

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi Kasus : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)**



LAPORAN INTERNSHIP

Oleh:

WIJI SULISTIO BUDI

NIM 182510068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi Kasus : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)**



LAPORAN INTERNSHIP

Oleh:

WIJI SULISTIO BUDI

NIM 182510068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi Kasus : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)**

LAPORAN INTERSHIP
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S2
MAGISTER MANAJEMEN



Oleh:
WIJI SULISTIO BUDI
NIM 182510068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

PENGESAHAN BIMBINGAN INTERNSHIP

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN TERHADAP KINERJA PEGAWAI

(Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

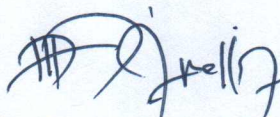
Disusun oleh:

WIJI SULISTIO BUDI

182510068

Telah disetujui untuk diseminarkan dihadapan Dewan Penguji
Program Pascasarjana Universitas Bina Darma oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,

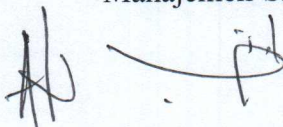


Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

Palembang, Februari 2020

Ketua Program Studi

Manajemen-S2



Dr. Abdul Basyith, S.E., M.Si

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020

PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN TERHADAP KINERJA PEGAWAI

(Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

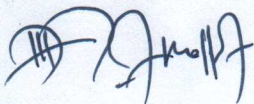
Disusun oleh:

WIJI SULISTIO BUDI

182510068

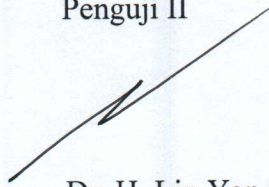
telah dipertahankan dan disetujui di depan Tim Penguji pada 17 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



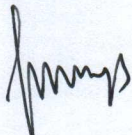
Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

Penguji II



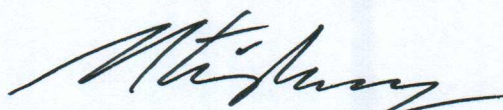
Dr. H. Lin Yan Syah, S.E., M.Si.

Penguji III,



Dr. Fitriasturi, S.E., Ak., M.M.

Palembang, 17 Februari 2020
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

ABSTRAK

Penelitian ini di buat untuk memahami dampak kepuasan dan disiplin terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal komperatif dengan pendekatan kuantitatif dimana penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan kemungkinan sebab akibat. Penelitian ini menerangkan kaitan antara variabel-variabel bebas dan variabel yang terikat untuk menguji hipotesis. Maksudnya yaitu untuk memperoleh bukti yang benar, memberi bukti dan membedah dampak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat adalah kepuasan kerja, disiplin terhadap kinerja pegawai. Hasil akhir dari penelitian ini memberitahukan bahwa variabel kepuasan, dan disiplin baik secara keseluruhan maupun secara sebagian berdampak sangat baik dan menunjukkan kenaikan yang sangat tinggi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Kata kunci: kepuasan, disiplin, kinerja.

ABSTRACT

This research was made to determine the effect of satisfaction and discipline on the performance of Palembang Seberang Ulu Tax Service Office employees. This research uses a comparative causal research method with a quantitative approach where this study aims to investigate the possibility of causation. This study explains the relationship between the independent variable and the dependent variable to test the hypothesis. The aim is to obtain empirical evidence, test and assess the effect of independent variables on the dependent variable, namely job satisfaction, discipline on employee performance. The results of this study indicate satisfaction and discipline variables both jointly and partially have a very good effect and show a significant increase in the performance of Palembang Seberang Ulu Primary Tax Office employees.

Keywords: satisfaction, discipline, performance.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiji Sulistio Budi
NIM : 182510068

dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni gagasan, rumusan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam Daftar Rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Palembang, Februari 2020
Membuat Pernyataan,

Wiji Sulistio Budi
182510068

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Lakukan yang terbaik, terus berdoalah, sisanya serahkan kepada Allah S.W.T.

*Dengan Izin Mu dan dengan Rahmat Mu Ya Allah
Laporan Intenership ini kupersembahkan kepada;*

- *Ibunda, Istri, dan Anak-anakku tercinta yang telah memberikan doa restu, semangat dan dukungannya;*
- *Ibu Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. selaku Pembimbing 1 yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan serta masukan terhadap laporan internship ini;*
- *Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama menjalani dan menikmati proses belajar di kampus Universitas Bina Darma; dan*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya jualah Penulis dapat menyelesaikan laporan internship ini dengan judul “Kontribusi Penerimaan Pajak Penghasilan dalam Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 (Studi Kasus : KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)” sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan pascasarjana pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.

Dalam penyusunan laporan internship ini, penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, masukan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma;
2. Ibu Dr. Ir. H. Hasmawaty AR., M.M., M.T., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma;
3. Ibu Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec., sebagai Pembimbing I dan Penguji I yang telah mengarahkan dan memberikan masukan terhadap laporan internship ini;
4. Bapak Dr. H. Abdul Basyith, S.E.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Bina Darma yang telah mengarahkan dan memberikan masukan terhadap laporan internship ini;
5. Bapak Dr. H. Lin Yan Syah, S.E., M.Si,. selaku Penguji II, yang telah banyak memberikan masukan dalam menguji laporan internship ini;
6. Ibu Dr. Fitriasuri S.E.,Ak., M.M., selaku Penguji III, yang telah banyak memberikan masukan dalam menguji laporan internship ini;
7. Ibu Ega Fitrinawati, S.E., M.Si. selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu, yang telah memberikan izinnya untuk melaksanakan internship ini di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu;
8. Bapak Erwin Hasiholan Simatupang, S.E.,Ak., M.M. selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga dapat selesainya laporan internship ini;
9. Para pegawai KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah memberikan banyak masukan terkait penyusunan laporan internship ini;
10. Ibunda dan adik-adikku tercinta yang telah memberikan doa restu, semangat dan dukungannya;
11. Istri dan anak-anakku tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan pengertiannya;
12. Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama menjalani dan menikmati proses belajar di kampus Universitas Bina Darma; dan
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari betul bahwa penyusunan Internship ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dan menuangkan ide-ide dan permasalahan yang ada.

Palembang, 17 Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pembatasan Kasus	6
1.3. Rumusan Kasus	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Tinjauan Pustaka	8
1.6.1. Landasan Teori.....	8
1.6.1.1 Kepuasan Kerja.....	8
1.6.1.2 Disiplin Kerja.....	13
1.6.1.3 Kinerja Pegawai.....	15
1.6.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhinya	16
1.6.2.1. Kepuasan Kerja.....	16
1.6.2.2. Disiplin Kerja	17
1.6.2.3. Kinerja Pegawai.....	18
1.6.3. Ringkasan Penelitian Terdahulu	19
1.7. Kerangka Pemikiran	20
1.7.1. Kerangka Pemikiran	20
1.8. Metode Penelitian.....	21
1.8.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	21
1.8.2. Lokasi Penelitian.....	22
1.8.3. Jenis dan Sumber Data.....	22
1.8.4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.8.4.1. Populasi dan Sampel.....	23
1.9. Definisi Operasional Variabel.....	24
1.9.1. Variabel Independen	24
1.9.1.1 Kepuasan dalam bekerja	24
1.9.1.2 Disiplin dalam bekerja.....	25

1.9.2. Variabel Dependen	26
1.9.2.1 Tingkat Kinerja Pegawai	26
1.10. Teknik Analisis	29
1.10.1. Uji Instrumen Data	29
1.10.1.1 Uji Validitas	29
1.10.1.2 Uji Reliabilitas	30
1.10.2. Uji Asumsi Klasik	30
1.10.2.1 Uji Normalis	30
1.10.2.2 Uji Regresi Linear Berganda	32
1.10.3. Uji Hipotesis	32
1.10.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)	32
1.10.3.2 Uji Statistik F	33
1.10.3.3 Uji Statistik t	33
1.11. Dimensi Penelitian	34
1.11.1. Berdasarkan Tujuan Penelitian	35
1.11.1.1 Penelitian Eksploratif	35
1.11.1.2 Penelitian Deskriptif	35
1.11.1.3 Penelitian Eksplanatif	36
1.11.2. Berdasarkan Manfaat Penelitian	36
1.11.2.1 Penelitian Dasar (Murni)	36
1.11.2.2 Penelitian Terapan	36
1.11.3. Berdasarkan Waktu Penelitian	37
1.11.3.1 Penelitian <i>Longitudinal</i> (Antarwaktu)	37
1.11.3.2 Penelitian <i>Cross-sectional</i> (Satuwaktu)	37
1.11.4. Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data	37
1.11.4.1 Penelitian Kualitatif	37
1.11.4.2 Penelitian Kuantitatif	37
1.12. Indikator Penelitian	38
1.12.1. Sederhana	38
1.12.2. Tepat Waktu	38
1.12.3. Terukur	38
1.12.4. Bermanfaat	39
1.12.5. Terpercaya	39

BAB II STUDI KASUS PADA OBJEK

2.1. Gambaran Umum Lokasi Pelaksanaan Internship	40
2.1.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	40
2.1.2. Logo KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	41
2.1.3. Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	42
2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi-seksi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	43
2.3. Struktur Organisasi dan Bidang-bidang Kerja	47
2.4. Gambaran Kasus dalam Kegiatan Internship	48

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN KASUS

3.1. Analisis Kasus	51
3.1.1. Analisis Lingkungan	51

3.1.1.1. Sumber Daya Manusia	51
3.1.1.2. Anggaran	55
3.1.1.3. Sumber Daya Fisik/Sarana.....	56
3.1.1.4. Sistem Informasi	59
3.2. Pembahasan Kasus	62
3.2.1 Analisis Deskriptif.....	62
3.2.1.1. Karakteristik Responden.....	62
3.2.1.2. Deskripsi Kategori Variabel Penelitian.....	65
3.2.2. Uji Prasyarat Analisis.....	67
3.2.2.1. Uji Normalitas.....	68
3.2.2.2. Uji Linearitas	69
3.2.2.3. Uji Multikolinearitas.....	69
3.2.3. Pengujian Hipotesis.....	70
3.2.3.1. Analisis Regresi Berganda.....	71
3.3. Pembahasan Analisis Deskriptif.....	73
3.3.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	73
3.3.2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.....	75
3.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja,Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	76
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1. Kesimpulan	78
4.2. Saran.....	79
DAFTAR RUJUKAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Nilai Kinerja KPP Pratama 2018-2019.....	4
Tabel 1.2. Data Keterlambatan Pegawai KPP Pratama Tahun 2018	5
Tabel 1.3. Data Keterlambatan Pegawai KPP Pratama Jan-Feb 2019...	5
Tabel 1.4. Ringkasan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 1.5. Operasionalisasi Variabel	28
Tabel 3.1. Sebaran Pangkat/Golongan dan Jenis Kelamin KPP Pratama	52
Tabel 3.2. Sebaran Rentang Usia dan Tingkat Pendidikan Pegawai	53
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/Usia Pegawai.	63
Tabel 3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	64
Tabel 3.6. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja	66
Tabel 3.7. Kategorisasi Variabel Disiplin Kerja	66
Tabel 3.8. Kategorisasi Variabel Kinerja Kerja	67
Tabel 3.9. Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 3.10. Hasil Uji Linieritas	69
Tabel 3.11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 3.12. Rangkuman Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 2.1.2 Gambar Logo.....	36
Gambar 2.3. Struktur Organisasi dan Bidang-bidang Kerja	47

DAFTAR ISTILAH

DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
Waskon	: Pengawasan dan Konsultasi
AR	: <i>Account Representative</i>
WP	: Wajib Pajak
SPT	: Surat Pemberitahuan
SIDJP	: Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Hadir
- Lampiran 2 : Foto Dokumentasi
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari Instansi
- Lampiran 4 : Jurnal Seminar
- Lampiran 5 : Sertifikat Seminar
- Lampiran 6 : Lembar Perbaikan Internship