

**PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KEPUASA KERJA PADA UPTD
PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSIDERAH DI
KABUPATEN BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Jurusan Manajemen**



**Oleh
Galuh Putu Jyoti Jayanti**

NIM. 2017041073

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI
SYARAT-SYARAT UNTUKMENCAPAI GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A.
NIP. 198208312010121001


Skripsi oleh Galuh Putu Jyoti Jayanti
ini telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Maret 2024

Dewan penguji,



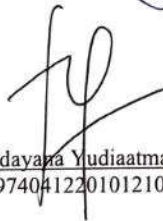
Dr. Komang Krista Hervanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

(Ketua)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A
NIP. 198208312010121001

(Anggota)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian

Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Maret 2024

Menyetujui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

Lampiran 11. Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam Masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya.

Singaraja, 20 Maret 2024

Yang membuat pernyataan



Galuh Putu Jyoti Jayanti

NIM. 2017041073

MOTTO

**“MEMBAHAGIAKAN ORANG TUA ADALAH
KEBAHAGIAANKU SENDIRI”**



PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Buleleng*”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M. Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen dan selaku pembimbing II
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang melayani administrasi dan keperluan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Wayan Cipta, M.M. selaku pembimbing akademik yang banyak membimbing dan meluangkan waktunya dalam proses perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah berperan penting dalam membimbing dengan penuh kesabaran dan

tanggung jawab, memberikan arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku Penelaah yang senantiasa membimbing dan memberikan saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen khususnya pada Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas segala didikan, wawasan ilmu pengetahuan yang telah diberikan.
9. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan bantuan serta partisipasinya selama penulis menjalani perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
10. Seluruh pegawai UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di Kabupaten Buleleng yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam skripsi ini.
11. Kedua orang tua penulis, Bapak Putu Aris Widyastana dan Ibu Sainina, kakek dan nenek, serta seluruh keluarga yang tiada hentinya memberikan dukungan, memberikan doa, dan memberikan semangat baik berupa materi maupun non materi yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman – teman di program studi S1 Manajemen Angkatan 2020 yang telah hadir memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan maupun selama penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua, khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.

Singaraja, 20 Maret 2024

Galuh Putu Jyoti Jayanti



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Teori Dual – Factor (Two – Factor Theory).....	13
2.2. Kepuasan kerja.....	17
2.3. Kompetensi kerja.....	22
2.4. Motivasi kerja.....	26
2.5. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	31
2.6. Hubungan Antar Variabel.....	34
2.7. Kerangka Berpikir.....	36

2.8. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi Penelitian.....	39
3.2 Rancangan Penelitian.....	39
3.3 Subjek dan Objek.....	40
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.4.1 Populasi	40
3.4.2 Sampel	40
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
3.6 Metode Pengumpulan Data	43
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.7.2 Uji Kualitas Data	44
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.4 Uji Hipotesis.....	48
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Deskripsi Data Penelitian.....	51
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.2. Hasil Penelitian	55
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.1.1 Uji Normalitas	55
4.2.1.2 Uji Multikolinearitas	56

4.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.2.2 Uji Hipotesis	59
4.2.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.2.2.2. Uji Parsial (Uji t).....	60
4.2.2.3. Uji simultan (Uji f).....	62
4.2.2.4. Uji Koefisien Determinasi.....	62
4.3. Pembahasan	63
4.4. Implikasi	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Rangkuman.....	70
5.2. Simpulan.....	71
5.3. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Uji Validitas.....	45
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umum.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.7 Uji Multikolonieritas.....	57
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t).....	61
..	
Tabel 4.11 Uji Simultan (Uji f).....	62
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1 Kurva Normal P-Plot Hasil Uji Normalitas.....	56
Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot Heterokedastisitas.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 02 Kuesioner.....	81
Lampiran 03 Tabulasi Data.....	86
Lampiran 04 Hasil Output SPSS.....	95
Lampiran 05 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	99
Lampiran 06 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	101
Lampiran 07 Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 08 Analisis Linear Berganda.....	106
Lampiran 09 Dokumentasi.....	107
Lampiran 10 Riwayat Hidup.....	111
Lampiran 11 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	112

