

PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA LUBUK PAKAM

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik Untuk Menyelesaikan Studi Di Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA : DAVID PARLINDUNGAN SITANGGANG
NO.STB/N P M : 18.312816/71180312186
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2021

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang mana sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan kuliah di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

Skripsi ini berjudul : **Pengaruh Pengembangan Pegawai Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.**

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa meskipun penulis telah berupaya untuk dapat menyusun dan menyajikan skripsi yang terbaik, namun dengan segala keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, maka skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan, baik ditinjau dari aspek gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Oleh karena itu sebagai salah satu upaya untuk lebih menyempurnakan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Selanjutnya penulis menghaturkan ribuan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Yanhar Djamaluddin.,MAP sebagai Rektor UISU Medan.
2. Ibu Dr. Hj. Safrida., SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UISU Medan.
3. Bapak Supriadi.,SE.,MM.,M.Si, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UISU Medan, sekaligus sebagai pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian ini.

4. Bapak Dr. Supar Wasesa.,SE,MM sebagai sebagai pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian ini
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam dan seluruh jajarannya, yang telah memberi izin dan membantu penulis dalam penelitian ini.
6. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis dan kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Kepada orang tua tercinta serta seluruh keluarga yang namanya tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan suportnya selama ini.
8. Kepada teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU Kampus Marelan, terima kasih atas suportnya.

Akhirnya atas perhatian dan bantuan dari semua pihak penulis ucapkan terima kasih.

Medan, April 2021
Penulis,

David Parlindungan Sitanggang

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan dan Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Uraian Teoritis	10
2.1.1. Kinerja	10
2.1.1.1. Pengertian Kinerja	10
2.1.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	11
2.1.1.3. Indikator Kinerja	14
2.2. Pengembangan	16
2.2.1. Pengertian Pengembangan	16
2.2.2. Pengertian Sumber Daya Manusia	17
2.2.3. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia	18
2.2.4. Manfaat dan Sasaran Pengembangan	19

2.2.5. Pelatihan Versus Pengembangan	20
2.2.6. Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia	22
2.3. Motivasi	25
2.3.1. Pengertian Motivasi	25
2.3.2. Proses Timbulnya Motivasi	28
2.3.3. Prinsip-Prinsip Motivasi	29
2.3.4. Indikator Motivasi	30
2.6. Penelitian Terdahulu	31
2.7. Kerangka Konseptual	32
2.8. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian	35
3.2. Populasi dan Sampel	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data	38
3.4. Definisi Operasional Variabel	39
3.5. Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)	
PRATAMA LUBUK PAKAM	
4.1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam.....	51
4.2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.....	54
4.3. Makna Logo Instansi Direktorat Jenderal Pajak.....	54
4.4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.....	56
4.5. Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.....	56

BAB V ANALISIS DAN EVALUASI

5.1. Analisis Data	61
1. Identitas responden berdasarkan golongan	61
2. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	62
3. Identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan.....	62
4. Analisis Deskriptif.....	63
5. Uji Validitas	73
6. Uji Reliabilitas.....	75
7. Pengujian Asumsi Klasik.....	77
8. Uji Hipotesis	80
8.1. Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam..	80
8.2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.....	81
8.3. Pengaruh Pengembangan Pegawai dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.....	82
9. Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
5.2. Evaluasi Data	85
1. Pengaruh Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.....	85
2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.....	86

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	88
-----------------------	----

6.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
2.1.	Pelatihan vs Pengembangan	21
2.2	Ringkasan Penelitian Terdahulu	31
3.1.	Rencana Kegiatan Penelitian	35
3.2.	Kerangka Populasi Pegawai KPP. Pratama Lubuk Pakam	36
3.3.	Kerangka Sampel Pegawai KPP. Pratama Lubuk Pakam	37
3.4.	Defenisi operasiona variabel	39
5.1.	Identitas responden berdasarkan golongan.....	61
5.2.	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	62
5.3.	Identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan.....	62
5.4.	Tabel Kategori Skor Nilai.....	64
5.5.	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengembangan...	65
5.6.	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja..	67
5.7.	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja	70
5.8.	Hasil uji vaiditas variabel pengembangan pegawai.....	73
5.9.	Hasil uji vaiditas variabel motivasi kerja	74
5.10.	Hasil uji vaiditas variabel kinerja	74
5.11.	Hasil uji reliabilitas variabel pengembangan pegawai.....	75
5.12.	Hasil uji reliabilitas variabel motivasi kerja	76
5.13.	Hasil uji reliabilitas variabel kinerja	76
5.14.	Uji asumsi multikolinieritas variabel pengembangan pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja.....	79
5.15.	Model summary ^b variabel pengembangan pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja	80

5.16.	Coeficients ^a pengaruh pengembangan pegawai terhadap kinerja.....	81
5.17.	Coeficients ^a pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja.....	82
5.18.	Model summary ^b variabel pengembangan pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja.....	83
5.19.	Anova ^b pengaruh pengembangan pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja.....	83
5.20.	Hasil uji statistik koefisien regresi pengaruh pengembangan pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
2.1.	Kerangka Konseptual.....	33
4.1.	Lambang Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia	55
4.2.	Struktur Organisasi KPP. Pratama Lubuk Pakam	56
5.1.	Uji asumsi normalitas variabel pengembangan pegawai dan motivasi kerja terhadap kinerja	78

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Marimin (2011), Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.3 No.16
- Ali, A.Y.S., Dahie, A.M., dan Ali, A.A. (2016). Teacher Motivation and Leadership, the Mediating Effect of Job Performance: Survey from Secondary Schools in Mogadishu. *International Journal of Education and Social Science* Vol. 3 No. 1. January 2016
- Arozi, Yaomul Fahru (2011). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro
- Dessler, Gary. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jilid I). Jakarta : Indeks.
- Farlen, Frans (2011). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. United Tractors, Tbk Samarinda). Skripsi. Yogyakarta : Universitas Pembangunan Nasional "Veteran
- Handoko, T. Hani (2013), *Manajemen*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta.
- _____ (2012), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, SP (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Akasara Jakarta.
- Husnan, Keldjrachman Suad, (2014), *Manajemen Personalia*, Edisi ke Empat, BPFE Yogyakarta.
- Maludin Panjaitan (2017), Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indojoya Agrinusa, *Jurnal Ilmiah Methonomi* Vol. 3No. 2 (Juli –Desember 2017).
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*, Cetakan 4, Bandung : Refika Aditama
- Martoyo, Susili (2014), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Ghalia Jakarta

- Moekijat (2013), *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan ke Empat, Maju Mundur, Bandung.*
- Murgianto, Sulasmi, S., dan Suhermin. (2016). Effects of Commitment, Competence, Work Satisfaction on Motivation and Performance of Employees at Integrated Service Office of east Java. *International Journal of Advanced Research (2016), Volume 3, Issue -378-396*
- Nisyak, Ila Rohmatun., dan Trijonowati. (2016), Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 4, April 2016. STIESIA*
- Noviansyah dan Zunaidah (2011). Pengaruh sikap kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.9 No.18*
- Rahmawati, Enny, Y. Warella dan Zaenal Hidayat, (2006), Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah. *Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Vol. 3 No. 1, Januari hal. 89-97*
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktek.* Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Robbins, S.P. (2011). *Perilaku Organisasi : Konsep Kontraversi, Aplikasi, ED* Alexmedia Konputinso
- Sedarmayanti. (2016). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik),* Bandung : Mandar Maju
- Sekaran, Uma dan Bougie, R. (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian.* Jakarta. Salemba Empat
- Siagian, SP (2013) *Teori dan Praktek Pengambilan Keputusan, Cetakan II, CV. Haji Masagung, Jakarta*
- Soffi Rosyidawaty (2018), Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Di Telkomsel Regional Jawa Barat, *e-Proceeding of Management : Vol.5, No.1 Maret 2018, ISSN : 2355-9357*
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D.* Bandung : Alfabeta

- Terry George & Rue, Leslie W alih bahasa Sadeli (2013), Dasar-Dasar Manajemen, Cetakan Ketujuh Bumi Aksara Jakarta.
- Utama, Suman Yuga. (2012). Analisis Pengaruh Kerja Tim, Pelatihan Dan Pengembangan Serta Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Skripsi Universitas Sumatra Utara. Medan
- Yazid, Musnadi dan Chan, (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Pegawai Administrasi serta Dampaknya pada Kinerja Politeknik Negeri Lhoseumawe, Aceh. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. ISSN 2302-0199. pp. 78- 87
- Yukl, G. (2011), Kepemimpinan Dalam Organisasi. Edisi Indonesia (kelima). Cetakan kedua. Penerbit PT Indeks, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah No. 100 Tahun 2013, Tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural.



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : David Parlindungan Sitanggang

No. Stb/N P M : 18.312816/71180312186

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Pengembangan Pegawai dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Supar Wasesa.,S.E.,M.M

Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si

Ketua Program Studi Manajemen

Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si