

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini. Penulisan Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Adapun judul dari Tesis ini adalah “Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan”. Saya juga mengucapkan shalawat beriring salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, semoga kita mendapatkan syafa`atnya di yaumul akhir.

Saya mempersembahkan tesis ini kepada orang tua tercinta yang dimulihkan oleh Allah SWT, Ayahanda dan Ibunda, yang selalu memberi nasehat dan doa dalam setiap perjalanan hidup saya terutama dalam penyelesaian tesis ini. Semoga rahmat, berkah, hidayah, dan kasih sayang Allah SWT tercurah kepada keluarga kita seperti curahan kasih sayang kalian kepada kami anak-anakmu. Amin Ya Rabbal`alamin.

Dalam penulisan Tesis ini saya banyak mendapat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. A. Yakub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retno Astuti Kuswardani, MS sebagai Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, Ma. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Dumasari Harahap, SH. M.Si, selaku Dosen Pembimbing utama saya yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan masukan dan pengarahan juga perhatian dalam penyelesaian tesis ini.

5. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS selaku Dosen Pembimbing dua saya yang telah bersedia meluangkan waktu bimbingan dan sabar memberikan masukan, pengertian dan pengarahan juga selalu mensupport dalam penyelesaian tesis ini.
6. Kepada kedua orang tua ayahanda dan ibunda tercinta, atas doa dan dukungan yang tak pernah henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Kepada suami tercinta Ronald F Irawan Tarigan, SE, MAP dan putra tersayang ananda tersayang Rafael Yan Ramadhan Tarigan dan Revaldo Van Eroli Tarigan, atas dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Kepada teman teman seperjuangan Angkatan 2015 yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan pendidikan Magister Ilmu Administrasi Publik yang selalu memberikan support, semoga pertemanan dan kekeluargaan kita ini bisa sampai selamanya.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik secara penulisan maupun isinya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Juni 2017
P e n u l i s,

Elsana Ginting

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
1.6 Hipotesis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja.....	10
2.1.1 Pengertian Kinerja	10
2.1.2 Teori Atribusi Kausal	11
2.2 Pendidikan.....	14
2.3 Pelatihan.....	16
2.4 Motivasi	22
2.4.1 Teori Motivasi	24
2.5. Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.3 Populasi dan sampel.....	35

3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Definisi Konsep.....	37
3.6	Operasional Variabel.....	37
3.6.1.	Definisi Operasional Variabel	38
3.7	Analisa Data	39
3.7.1	Analisa Deskriptif	39
3.7.2.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	40
3.7.3.	Uji Ketepatan.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1.	Sejarah Dinas Pendapatan Kota Medan	43
4.1.2.	Struktur Organisasi Dinas Pendapatan	45
4.1.3.	Uraian Tugas dan Pokok Dispenda Kota Medan	47
4.1.4.	Gambaran Umum Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.....	56
4.2.	Hasil Penelitian	57
4.2.1.	Karakteristik Responden	57
4.2.2.	Variabel X1 Pendidikan	59
4.2.3.	Variabel X2 Pelatihan	62
4.2.4.	Variabel X3 Motivasi	64
4.2.5.	Variabel Y Kinerja	67
4.2.6.	Pengujian Hipotesis.....	71
4.3.	Pembahasan	75
4.3.1.	Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Motivasi Terhdap Kinerja.....	75
4.3.2.	Pengaruh Pendidikan terhadap Kinerja Pegawai	76
4.3.3.	Pengaruh Pelatihan terhdap Kinerja Pegawai	78
4.3.4.	Pengaruh Motivasi terhdapa Kinerja Pegawai	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

