

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi	11
1.2.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.1 Konsep Kepuasan Kerja	16
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja	16
2.1.1.2 Teori-Teori mengenai Kepuasan Kerja	19
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai	21
2.1.1.4 Efek Kepuasan Kerja	26
2.1.2 Konsep Motivasi	31
2.1.2.1 Pengertian Motivasi	32
2.1.2.2 Teori-Teori Motivasi Kerja	33
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	45
2.1.2.4 Tujuan dan Alat-Alat Motivasi	47
2.1.2.5 Asas-Asas Motivasi	48
2.1.3 Konsep Kinerja	49
2.1.3.1 Pengertian Kinerja	50
2.1.3.2 Jenis-Jenis Kinerja	51
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	52

2.1.3.4	Penilaian Kinerja	54
2.1.3.4.1	Pengertian Penilaian Kinerja	55
2.1.3.4.2	Unsur-Unsur yang dinilai	56
2.1.4	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai	59
2.1.5	Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai	60
2.1.6	Hasil Kajian Beberapa Penelitian Terdahulu	62
2.2	Kerangka Pemikiran	64
2.3	Hipotesis	68
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian	70
3.2	Metode dan Desain Penelitian	70
3.3	Operasionalisasi Variabel	72
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	77
3.4.1	Sumber Data	77
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	78
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	80
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	83
3.6.1	Uji Validitas	84
3.6.2	Uji Reliabilitas	89
3.7	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	91
3.7.1	Rancangan Analisis Data	91
3.7.2	Method of Successive Intervals (MSI)	93
3.7.3	Analisis Korelasi	95
3.7.4	Analisis Regresi Ganda	96
3.7.5	Uji Hipotesis	97
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian	99
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	99
4.1.1.1	Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	99
4.1.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	101
4.1.1.3	Kebijakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	102
4.1.1.4	Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama (IKU) kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	102
4.1.1.5	Penilaian Kinerja Pegawai kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	105
4.1.2	Deskripsi Variabel yang diteliti	106
4.1.2.1	Gambaran Umum Karakteristik Responden	106
4.1.2.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden	109
4.1.2.3	Deskripsi Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	110

4.1.2.4.	Deskripsi Motivasi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	113
4.1.2.5	Deskripsi Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	116
4.1.3	Gambaran Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	120
4.1.4	Gambaran Motivasi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	133
4.1.5	Gambaran Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	143
4.1.6	Hasil Pengujian Statistik	157
4.1.6.1	Koefisien Korelasi	157
4.1.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	158
4.1.6.3	Uji F Statistik (Uji Hipotesis Simultan)	160
4.1.6.4	Uji t Statistik (Uji Hipotesis Parsial)	161
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	162
4.2.1	Pembahasan Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	162
4.2.2	Pembahasan Tingkat Motivasi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	166
4.2.3	Pembahasan Tingkat Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	170
4.2.4	Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi	173
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan	177
5.2	Saran	179
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>183</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penerimaan Dalam negeri Tahun Anggaran 2005-2010	1
Tabel 1.2	Pencapaian Target Penerimaan Pajak KPP Pratama Cimahi Periode 2008-2010	8
Tabel 2.1	Teori Dua Faktor Herzberg	38
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu mengenai Kepuasan Kerja, Motivasi dan Kinerja	62
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel $X_1$	73
Tabel 3.2	Lanjutan Operasionalisasi Variabel $X_1$	74
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel $X_2$	75
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Y	76
Tabel 3.5	Lanjutan Operasionalisasi Variabel Y	77
Tabel 3.6	Jumlah Sebaran Populasi Pegawai KPP Pratama Cimahi	80
Tabel 3.7	Proporsi Sample Responden Penelitian	83
Tabel 3.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel $X_1$ (Kepuasan Kerja)	86
Tabel 3.9	Hasil Pengujian Validitas Variabel $X_2$ (Motivasi)	87
Tabel 3.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kinerja Pegawai)	88
Tabel 3.11	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja, Motivasi dan Kinerja	90
Tabel 3.12	Kriteria Bobot Nilai Alternatif	91
Tabel 3.13	Tabel Rekapitulasi Pengubahan Data	92
Tabel 3.14	Pengubahan Data Ordinal ke Interval	94
Tabel 3.15	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	96
Tabel 4.1	Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama	103
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	107
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	108
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	108
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	109
Tabel 4.6	Tingkat Kesesuaian Pekerjaan dengan Minat yang Diinginkan	120

Tabel 4.7	Tingkat Kesesuaian Pekerjaan dengan Keahlian yang Dimiliki	121
Tabel 4.8	Tingkat Kepuasan terhadap Pekerjaan	122
Tabel 4.9	Tingkat Kesesuaian Gaji yang Didapatkan dengan Pengorbanan yang Diberikan	123
Tabel 4.10	Tingkat Kesesuaian Imbalan yang Didapatkan dengan Beban Kerja	124
Tabel 4.11	Tingkat Kepuasan terhadap Gaji	125
Tabel 4.12	Tingkat Kepuasan terhadap Kesempatan Perkembangan Karir	126
Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan akan Kepedulian Penyelia terhadap Pekerjaan Pegawai	128
Tabel 4.14	Tingkat Kepuasan terhadap Kesempatan Memberikan Partisipasi Aktif pada Pengambilan Keputusan yang Berkaitan dengan Pekerjaan	128
Tabel 4.15	Tingkat Kepuasan Bekerja Sama dengan Rekan Kerja	129
Tabel 4.16	Tingkat Kepuasan terhadap Kondisi Penerangan	131
Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan terhadap Sirkulasi Udara	131
Tabel 4.18	Tingkat Kepuasan terhadap Kelengkapan Fasilitas Kerja	132
Tabel 4.19	Tingkat Keinginan untuk Melakukan Pekerjaan Lebih Unggul dari yang Lainnya	134
Tabel 4.20	Tingkat Keinginan untuk Melebihi Target Kerja yang Ditetapkan Perusahaan	135
Tabel 4.21	Tingkat Keinginan Mencapai Target Pekerjaan yang Ditetapkan Perusahaan	136
Tabel 4.22	Tingkat Keinginan Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu	137
Tabel 4.23	Tingkat Keinginan untuk Mempengaruhi Orang Lain	138
Tabel 4.24	Tingkat Keinginan untuk Dihormati oleh Orang Lain	139
Tabel 4.25	Tingkat Keinginan terhadap Perkembangan Karir dalam Perusahaan	140
Tabel 4.26	Tingkat Keinginan Mempererat Hubungan dengan Rekan Kerja	141
Tabel 4.27	Tingkat Keinginan Memiliki Kepercayaan dari Rekan Bekerja	142

Tabel 4.28	Tingkat Keinginan Membantu Rekan Kerja	143
Tabel 4.29	Tingkat Kemampuan Menggunakan Pengetahuan dalam Bekerja	144
Tabel 4.30	Tingkat Kemampuan menggunakan Metode Pekerjaan sesuai dengan Standar Perusahaan	146
Tabel 4.31	Tingkat Kemampuan melakukan Teknik Pekerjaan sesuai dengan Standar Perusahaan	146
Tabel 4.32	Tingkat Kemampuan Menggunakan Peralatan Dalam Bekerja	147
Tabel 4.33	Tingkat Kemampuan dalam Menggunakan Pengalaman Kerja sebagai Perbaikan Kinerja	148
Tabel 4.3.4	Tingkat Kemampuan Mengaplikasikan Hasil Pendidikan dan Pelatihan Dalam Bekerja	149
Tabel 4.3.5	Tingkat Pemahaman Terhadap Tugas yang Diberikan oleh Perusahaan	150
Tabel 4.36	Tingkat Pemahaman terhadap Fungsi dalam Perusahaan	151
Tabel 4.37	Tingkat Pemahaman terhadap Tanggung Jawab pada Perusahaan	152
Tabel 4.38	Tingkat Kemampuan untuk Bekerjasama dengan Orang Lain	153
Tabel 4.39	Tingkat Kemampuan untuk Memotivasi Orang Lain	154
Tabel 4.40	Tingkat Kemampuan melakukan Negosiasi dengan Pelanggan	155
Tabel 4.41	Tingkat Kemampuan dalam Berkomunikasi	156
Tabel 4.42	Correlations	157
Tabel 4.43	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	158
Tabel 4.44	Model Summary <sup>b</sup>	158
Tabel 4.45	Nilai Signifikansi Uji F ANOVA <sup>b</sup>	159
Tabel 4.46	Nilai Signifikansi Uji t Coefficients(a)	160
Tabel 4.47	Output Koefisien Regresi Coefficients(a)	161



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok terhadap Kinerja Organisasi	6
Gambar 2.1 Model Karakteristik Kerja Hackman-Oldham dari Motivasi	22
Gambar 2.2 Respon Terhadap Ketidakpuasan Kerja	28
Gambar 2.3 Memasangkan peraih prestasi dan Pekerjaan	40
Gambar 2.4 Teori Harapan	44
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai	68
Gambar 4.1 Daerah Kontinum Variabel X1	112
Gambar 4.2 Daerah Kontinum Variabel X2	116
Gambar 4.3 Daerah Kontinum Variabel Y	119

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Persentase Penerimaan Dalam Negeri Tahun Anggaran 2005-2010	2
Grafik 1.2	Realisasi Target Penerimaan Pajak KPP Pratama Cimahi Periode 2008-2010	7
Grafik 1.3	Rekapitulasi Data kasus terlambat hadir & Pulang Cepat pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi Bulan Januari-Desember 2010 (dalam %)	9
Grafik 2.1	Bagan Hierarki Kebutuhan dari Maslow	35

