

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN
ORGANISASI, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Disusun Oleh :

RAAFI KARUNIA PUTRA
NPM. 18041010162

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA SAWAHAN

Disusun Oleh :



Raafi Karunia Putra
NPM. 18041010162

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penilaian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Rosyidatuzzahro Anisvokurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA SAWAHAN

Disusun Oleh :



RAAFI KARUNIA PUTRA

NPM. 18041010162

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada :
JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN SEKOLAH TINGGI KEGURUAN
DAN ILMU PENDIDIKAN (STKIP) YAPIS DOMPU
(Terakreditasi Sinta 4) Volume 8, Nomor 1 Bulan Januari 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENILAI



Rosvidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

1. Ketua



Dra. Susi Hardjati, M.AP
NPT. 196902101993032001

2. Sekretaris



Rosvidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

3. Anggota



Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NIP. 21219930521320

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raafi Karunia Putra
NPM : 18041010162
Program Studi / Fakultas : Administrasi Publik / Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA SAWAHAN**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 15 Mei 2024
Y. t. Raafi Karunia Putra
NPM. 18041010162



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan”**. Penulisan proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik penulis dari tingkat persiapan sampai tingkat akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Bapak, Ibu dan seluruh keluargaku yang telah memberikan doa.

6. Teman-temanku yang tidak dapat aku sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semua semangat dan dukungannya.

Semoga Allah SWT berkenan membalas segala bantuan yang telah diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Akhirnya dengan mengucapkan syukur, do'a dan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Mei 2024

Raafi Karunia Putra

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Kajian Pustaka.....	19
2.2.1. Pelayanan Publik.....	19
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	19
2.2.1.2. Jenis Pelayanan Publik	20
2.2.1.3. Standar Pelayanan Publik	22
2.2.2. Pajak dan Pelayanan Pajak	24

2.2.2.1. Pengertian Pajak	24
2.2.2.2. Pelayanan Pajak	26
2.2.3. Disiplin Kerja.....	27
2.2.3.1. Pengertian Disiplin Kerja	27
2.2.3.2. Indikator Disiplin Kerja	29
2.2.4. Komitmen Organisasi	30
2.2.4.1. Pengertian Komitmen Organisasi	30
2.2.4.2. Indikator Komitmen Organisasi	32
2.2.5. Motivasi Kerja	33
2.2.5.1. Pengertian Motivasi Kerja	33
2.2.5.2. Tujuan Motivasi Kerja.....	34
2.2.5.3. Indikator Motivasi Kerja.....	34
2.2.6. Kinerja Pegawai.....	37
2.2.6.1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	37
2.2.6.2. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai.....	38
2.2.6.1. Indikator Kinerja Pegawai	40
2.3. Hipotesis	41
2.3.1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	41
2.3.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai	42
2.3.3. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	43
2.3.4. Pengaruh Simultan Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	45
2.4. Kerangka Berpikir	46

BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Metode dan Jenis Penelitian	48
3.1.1. Paradigma Penelitian	48
3.1.2. Pendekatan Penelitian	48
3.1.3. Jenis Penelitian	49
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.2.1. Variabel Penelitian.....	49
3.2.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	50
3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	55
3.3.1. Uji Validitas	55
3.3.2. Uji Reliabilitas	55
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	56
3.4.1. Populasi dan Sampel Penelitian	56
3.4.2. Teknik Penarikan Sampel	57
3.4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5. Analisa Data	58
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif	58
Tabel 3.1. Interval Kelas	59
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda	59
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	60
3.5.3.1. Uji Normalitas	60
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas.....	60
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	61

3.5.4. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	61
3.5.5. Uji Parsial (Uji t).....	62
3.5.6. Uji Simultan (Uji F).....	62
3.6. Waktu Penelitian	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67
Lampiran 1. Kuisisioner	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Penerimaan Pajak KPP Pratama Surabaya Sawahan 2018-2024	8
Tabel 1.2. Keterlambatan Karyawan KPP Pratama Surabaya Sawahan Januari hingga Juni 2024	9
Tabel 2.1. Ringkasan, Persamaan, dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 3.1. Interval Kelas	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Hierarki Motivasi Maslow.....	37
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner	67