

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam menghadapi dinamika global saat ini, organisasi dan perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi secara cepat, baik dari sisi teknologi, pola kerja, maupun kompetisi pasar. Isu-isu seperti digitalisasi, transformasi organisasi, dan meningkatnya persaingan antarperusahaan membuat manajemen modern tidak hanya berfokus pada pengelolaan aset fisik dan finansial, tetapi juga pada pengembangan potensi manusia sebagai aset utama perusahaan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu aspek strategis yang memegang peranan penting dalam menjaga keberlangsungan dan keunggulan kompetitif organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, keberadaan SDM tidak dapat lagi dipandang sebelah mata. SDM menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan, keberlanjutan, serta daya saing Perusahaan Hadiwijaya (2024:45). Menurut Thompson kualitas suatu organisasi bergantung pada kualitas individu yang berada di dalamnya. Artinya, perusahaan yang memiliki SDM berkualitas akan lebih mudah mencapai kinerja organisasi yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan sistem manajemen sumber daya manusia yang profesional agar mampu mengenali berbagai permasalahan tenaga kerja serta mencari solusi yang tepat. Pengelolaan SDM yang efektif dapat

menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara perusahaan dan pegawai, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap produktivitas dan kinerja organisasi Sella (2024:67). Peran manajemen SDM sangat dibutuhkan untuk mengelola tenaga kerja sesuai kebutuhan organisasi dan memastikan setiap pegawai bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan demi tercapainya tujuan perusahaan Ainiyah (2025:52).

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi, di antaranya kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompensasi. Kepemimpinan berperan penting dalam menentukan arah dan pencapaian tujuan organisasi Wijaya (2021:38). Pemimpin yang efektif mampu memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan kepada bawahannya untuk bekerja secara optimal. Disiplin kerja merupakan bentuk ketaatan pegawai terhadap peraturan dan norma yang berlaku dalam organisasi. Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi akan menunjukkan tanggung jawab, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap tugas dan prosedur yang telah ditetapkan. Tingkat kedisiplinan yang baik akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan Hadiwiajaya (2024:45).

Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada pegawai atas kontribusi dan hasil kerja yang telah diberikan. Pemberian kompensasi yang adil, baik dalam bentuk finansial (seperti gaji, bonus, dan tunjangan) maupun non-finansial (seperti penghargaan dan pengembangan karier), dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta loyalitas pegawai terhadap organisasi. Dengan demikian, kompensasi berperan penting dalam menciptakan

dorongan bagi pegawai untuk bekerja lebih baik dan mencapai kinerja optimal Banne (2024:3).

Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, perusahaan dapat membangun sistem kerja yang kondusif serta memotivasi pegawai untuk memberikan kinerja terbaiknya. Di era globalisasi saat ini, peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindarkan. Oleh karena itu, setiap pegawai dituntut untuk bersikap profesional, bertanggung jawab, dan memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaannya agar perusahaan dapat bersaing secara efektif dan berkelanjutan dalam menghadapi dinamika pasar yang terus berkembang Jamrizal (2024:54).

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi perpajakan kendaraan bermotor, adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Jambi. Samsat merupakan lembaga yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan masyarakat, di mana kualitas kerja pegawai sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai Samsat dituntut untuk memiliki disiplin kerja yang tinggi, mengikuti arahan dan kepemimpinan yang efektif, serta mendapatkan kompensasi yang sesuai agar termotivasi dalam memberikan pelayanan terbaik Insyiah (2022:1077).

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan beberapa tantangan seperti keterlambatan penyelesaian layanan, tingkat kedisiplinan yang bervariasi antarpegawai, serta adanya perbedaan persepsi terhadap kompensasi yang

diterima. Kondisi tersebut menuntut adanya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan Kantor Samsat Kota Jambi. Untuk memberikan gambaran mengenai perkembangan sumber daya manusia di lingkungan Kantor Samsat Kota Jambi, berikut disajikan data jumlah pegawai selama lima tahun terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pegawai Pada Kantor Samsat Jambi Tahun 2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pegawai (Orang)</b>	<b>Perkembangan (%)</b>
2020	55	-
2021	61	11
2022	65	7
2023	75	15
2024	60	20

*Sumber : Kantor Samsat Jambi, 2025*

Berdasarkan data kepegawaian, jumlah pegawai Samsat Kota Jambi selama lima tahun terakhir mengalami fluktuasi, yaitu dari 55 pegawai pada tahun 2020 menjadi 60 pegawai pada tahun 2024. Meskipun sempat meningkat pada tahun 2023 dengan jumlah 75 pegawai, terjadi penurunan di tahun 2024 akibat rotasi dan penyesuaian beban kerja. Selain data jumlah kepegawaian, untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi sumber daya manusia di Kantor Samsat Kota Jambi, dilakukan wawancara sebagai observasi awal menyoroti aspek kepemimpinan sebagai salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara observasi awal yang peneliti lakukan diketahui bahwa pimpinan Samsat Kota Jambi seperti kepala UPTD Samsat Kota Jambi sering mengalami pergantian seiring mutasi pejabat daerah. Pada tahun 2019 M. Ariansyah menjabat sebagai kepala UPTD Samsat Kota Jambi, kemudian

pada tahun 2024 kepemimpinan mengalami perubahan menjadi Mustarhadi sebagai kepala Samsat Kota Jambi. Pergantian kepemimpinan Samsat Kota Jambi dikarenakan mutasi pejabat yang terjadi dalam lingkup pejabat Eselon III dan IV Pemerintah Provinsi Jambi sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan pemerintah daerah. Rata-rata pegawai memberikan informasi bahwa pemimpin jarang memberikan peluang kepada para pegawai, seperti pelaksanaan pelatihan untuk pengembangan kemampuan pegawai yang tidak merata. Pimpinan di Kantor Samsat Kota Jambi juga lebih sering memutuskan kebijakan sepihak tanpa melibatkan pendapat keseluruhan pegawai.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kepemimpinan di Kantor Samsat Kota Jambi sudah berjalan baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam hal pengembangan SDM dan hubungan interpersonal antara pimpinan dan pegawai. Hal ini penting karena gaya kepemimpinan yang efektif dapat berpengaruh langsung terhadap disiplin, motivasi, dan kompensasi kerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kinerja pegawai secara keseluruhan Wijaya (2021).

Untuk menggambarkan kondisi kedisiplinan pegawai, berikut disajikan data kehadiran dan tingkat indiscipliner selama lima tahun terakhir.

**Tabel 1.2**  
**Data Kehadiran Pegawai Pada Kantor Samsat Kota Jambi**

Tahun	Jumlah Pegawai (Orang)	Jumlah Hari dalam setahun (Hari)	Jumlah hadir pegawai (Kali)	Tidak Hadir Ada keterangan (Kali)			Indisiplin (Kali)			Jumlah Indisipliner (Kali)	Persentase Indisipliner (%)
				S	I	C	A	TM	CP		
2020	55	241	13.255	86	85	32	74	128	105	307	23,78
2021	61	290	17.690	67	73	47	26	98	69	193	14,95
2022	65	260	16.900	77	66	60	30	108	81	219	16,96
2023	75	237	17.775	93	84	55	51	79	116	246	19,05
2024	60	235	14.100	88	95	65	62	134	130	326	25,25

Sumber : Kantor Samsat Jambi, 2025

Keterangan :

TM : Terlambat Masuk

Cp : Cepat Pulang

A : Alpa

S : Sakit

I : Izin

C : Cuti

Tingkat kedisiplinan pegawai juga mengalami dinamika. Pada tahun 2020, tingkat ketidakhadiran mencapai 23,78%, kemudian menurun menjadi 14,95% pada tahun 2021, namun kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi 25,25%. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kedisiplinan masih perlu mendapatkan perhatian serius agar efektivitas kerja dapat terus ditingkatkan. Selain faktor kepemimpinan dan disiplin kerja, kompensasi juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Samsat Kota Jambi.

Data perkembangan pemberian kompensasi pada pegawai Kantor SAMSAT Kota Jambi pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Pemberian Kompensasi pada pegawai Kantor Samsat Kota Jambi Tahun 2020-2024**

Kompensasi	Golongan	Tahun				
		2020 (Rp)	2021 (Rp)	2022 (Rp)	2023 (Rp)	2024 (Rp)
Gaji pokok / BPJS	I	1.560.800	1.560.800	1.685.700	1.895.700	2.139.200
	II	2.022.000	2.022.000	2.184.000	2.394.000	2.637.500
	III	2.579.400	2.579.400	2.785.700	2.995.700	3.239.200
	IV	3.287.800	3.287.800	3.426.900	3.636.900	3.880.400
Tunjangan Keluarga / Istri / Anak	I	156.080	156.080	168.570	189.570	213.920
	II	202.200	202.200	218.400	239.400	263.750
	III	257.940	257.940	278.570	299.570	323.920
	IV	328.780	328.780	342.690	363.690	388.040
Tunjangan Beras	I	92.988	94.165	100.050	115.352	117.706
	II	114.424	115.872	123.114	141.943	144.840
	III	142.200	144.000	153.000	176.400	180.000
	IV	171.635	173.808	184.671	212.915	217.260
Uang Makan	I	20.000	20.000	25.000	28.000	35.000
	II	20.000	20.000	25.000	28.000	35.000
	III	22.000	22.000	27.000	30.000	37.000
	IV	28.000	28.000	31.000	34.000	41.000
THR (Tunjangan Hari Raya)	I	780.400	780.400	842.850	947.850	1.069.600
	II	1.011.000	1.011.000	1.092.000	1.197.000	1.318.750
	III	1.289.700	1.289.700	1.392.850	1.497.850	1.619.600
	IV	1.643.900	1.643.900	1.713.450	1.818.450	1.940.200
Rata-rata		786.562	786.892	840.026	912.115	992.094
Perkembangan		-	0,041	6,752	8,581	8,768

Berdasarkan Tabel 3 tersebut dapat diketahui bahwa Kompensasi finansial pada pegawai Kantor Samsat Kota Jambi Tahun 2020-2024 mengalami perkembangan kecuali tahun 2021 karena dana pemerintah pusat difokuskan pada bidang kesehatan. Data tersebut disajikan per golongan dan merupakan nilai rata-rata per golongan pegawai. Jumlah angka yang diterima oleh masing-masing golongan dan masing-masing pegawai berbeda-beda. Hal ini dikarenakan jenis Pendidikan, masa kerja dan jenjang karir yang berbeda-beda semakin tinggi Pendidikan dan masa kerja, semakin tinggi pula golongan dan gaji yang diterima.

Selain itu, jabatan dan tunjangan juga mempengaruhi besaran gaji total dan indikator lain nya, karena beban kerja dan tanggung jawab bekerja.

Untuk kompensasi non finansial pegawai Kantor Samsat Kota Jambi mendapatkan pelatihan, dukungan promosi, penghargaan, sertifikat, dan fasilitas. Untuk fasilitas kendaraan, golongan I dan golongan III tidak mendapatkan fasilitas mobil dan rumah dinas, hanya golongan IV yang mendapatkannya. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat golongan maka akan semakin besar kompensasi yang diterima.

Namun demikian, peningkatan capaian tersebut tidak terlepas dari berbagai tantangan internal yang dihadapi instansi, seperti variasi tingkat kedisiplinan antar pegawai, perbedaan persepsi terhadap keadilan kompensasi, serta gaya kepemimpinan yang berbeda-beda pada tiap bagian kerja. Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap semangat dan motivasi kerja pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki disiplin tinggi dan merasa dihargai melalui sistem kompensasi yang adil cenderung menunjukkan kinerja lebih baik, sementara sebaliknya, ketidakpuasan terhadap kepemimpinan atau ketimpangan kompensasi dapat menurunkan produktivitas Fadilah (2025).

Variasi kompensasi menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai, mendorong motivasi kerja, serta memperkuat profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik (Peralta, 2020:97). Namun demikian, perbedaan persepsi antar pegawai mengenai keadilan dan kesesuaian kompensasi masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan,

karena dapat berdampak pada semangat kerja dan pencapaian kinerja optimal di lingkungan Kantor Samsat Kota Jambi.

**Tabel 1.4**  
**Data Program Kerja, Target dan Realisasi pada**  
**Kantor SAMSAT Kota Jambi (unit)**

No	Data Program Kerja	2020		2021		2022		2023		2024	
		T	R	T	R	T	R	T	R	T	R
1	Pengesahan STNK dan Pembayaran pajak Tahunan	1.000.000	967.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.356.000	2.000.000	1.874.000	2.000.000	1.816.000
2	Perpajakan STNK 5 Tahun	500.000	482.500	750.000	721.500	750.000	732.000	1.000.000	966.000	1.000.000	969.000
3	Balik Nama Kendaraan R2 dan R4	300.000	281.400	450.000	441.900	450.000	431.550	600.000	574.800	600.000	569.400
4	Mutasi Masuk dan Mutasi Keluar Kendaraan Bermotor	400.000	306.240	600.000	488.040	600.000	484.200	800.000	798.080	800.000	647.200
5	Duplikat STNK	500.000	389.500	750.000	470.625	750.000	511.500	1.000.000	764.000	1.000.000	698.000
6	Surat Keterangan Fiskal antar Daerah	300.000	229.680	450.000	434.250	450.000	312.120	600.000	395.880	600.000	400.200
7	Ganti Nopol Kendaraan R2 dan R4	400.000	360.000	600.000	494.460	600.000	578.400	800.000	528.000	800.000	577.600
8	Rubah Bentuk dan Sifat Kendaraan R2'	200.000	128.480	300.000	273.000	300.000	208.080	400.000	271.600	400.000	282.400

Sumber : Kantor Samsat Jambi, 2025

Pada Tabel 1.4 data capaian kinerja Kantor Samsat Kota Jambi dalam kurung waktu lima tahun terakhir (2020–2024) mengalami Penurunan di beberapa tahun, terlebih pada surat keterangan fiskal antar daerah, rubah bentuk sifat kendaraan R2. Pada Ganti nopol kendaraan R2 dan R4 juga mengalami penurunan. Tahun 2021-2022 menunjukkan peningkatan positif pada Mutasi Masuk dan Mutasi Keluar Kendaraan Bermotor, Surat Keterangan Fiskal antar Daerah, Ganti Nopol Kendaraan R2 dan R4 yang mengalami kenaikan secara

drastis dibandingkan tahun sebelumnya. mencerminkan pengelolaan kepemimpinan, disiplin kerja, serta pemberian kompensasi pegawai yang mendukung pencapaian target organisasi.

Dengan memperhatikan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kota Jambi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia, memperkuat budaya kerja yang disiplin dan profesional, serta mendukung pencapaian target pelayanan publik yang berkelanjutan di masa mendatang. Oleh karena itu, topik ini diangkat dalam tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pegawai Kantor Samsat Kota Jambi berfluktuasi selama lima tahun terakhir dan mengalami penurunan pada tahun 2024, yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan.
2. Kepemimpinan belum optimal, terlihat dari masih adanya pegawai yang merasa kurang dihargai dan minimnya pelatihan pengembangan diri.

3. Tingkat kedisiplinan pegawai meningkat buruk pada tahun 2024 dengan persentase indisipliner mencapai 25,25%, menunjukkan lemahnya pengawasan.
4. Kompensasi belum sepenuhnya dianggap adil oleh seluruh pegawai sehingga berpotensi menurunkan motivasi dan loyalitas kerja.
5. Kinerja pegawai menunjukkan fluktuasi capaian target, menandakan adanya pengaruh dari faktor kepemimpinan, disiplin, dan kompensasi yang belum maksimal.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepemimpinan, disiplin, kompensasi, dan kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan, disiplin dan kompensasi terhadap kinerja pegawai secara simultan pada Kantor Samsat Kota Jambi?
3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan, disiplin dan kompensasi terhadap kinerja pegawai secara parsial pada Kantor Samsat Kota Jambi?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran kepemimpinan, disiplin kerja, kompensasi, dan kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kota Jambi.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja pegawai secara simultan pada Kantor Samsat Kota Jambi.
3. Menganalisis pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja pegawai secara parsial pada Kantor Samsat Kota Jambi.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Instansi (Kantor Samsat Kota Jambi)**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui penerapan gaya kepemimpinan yang efektif, peningkatan disiplin kerja, serta pemberian kompensasi yang adil dan sesuai dengan kinerja.

##### **b. Bagi Pegawai**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kedisiplinan, motivasi, dan kinerja dalam mencapai tujuan

organisasi, serta mendorong pegawai untuk lebih bersemangat dalam bekerja.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata serta menjadi pengalaman berharga dalam bidang penelitian ilmiah.

