

ABSTRACT

Dini Novianti (2026). *The Effect of Workload, Job Satisfaction, and Work Motivation on the Performance of Employees at North Badung Primary Tax Office*. Thesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

This thesis has been approved and examined by Advisor I : Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. and Advisor II : Trianasari, M.M., Ph.D., CHE

Keywords: Workload, Job Satisfaction, Work Motivation, Employee Performance, Public Sector

Public sector organizations are currently faced with increasingly high demands for accountability; therefore, employee performance needs to be maintained consistently. As one of the vertical units of the Directorate General of Taxes, North Badung Tax Office is required to maintain stable performance achievements, particularly in indicators related to stakeholder and customer perspectives. However, the Organizational Performance Score (*Nilai Kinerja Organisasi* or NKO) data for the 2022–2024 period indicate a decline in several key indicators. This condition suggests the need to evaluate internal employee-related factors that may influence performance achievement.

This study focuses on analyzing the role of workload, job satisfaction, and work motivation in explaining variations in employee performance at North Badung Tax Office. The study employed a quantitative approach using a survey method through the distribution of Likert-scale questionnaires. The collected data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression to examine both the partial and simultaneous effects of the variables.

The results of the study indicate that workload, job satisfaction, and work motivation simultaneously affect employee performance. Partially, job satisfaction and work motivation are proven to serve as factors that encourage improvements in employee performance. Meanwhile, workload shows a relationship that needs to be managed in a balanced and proportional manner to prevent a decline in productivity. These findings emphasize the importance of human resource management strategies in the public sector through workload distribution, improvement of job satisfaction, and strengthening of employee motivation to support sustainable organizational performance achievement.

ABSTRAK

Dini Novianti (2026). *Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai KPP Pratama Badung Utara*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. dan Pembimbing II : Trianasari, M.M., Ph.D., CHE

Kata-kata kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai, Sektor Publik

Organisasi sektor publik saat ini dihadapkan pada tuntutan akuntabilitas yang semakin tinggi, sehingga kinerja pegawai perlu dipertahankan secara konsisten. Sebagai salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Badung Utara dituntut untuk mampu mempertahankan capaian kinerja yang stabil, khususnya pada indikator yang berkaitan dengan perspektif pemangku kepentingan dan pelanggan. Akan tetapi, data Nilai Kinerja Organisasi (NKO) periode 2022–2024 menunjukkan adanya penurunan pada beberapa indikator utama. Kondisi tersebut mengisyaratkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor internal pegawai yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja.

Penelitian ini berfokus pada analisis peran beban kerja, kepuasan kerja, dan motivasi kerja dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, kepuasan kerja, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Secara parsial, kepuasan kerja dan motivasi kerja terbukti berperan sebagai faktor yang mendorong peningkatan kinerja pegawai. Sementara itu, beban kerja menunjukkan hubungan yang perlu dikelola secara seimbang dan proporsional agar tidak berdampak pada penurunan produktivitas. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi pengelolaan sumber daya manusia di sektor publik melalui pemerataan beban kerja, peningkatan kepuasan kerja, serta penguatan motivasi pegawai guna mendukung pencapaian kinerja organisasi secara berkelanjutan.