

PENGARUH BEBAN KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KPP PRATAMA BADUNG UTARA

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



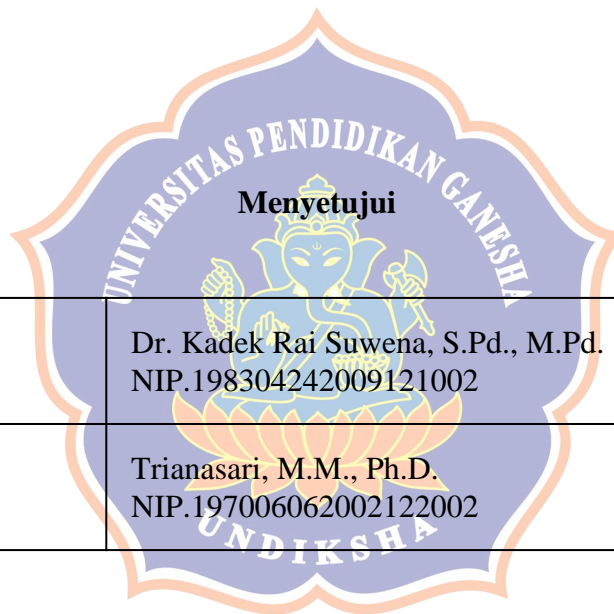
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN



Pembimbing I	Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. NIP.198304242009121002
Pembimbing II	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Dini Novianti telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha Pada tanggal 29 April 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. NIP.198304242009121002
Anggota	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana

Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, 28 April 2026

Yang memberi pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dini Novianti', is written over a faint circular stamp.

Ditandatangani secara elektronik
Dini Novianti

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: *“Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai KPP Pratama Badung Utara”*, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. dan Trianasari, M.M., Ph.D., CHE selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam memberikan arahan serta masukan hingga tesis ini terselesaikan;
2. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., MM. dan Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E. M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif dalam sidang proposal tesis, sidang seminar hasil tesis, sidang kelayakan tesis maupun sidang akhir tesis;
3. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, beserta seluruh dosen dan staf akademik atas dukungan dan bantuan selama proses studi;

4. Pimpinan beserta seluruh jajaran pegawai KPP Pratama Badung Utara yang telah memberikan dukungan dan kontribusi yang sangat berarti dalam kelancaran proses pengumpulan data penelitian ini;
5. Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha dan Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
6. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Magister Manajemen.

Rekan-rekan Magister Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama menempuh perkuliahan;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan serta senantiasa melimpahkan kesehatan dan keharmonisan kepada Bapak, Ibu, dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang.

Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen.

Singaraja,

Penulis

Dini Novianti

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Pembatasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Kajian Teori	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	41
2.3 Kerangka Berpikir	47
2.4 Hipotesis Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Jenis Penelitian	53
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	54

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	63
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	65
3.7 Metode Analisis Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Hasil Penelitian.....	71
4.2 Pembahasan	92
BAB V PENUTUP.....	114
5.1 Simpulan.....	114
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	125



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indikator Kinerja Utama di KPP Pratama Badung Utara	5
Tabel 1. 2 NKO KPP Pratama Badung Utara (2022-2024)	6
Tabel 1. 3 Jumlah Pegawai KPP Pratama Badung Utara.....	8
Tabel 3. 1 Tabel Jumlah Pegawai Aktif KPP Pratama Badung Utara	56
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Indikator Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	59
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Indikator Variabel Beban Kerja (X_1).....	60
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Indikator Variabel Kepuasan Kerja (X_2)	61
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Indikator Variabel Motivasi Kerja (X_3).....	62
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	72
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	73
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai	74
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Beban Kerja.....	76
Tabel 4.6 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	79
Tabel 4.7 Persepsi responden terhadap variabel Motivasi Kerja	81
Tabel 4.8 Uji Validitas Kinerja Pegawai.....	85
Tabel 4.9 Uji Validitas Beban Kerja	85
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Kerja	86
Tabel 4.11 Uji Validitas Motivasi Kerja	87
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	88
Tabel 4.13 Uji Normalitas Data	88
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas Data	88
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas Data	89
Tabel 4.16 Uji Parsial/Uji-t.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 3. 1 Rencana Penelitian	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	125
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	131
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Penelitian.....	133
Lampiran 4 Olah Data.....	142
Lampiran 5 Data Persepsi Responden.....	148

