiq Risa²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Potensi Utama Medan

ARTICLE INFO

Article history:

Received Nov 07, 2025

Revised Nov 24, 2025

Accepted Nov 29, 2025

Keywords:

Employee Service Performance
Non-Financial Compensation
Workload
Work Discipline

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of workload, non-financial compensation, and work discipline on employee service performance. The research method used is a quantitative approach with multiple linear regression analysis. Based on the results of the first hypothesis test, it was found that workload has a positive and significant effect on service performance, indicating that a proportional and well-managed workload can encourage employees to deliver more optimal service. The second hypothesis test shows that non-financial compensation has a negative and significant effect on service performance, suggesting that the forms of non-financial rewards currently implemented may not be well-targeted or aligned with employee expectations, thus negatively impacting their performance. Meanwhile, the third hypothesis test indicates that work discipline does not have a positive and significant effect on employee service performance. However, simultaneously, the F-test results show that workload, non-financial compensation, and work discipline together have a positive and significant effect on service performance, with an F-value of 31.333 and a significance level of 0.000. These findings provide important implications for management in designing strategies to improve service performance through the effective management of internal.



Corresponding Author:

Dedek Syahputri

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Potensi Utama Medan

Jl. KL. Yos Sudarso KM 6,5 Tanjung Mulia. Sumatera Utara 20241. Indonesia

Email: dedeksyahputrii.17@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta memiliki usaha yang keras untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja dari sumber daya manusia tersebut menjadi meningkat. Sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Jadi sangat jelas bahwa salah satu kunci untuk memenangkan persaingan tersebut adalah dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.

Kinerja menurut Withmore (dalam Sinambela, 2022), mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk menetapkan kinerja optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh karyawan. Kinerja karyawan akan tercipta jika karyawan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, untuk mengetahui terlaksana atau tidak tanggung jawabnya sudah tentu memerlukan standar. Kinerja yang meningkat dapat dilihat dari hasil kinerja karyawan yang dapat dinilai yaitu melalui pelaksanaan pekerjaan yang tercapai serta perilaku pekerja karyawan yang berada dalam perusahaan untuk memastikan bahwa semua pekerjaan yang telah dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya dan apabila terjadi suatu kesalahan atau penyimpangan pada pekerjaan tersebut dapat segera diperbaiki dan ditindak lanjuti sesuai dengan aturan yang berlaku pada perusahaan.

Dari penelitian ini memperlihatkan data keluhan pelanggan pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2024. Berdasarkan data tersebut, Pada tahun 2022 keluhan pelanggan sebanyak 1.483 perpelanggan, pada tahun 2023 keluhan pelanggan sebanyak 1.549 perpelanggan, pada tahun 2024 keluhan pelanggan sebanyak 1.004 perpelanggan, Sesuai dengan ketentuan yang ada pada perusahaan bahwa jumlah keluhan pelanggan naik maka dikatakan kinerja kurang baik dan sebaliknya apabila jumlah keluhan turun maka dikatakan kinerja baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kenaikan keluhan pelanggan, mencerminkan bahwa kinerja karyawan masih kurang baik. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pelayanan terhadap pelanggan, karena apabila kinerja pelayanan pada pelanggan sudah sesuai dengan harapan maka keluhan pelanggan tidak akan terjadi kenaikan. Sehingga naik dan turunnya jumlah keluhan pelanggan tergantung kepada kinerja pelayanan karyawan terhadap konsumen atau pelanggan. Apabila karyawan sudah melayani pelanggan dengan baik maka keluhan pelanggan tidak akan terjadi.

Salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan beban kerja, baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja mental. Tingginya beban kerja yang diberikan perusahaan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu perusahaan atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Wiryang et al. 2021). Beban kerja seseorang biasanya sudah ditentukan sesuai dengan standar kerja di perusahaan tersebut menurut divisi atau bagiannya dan akan menjadi tugas pokok masing-masing karyawan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Beban kerja yang terlalu berat atau terlalu ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja (Lukito and Alriani 2021).

Selain beban kerja, variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi non finansial yaitu segala bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan dalam bentuk bukan finansial atau bukan uang, kompensasi non finansial meliputi kepuasan yang diperoleh atas lingkungan fisik dan non fisik yang dirasakan oleh karyawan sesuai dengan yang diharapkan. Kompensasi non finansial sangat penting dalam perusahaan karena mencerminkan upaya perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Jika kompensasi non finansial dipenuhi maka akan karyawan akan nyaman dan semangat dalam bekerja sehingga berakibat pada peningkatan kinerja karyawan, sehingga memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selain pemberian kompensasi non finansial, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak. Disiplin kerja merupakan bagian atau variabel yang sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Oleh karena itu, disiplin kerja diperlukan dalam organisasi agar tidak terjadi kekelelahan, penyimpangan atau kelalaian yang menyebabkan terjadinya pemborosan.

2. METODE

1. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, menggunakan teknik pengumpulan data yang sangat baik dan terstruktur serta telah ditentukan. Dengan strategi kuantitatif asosiatif biasanya akan mendapatkan hasil yang baik

2. Populasi

Populasi penelitian dapat dibedakan menjadi populasi dengan jumlah anggota yang sudah diketahui (finit) maupun yang jumlah anggota belum diketahui (infinite). Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan berjumlah 60 karyawan.

3. Sampel

Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan metode nonprobability sampling dengan menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh, teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang berjumlah 60 karyawan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
Most Extreme Differences	Std. Deviation	2,97274416
	Absolute	0,052
	Positive	0,039
	Negative	-0,052
Test Statistic		0,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data Diolah (2025)

Dari tabel 1. signifikan pada 0,200 dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini berdistribusi normal, karena nilai Asymp. Sig > 0,05. Dari data diatas dapat dilihat nilai kolmogrov – smirnov yang dilihat dari Asymp sig (2-tailed) dengan nilai signifikansi sebesar 0,200 yang berarti bahwa nilai data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
Model							
1	(Constant)	0,736	7,167		0,103	0,919	
	Beban Kerja	1,785	0,190	0,874	9,403	0,000	0,772 1,295
	Kompensasi	-0,508	0,193	-0,244	-2,631	0,011	0,774 1,292
	Lingkungan Kerja	-0,176	0,106	-0,135	-1,648	0,105	0,997 1,003

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa semua nilai varince inflation factor (VIF) variabel bebas di bawah 10,00 dan nilai tolerance diatas 0,10 maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

c) Uji Heterokedastisitas

Tabel 3. Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10,501	3,923		2,677	0,010
	Beban Kerja	-0,261	0,104	-0,357	-2,513	0,015
	Kompensasi	-0,004	0,106	-0,005	-0,037	0,970
	Lingkungan Kerja	0,024	0,058	0,051	0,405	0,687

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas karena pada tabel menunjukkan semua nilai sig > 0,05 artinya tidak terdapat heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	0,736	7,167		0,103	0,919	
	Beban Kerja	1,785	0,190	0,874	9,403	0,000	0,772
	Kompensasi	-0,508	0,193	-0,244	-2,631	0,011	0,774
	Lingkungan Kerja	-0,176	0,106	-0,135	-1,648	0,105	0,997

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 5 diatas dapat dibuat sebuah persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,785 X_1 - 0,508 X_2 - 0,176 X_3$$

Keterangan:

Berdasarkan nilai – nilai regresi untuk variabel bebas disimpulkan bahwa yang paling besar pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan pegawai adalah nilai beban kerja (X1) sebesar 1,78%. Berdasarkan keterangan tersebut diketahui bahwa peningkatan terhadap kinerja pelayanan pegawai lebih cenderung dibandingkan kompensasi dan lingkungan kerja.

3. Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji t)

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,736	7,167		0,103	0,919		
	Beban Kerja	1,785	0,190	0,874	9,403	0,000	0,772	1,295
	Kompensasi	-0,508	0,193	-0,244	-2,631	0,011	0,774	1,292
	Lingkungan Kerja	-0,176	0,106	-0,135	-1,648	0,105	0,997	1,003

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

Sumber: Data Diolah (2025)

Rumus : $N-k$

Keterangan :

N : Jumlah Sampel

K : Jumlah Variabel

$n-k$: Nilai t tabel $60-4 = 54$

1. Uji hipotesis 1 (beban kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai) Hasil pengujian 1 mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai diperoleh nilai *thitung* sebesar 9,403. Dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa “beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai”.
2. Uji hipotesis 2 (kompensasi non finansial terhadap kinerja pelayanan pegawai) Hasil pengujian 2 mengenai pengaruh kompensasi non finansial terhadap kinerja pelayanan pegawai diperoleh nilai *thitung* sebesar -2,631. Dengan signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa “kompensasi non finansial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai”.
3. Uji hipotesis 3 (disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai) Hasil pengujian 3 mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai diperoleh nilai *thitung* sebesar -1,648. Dengan signifikansi sebesar $0,105 > 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa “disiplin kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai”.

b) Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6. Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	875,188	3	291,729	31,333	,000 ^b
	Residual	521,395	56	9,311		
	Total	1396,583	59			

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 31,333 sedangkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ yang menunjukkan bahwa beban kerja, kompensasi non finansial, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadapkinerjapelayananpegawai.

c) Koefisien Determinasi

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 ^a	0,627	0,607	3,05133

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja , Kompensasi, Beban Kerja
b. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Data Diolah (2025)

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,607 atau 60,7% adalah nilai yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan. Ini menunjukkan bahwa model tersebut menjelaskan sekitar 60,7% terhadap keseluruhan variasi kinerja pelayanan karyawan jika diterapkan pada populasi yang lebih luas.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara beban kerja, kompensasi non-finansial, dan disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan karyawan. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah dilakukan pengujian dengan menggunakan model regresi linear berganda, maka dalam penelitian ini ditarik kesimpulan sebagai berikut: Variabel Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja yang proporsional dan dikelola dengan baik dapat mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal. Variabel Kompensasi Non-Finansial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai. Artinya, bentuk penghargaan non finansial yang diberikan selama ini mungkin belum tepat sasaran atau tidak sesuai dengan harapan pegawai, sehingga berdampak negatif terhadap kinerja mereka. Variabel Disiplin Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai. Ini berarti bahwa meskipun pegawai menunjukkan kedisiplinan, hal tersebut belum tentu diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Secara simultan menunjukkan bahwa variabel beban kerja, kompensasi non-finansial, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja tidak ditentukan oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil sinergi ketiganya. Beban kerja yang terukur mendorong produktivitas, disiplin kerja menjaga keteraturan dan kepatuhan terhadap standar, sementara kompensasi non finansial—meski secara parsial berpengaruh negatif—dalam kombinasi tetap memberikan kontribusi positif ketika diseimbangkan dengan variabel lainnya. Kesimpulannya, kinerja pelayanan akan optimal apabila ketiga faktor tersebut dikelola secara seimbang dan saling mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fauzi, Rustomo, W. L. (2024). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai PT. Transportasi Jakarta. *AI – Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah*, 6.
- Adi, Daniel Okki, R. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Management*.
- Adnyani. (2019). Pengaruh Pengalaman Kerja, Prestasi kerja, dan Pelatihan Kerja terhadap Pengembangan Karier Karyawan. *E- Jurnal Manajemen*, 8, 4073–4101.
- Andi Alfianto Anugrah Ilahi, Muhammad Rasdy Gery Runtu, A. S. (2024). Pengaruh Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang. *Yume : Journal Of Management*, 7.
- Anwar Prabu, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Asmawiyah. (2018). Pengaruh Motivasi dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran A & W Mall Trans Studio Makassar. *Jurnal Ilmiah Pena*, 1.
- Dessler, G. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pert)*. Indeks.
- Dewi, A. F. (2023). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pusri Pemasaran Pupuk Daerah (PPD) Sumatera Utara. *Accumulated Journal Accounting And Management Research Edition*, 4.

- Eius Lestari, W. D. F. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Billy Indonesia). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 6.
- Eldiawin Zagoto, Y. A. P. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4.
- Enny, M. (2019a). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ubhara Manajemen Press.
- Enny, M. (2019b). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ubhara Manajemen Press.
- Geddy Sulistyani, Budi Rismayadi, W. P. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kreasindo Jaya Tama Sukses Bekasi. *AI – Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Handoko. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- I Putu Santika, I Ketut Mustika, Iama Prama Iswari, I. K. B. (2023). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai pemediasi di PT. Bank Mandiri KCP Kerobokan. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 19, 146–157.
- Irawan, M. R. N. (2018). Pengaruh Gaji dan Insentif terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Mahkota Sakti Jaya Sidoarjo.
- Ismail Nurdin, H. S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendikia.
- Jenizar, H. M. (2024). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7.
- Jufrizen. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja dalam Memoderasi Kompensasi, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal Prosiding The National Conference Management Dan Bussiness*, 1, 405–424.
- Kelvin Andrians, C. D. K. (2024). Pengaruh Disiplin kerja, motivasi kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pioneerindo Gourmet International Tbk di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6, 400–408.
- Liyas. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Kedisiplinan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BTN Cabang Syariah Pekanbaru. *AI- Masraf : Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 3, 169-180.
- Moch Bagja Abdul Azis, U. A. jaya. (2024). Pengaruh Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bina San Prima Sukabumi. *Neraca : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2.
- Mu'ah, M. dan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publisier.
- Muqtafin, Abdul basyid, M. (2024). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan KSP Sukses mandiri. *Juremi : Jurnal Riset Ekonomi*, 3, 657–660.
- Ni Putu Cindyana, S. I. W. S. (2018). Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Sales di Honda Denpasar Agung.