

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJAPEGAWAI PADA BADAN PENGELOLA PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Untuk Mengikuti
SidangMejaHijau
Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH

RITONGA
NAMA : AISYAH AMINI
STB/NPM :
16.312127/71160312127
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSTENTRASI : MSDM



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
MEDAN
2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis ucapkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kebenaran kepada seluruh penjuru alam.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi penyajian materi maupun bahasa penyampaian materi, namun dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha sebaik mungkin, untuk itu penulis mengharapkan bimbingan dan masukan dari berbagai pihak bagi kesempurnaan skripsi ini.

Selama ini penulis telah menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Yanhar Jamaludin, MAP selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Hj. Safrida, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera

Utara yang telah banyak memberikan masukan dan arahnya dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Eddi Suprayetno, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Bapak Syafrizal, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak H. Bahktiar, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Nur Augus Fahmi, SE, M.Cs selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam penulisan proposal ini.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar serta staf administrasi program S1 Fakultas Ekonomi UISU Medan yang telah memberikan kemudahan kepada penulis selama penulis mengikuti program S1.
6. Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Yang paling istimewa kepada Orang Tua tercinta Ayahanda H. Abdul Rahim Ritonga dan Ibunda Hj. Fatmah Nasution yang selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan materi kepada penulis agar dapat menyelesaikan pendidikan ini.

8. Untuk seluruh anggota keluarga dan teman-teman seangkatan, terimakasih atas dukungan yang tiada batas untuk penulis.

Akhir kata penulis hanya dapat memohon kepada yang maha kuasa, semoga semua bantuan dari seluruh pihak tersebut mendapat balasan yang setimpal, mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Medan, 12 Maret

2020

Penulis

Aisyah Amini

Ritonga

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB	I.
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	4

1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI	7
2.1. Uraian Teoritis.....	7
2.1.1	
Kinerja Pegawai.....	7
2.1.1.1	
Pengertian Kinerja Pegawai.....	7
2.1.1.2	
Tujuan Penilaian Kinerja.....	8
2.1.1.3	
Manfaat Penilaian Kinerja.....	9
2.1.1.4	
Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja... ..	11
2.1.1.5	
Indikator Kinerja.....	12
2.1.2 Kompetensi	13
2.1.2.1	
Pengertian Kompetensi.....	13
2.1.2.2	
Faktor Mempengaruhi Kompetensi.....	14
2.1.2.3	
Macam – Macam Kompetensi.....	17
2.1.2.4	
Aspek-aspek Konsep Kompetensi.....	17

2.1.2.5	
Indikator Kompetensi.....	18
2.1.3 Komunikasi.....	20
2.1.3.1	
Pengertian Komunikasi.....	20
2.1.3.2	
Fungsi Komunikasi.....	21
2.1.3.3	
Konteksi Komunikasi.....	23
2.1.3.4	
Indikator Komunikasi.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3	
Kerangka Konseptual.....	30
2.4	
Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
3.1.	
Lokasi, Objek dan waktu Penelitian	32
3.2.	
Operasional variabel	33
3.3.	
Populasi dan Sampel	36
3.4.	
Sumber dan Jenis Data	38
3.5.	
Teknik Pengumpulan Data.....	39

3.6.	
Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	49
4.1.	
Sejarah Singkat Badan Pengelola Pajak dan Retribusi	
Daerah Kota Medan	49
4.2.	
Visi dan Misi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi	
Daerah Kota Medan	52
4.3.	
Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi	
Daerah Kota Medan	53
4.4.	
Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.....	54
BAB V. ANALISA DAN EVALUASI	76
5.1.	
Analisa.....	76
5.1.1. Statistik Deskriptif.....	78
5.1.2.	
Uji validitas.....	83
5.1.3.	
Uji Reliabilitas.....	85

5.1.4.	
Uji Asumsi Klasik.....	85
5.1.5.	
Uji Regresi Linear Berganda.....	87
5.1.6. Uji Hipotesis	87
5.1.6.1.	
Uji t	90
5.1.6.2.	
Uji F	91
5.1.6.3.	
Analisis Koefisien Determinasi.....	93
5.2. Evaluasi.....	94
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	97
6.1.	
Kesimpulan.....	97
6.2.	
Saran.....	97

Daftar Pustaka

Lampiran - Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1.....	Rencana Jadwal Penelitian	33
Tabel 3.2.....	Operasional variabel	35
Tabel 5.1.....	Pengumpulan Data	77
Tabel 5.2.....	Karakteristik Responden	78
Tabel 5.3.....	Karakteristik Responden	78

Tabel 5.4	Karakteristik Responden	79
Tabel 5.5	Statistik Deskriptif	79
Tabel 5.6	Uji Validitas Data	85
Tabel 5.7	Nilai Cronbach's Alpha	86
Tabel 5.8	Uji Multikolinieritas	87
Tabel 5.9	Regresi Linier Berganda	90
Tabel 5.10	Uji t	92
Tabel 5.11	Uji F	93
Tabel 5.12	Analisis Koefisien Determinasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	31
Gambar 5.1	Grafik Uji Normalitas Data	86
Gambar 5.2	Uji Heteroskedastisitas	88

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hardjana, 2007. Komunikasi Personal dan Interpersonal, Kanisius, Yogyakarta
- Kandula R. Srinivas. 2013. Competency Based Human Resource Management, Gate Corporation, Bangalore, Delhi.
- Moehariono, 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014
- Priansa, Donni Juni. 2014. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta
- Purwanto, Ngalim. (2006). Psikologi Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Sutrisno. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana
- Tahir. (2012). Determinants Of Price Earning Ratio: The Case Of Chemical Sector Of Pakistan. International Journal Of Academic Research In Business And Sosial Sciens.
- wibowo (2012). Manajemen Kinerja. Jakarta: raja Grafindo Persada.
- widodo Suparno. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR

Jurnal

- Desi (2014). Pengaruh komunikasi organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Inti Tractors di Samarinda.

- Dina (2016). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara
- Efendy (2017). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Study Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi Perusahaan Rokok Adi Bungsu Malang)
- Sri (2016). Pengaruh komunikasi dan konflik terhadap kinerja karyawan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Madiun
- Untung (2010). Pengaruh kompetensi, motivasi, komunikasi, dan kesejahteraan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Sukoharjo

KUESIONER

PENGARUH KOMPETENSIDAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI
PADA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA
MEDAN

Bapak/Ibu/Saudara/i responden yang terhormat, ditengah kesibukan rutinitas kerja izinkanlah saya memohon kesediaan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dimaksudkan untuk penulisan tesis pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, dengan ketentuan :

1. Identitas Bapak/Ibu/Saudara/i akan dirahasiakan;
2. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i, segala jawaban akan dirahasiakan;
3. Diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan saat ini;
4. Dimohon untuk membaca pertanyaan secara hati-hati dan memberikan jawaban secara lengkap keseluruhan (tidak ada yang ditinggalkan).

I. IDENTITAS

Nomor Responden (diisi oleh peneliti :

Jenis Kelamin : Laki-laki

Perempuan

Usia : 20 - 30 Tahun

31 - 40 Tahun

41 - 50 Tahun

51 - 60 Tahun

Status Pernikahan : Menikah

Belum Menikah

Pendidikan Terakhir : SMU
 D1/D2
 D3
 S1
 S2

Masa Kerja : 1 - 5 Tahun
 6 - 10 Tahun
 11 - 15 Tahun
 16 - 20 Tahun
 20 - 25 Tahun
 >25 Tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN

- Mohon setiap pertanyaan dibaca dengan teliti, karena setiap item pertanyaan hampir memiliki kemiripan substansi, tetapi pada dasarnya sangat berbeda sesuai indicator masing-masing.

- Jawaban diisi dengan cara memberi tanda kali (X) sesuai pilihan Bapak/Ibu/Sdr/i sebagaimana fakta empirik di lapangan.
- Mohon pengisiannya tidak diwakilkan (diberikan kepada orang lain)

Jika menurut Bapak/Ibu/Saudara/i tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban dapat diberikan pada pilihan yang paling mendekati. Jawaban dituangkan dalam bentuk skala berupa jawaban sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

Tidak Setuju (TS) = Skor 2

Netral (N) = Skor 3

Setuju (S) = Skor 4

Sangat Setuju (SS) = Skor 5

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
Kompetensi						
1	Saya mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai job disk pekerjaan					
2	Saya mengetahui bagaimana melaksanakan pekerjaan yang efektif dan efisien					
3	Saya memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada saya					
4	Saya mengetahui dan memahami nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan baik					
5	Saya mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan tugas dan tanggungjawab					
6	Saya percaya sikap baik kepada rekan kerja akan mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang membutuhkan kerjasama tim					

7	Saya mempunyai minat yang tinggi terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini dan pengembangan karir kedepanya					
8	Saya selalu sopan dalam berperilaku					

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
Komunikasi						
1	Atasan saya mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah saya pahami					
2	Hubungan yang baik antar pegawai sangat diperlukan					
3	Saya selalu berbicara sopan kepada siapapun pada semua tingkatan organisasi					
4	Jika menerima informasi yang berguna bagi orang lain saya berusaha menyebarkanluaskannya					
5	Saya bersedia memberikan informasi tentang perusahaan kepada orang lain atau organisasi lain dengan izin perusahaan					
6	Pegawai harus memiliki kemampuan untuk merumuskan ide dalam komunikasi					
7	Proses komunikasi dalam perusahaan dalam melaksanakan tugas menciptakan hasil yang maksimal					
	Saya mengetahui bagaimana cara menempatkan diri dalam situasi yang berbeda-beda dengan orang					

8	lain yang sedang diajak berkomunikasi					
---	---------------------------------------	--	--	--	--	--

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
Kinerja Pegawai						
1	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti sehingga tidak terdapat kesalahan					
2	Saya memiliki pemahaman dan keterampilan yang baik dalam melaksanakan pekerjaan					
3	Pekerjaan yang Anda lakukan selalu mencapai target yang telah ditentukan					
4	Saya selalu menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya dalam kurun waktu tertentu dengan baik.					
5	Saya dapat menyelesaikan tugas yang telah menjadi tanggung jawab saya dengan hasil yang memuaskan					
6	Hasil kerja saya tidak diragukan lagi karena sesuai dengan standar yang telah ada.					

7	Saya tidak pernah menunda-nunda pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab saya					
8	Dalam bekerja saya selalu menggunakan waktu yang ada dengan sebaik-baiknya					