**DAFTAR ISI**

## KATA PENGANTAR i

## DAFTAR ISI iv

## DAFTAR TABEL ix

## DAFTAR GAMBAR xi

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang 1

## 1.2 Identifikasi Masalah 10

## 1.3 Batasan Masalah 10

1.4 Rumusan Masalah 11

## 1.5 Tujuan Penelitian 11

1.6 Manfaat Penelitian 12

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14

2.1 Definisi Variabel 14

## 2.1.1 Definisi Pelatihan 14

2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan 15

## 2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Pelatihan 17

## 2.1.1.3 Metode Pelatihan 19

## 2.1.1.4 Indikator-Indikator Pelatihan 22

2.1.2 Definsi Iklim Organisasi 25

## 2.1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi 26

## 2.1.2.2 Indikator Iklim Organisasi 29

2.1.2.3 Aspek-Aspek Iklim Organisasi 32

2.1.3 Definisi Kompetensi 34

2.1.3.1 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kompetensi 35

2.1.3.2 Manfaat Kompetensi 37

2.1.3.3 Indikator Kompetensi 38

2.1.4 Definisi Kinerja 40

2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja 41

## 2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja 42

## 2.1.4.3 Indikator Kinerja 43

2.2 Penelitian Terdahulu 45

## 2.3 Kerangka Konseptual 48

## 2.4 Hipotesis 49

**BAB III METEDOLOGI PENELITIAN 52**

## 3.1 Desain Penelitian 52

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 52

## 3.2.1 Lokasi Penelitian 52

3.2.2 Waktu Penelitian 53

## 3.3 Populasi dan Sampel 54

## 3.3.1 Populasi 54

## 3.3.2 Sampel 55

## 3.4 Variabel, Definisi Operasional dan Indikator Penelitian 56

3.4.1 Variabel 56

## 3.4.2 Definisi Operasional dan Indikator Penelitian 56

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data 57

## 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 58

## 3.6.1 Uji Validitas 58

## 3.6.2 Uji Reliabilitas 60

## 3.7 Teknik Analisis Data 61

## 3.7.1 Uji Asumsi Klasik 61

## 3.7.1.1 Uji Normalitas 61

## 3.7.1.2 Uji Heterokedastisitas 62

## 3.7.1.3 Uji Multikolinieritas 62

3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda 62

## 3.7.3 Uji Hipotesis 63

3.7.3.1 Uji t (Uji Parsial) 63

## 3.7.3.2 Uji F (Uji Simultan) 64

## 3.7.3.4 Uji R2 (Koefisien Determinasi) 64

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 66**

4.1. Gambaran Umum 66

4.1.1 Sejarah Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah

Provinsi Sumatera Utara 66

4.2.Visi Misi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah

Provinsi Sumatera Utara 67

4.2.1 Visi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah

Provinsi Sumatera Utara 67

4.2.2 Misi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah

Provinsi Sumatera Utara 67

4.3. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi

Daerah Provinsi Sumatera Utara 67

4.4. Job Description Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi

Daerah Provinsi Sumatera Utara 69

4.5. Hasil Dan Penelitian 78

4.5.1 Deskripsi Karakteristik Responden 78

4.5.2 Deskripsi Jawaban Responden 80

4.6. Hasil Uji Asumsi Klasik 91

4.6.1 Uji Normalitas 91

4.6.2 Uji Multikolinieritas 93

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas 94

4.7 Analisis Regresi Linear Berganda 95

4.8 Uji t (Parsial) 97

4.9 Uji F (Simultan) 98

4.10 Uji Determinasi 99

4.11 Pembahasan 99

4.11.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai 99

4.11.2 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai 100

4.11.3 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai 101

4.11.4 Pengaruh Pelatihan, Iklim Organisasi Dan Kompetensi

Terhadap Kinerja Pegawai 102

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 105**

5.1. Kesimpulan 105

5.2. Saran 105

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Variabel Pelatihan (X1) 5

Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Variabel Iklim Organisasi (X2) 6

Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Variabel Kompetensi (X3) 7

Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Variabel Kinerja Pegawai (Y) 8

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 45

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 53

Tabel 3.2 Data Pegawai 54

Tabel 3.3 Indikator Penelitian 57

Tabel 3.4 Instrumen Skala Likert 58

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas 59

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas 61

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 79

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 79

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 79

Tabel 4.4 Kriteria Skor Variabel 80

Tabel 4.5 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X1.1 81

Tabel 4.6 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X1.2 81

Tabel 4.7 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X1.3 82

Tabel 4.8 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X1.4 82

Tabel 4.9 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X1.5 83

Tabel 4.10 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X2.1 83

Tabel 4.11 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X2.2 84

Tabel 4.12 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X2.3 84

Tabel 4.13 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X2.4 85

Tabel 4.14 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X2.5 85

Tabel 4.15 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X3.1 86

Tabel 4.16 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X3.2 86

Tabel 4.17 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X3.3 87

Tabel 4.18 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X3.4 87

Tabel 4.19 Karakteristik Jawaban Responden Variabel X3.5 88

Tabel 4.20 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Y.1 88

Tabel 4.21 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Y.2 89

Tabel 4.22 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Y.3 89

Tabel 4.23 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Y.4 90

Tabel 4.24 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Y.5 90

Tabel 4.25 Karakteristik Jawaban Responden Variabel Y.6 91

Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas 92

Tabel 4.27 Hasil Uji Multikoleniaritas 94

Tabel 4.28 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 96

Tabel 4.29 Hasil Uji t (Partial) 97

Tabel 4.30 Hasil Uji F (Simultan) 98

Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi 99

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 50

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 68

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram 92

Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-P Plot 93

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot 95