# KATA PENGANTAR



**Artinya:**

“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih. (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan RasulNya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui. (QS. Ash-Shaff : 10-11).

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala karuniaNya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara”.** Dengan lancar tanpa kendala yang berarti Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam, yang senantiasa membawa kita dari zaman yang penuh ilmu dan iman.

Peneliti mengucapkan puji dan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karena atas nikmat dan ridhoNya lah skripsi ini dapat dibuat serta dapat dipertanggungjawabkan.Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dengan keikhlasan dan ketulusan baik langsung maupun tidak langsung sampai selesainya skripsi ini. Terima kasih dan penghargaan khususnya peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Dr KRT Hardi Mulyono K Surbakti, selaku Rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
2. Ibu Anggia Sari Lubis, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
3. Bapak Mutawaqil Billah Tumanggor, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
4. Ibu Anggia Sari Lubis, SE, M.Si, selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan, dan wejangan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Ibu Horia Siregar, S.Pd, M.Hum selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, arahan, dan wejangan selama proses penulisan skripsi ini.
6. Teristimewa buat Ayah dan Ibu tercinta yang telah mengasuh, membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang yang tulus, dan juga memberikan dukungan doa dan bantuan baik secara moril maupun materil kepada penulis.
7. Sahabat tercinta yang telah memberikan motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti mengharapkan sumbangsih berupa pemikiran yang terbungkus dalam saran maupun kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

**Medan, 26 Nov 2020**

**Peneliti**

**Rona Ritonga**

**163114366**

# DAFTAR ISI

# KATA PENGANTAR i

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR . xi**

**DAFTAR LAMPIRAN xii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Batasan Masalah 4

1.4 Rumusan Masalah 4

1.5 Tujuan Penelitian 5

1.6 Manfaat Penelitian 5

1.7 Hipotesis 6

**BAB II TINJAUN PUSTAKA 7**

2.1 Kompetensi Sumber Daya Manusia 7

2.1.1 Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia 7

2.1.2 Tipe Kompetensi 8

2.1.3 Karakteristik Dasar Kompetensi 10

2.1.4 Dasar Penilaian Kompetensi Karyawan 11

2.1.5 Kompetensi dan Kecakapan 12

2.1.6 Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi Kompetensi 12

2.1.7 Pentingnya Kompetensi 13

2.1.8 Indikator-Indikator Kompetensi 13

2.2 Kinerja Pegawai 15

2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai 15

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja 15

2.2.3 Proses Penilaian Kinerja 16

2.2.4 Evaluasi Kinerja 16

2.2.5 Indikator–indikator Kinerja 17

2.3 Penelitian Terdahulu 19

2.4 Kerangka Konseptual 20

**BAB III METODE PENELITIAN 22**

3.1 Desain Penelitian 22

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 22

3.2.1 Tempat Penelitian 22

3.2.2 Waktu Penelitian 22

3.3 Populasi dan Sampel 23

3.3.1 Populasi 23

3.3.2 Sampel 23

3.4 Variabel dan Indikator 23

3.4.1 Variabel Penelitian 23

3.4.2 Indikator Penelitian 24

3.4.3 Definisi Operasional Variabel 25

3.5 Instrumen Penelitian 26

3.6 Jenis Dan Sumber Data 26

3.7 Teknik Pengumpulan Data 27

3.8 Uji Instrumen Penelitian 28

3.8.1 Uji Validitas 28

3.8.2 Uji Reliabilitas 28

3.9 Teknik Analisis Data 28

3.9.1 Analisis Regresi Linear Sederhana 29

3.9.2 PengujiznHipotesis 29

3.10Koefisien Determinasi (R2) 30

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 31**

4.1 Hasil Penelitian 31

4.1.1 Sejarah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara 31

4.1.2 Visi dan Misi 32

4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara 33

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi 34

4.2 KarakteristikResponden 37

4.2.1 Deskripsi Jawaban Responden 40

4.3 Uji Instrumen Penelitian 56

4.3.1 Uji Validitas 56

4.3.2 Uji Reliabilitas 57

4.4 Analisis Regresi Sederhana 58

4.5 Uji Hipotesis 59

4.5.1 Uji Parsial (Uji t) 59

4.6 Uji Koefisien Determinasi (R2) 60

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian 61

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 63**

5.1 Kesimpulan 63

5.2 Saran 63

**DAFTAR PUSTAKA 65**

**LAMPIRAN 67**

**DAFTAR TABEL**

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu 19

**Tabel 3.1** Waktu Penelitian 22

**Tabel 3.2** Definisi Operasional Variabel 25

**Tabel 4.1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 38

**Tabel 4.2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan 38

**Tabel 4.3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja 39

**Tabel 4.4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan. 39

**Tabel 4.5.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa DalamMemanfaatkan Teknologi Informasi Dalam Bekerja 40

**Tabel 4.6.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan BahwaMengumpulkan Informasi yang Dibutuhkan Dalam Bekerja. 40

**Tabel 4.7.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Selalu Menyelesaikan Tugas yang Diberikan Dengan Tepat Waktu 41

**Tabel 4.8.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Memiliki Skill yangSesuai Dengan Pekerjaan yang Dikerjakan 42

**Tabel 4.9.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Dengan Keterampilan yang Dimiliki Mampu Bekerja Sama DenganRekan Kerja 42

**Tabel 4.10**. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Dengan Memiliki Keterampilan yang Handal Akan Mampu Mengerjakan Tugas yang Diberikan 43

**Tabel 4.11** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa MemahamiTugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan Oleh Perusahaan 44

**Tabel 4.12** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Mengetahuidan Memahami Nilai-Nilai yang Dimiliki Perusahaan DenganBaik 44

**Tabel 4.13** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Sikap DalamBekerja Selalu Mematuhi Aturan dan Norma yang Berlaku 45

**Tabel 4.14.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Selalu BersikapTanggap dan Rajin Dalam Melaksanakan Pekerjaan yangDiberikan Oleh Pimpinan 46

**Tabel 4.15.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa MempunyaiMinat yang Tinggi Terhadap Pekerjaan yang Dilakukan. 46

**Tabel 4.16.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dapat MenyelesaikanPekerjaan Dengan Baik dan Sesuai Prosedur yang Telah Dibuat. 47

**Tabel 4.17.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Selalu MenetapkanTarget Dalam Setiap Pekerjaan yang Diberikan 48

**Tabel 4.18.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa SelaluTargetPekerjaan Melebihi Karyawan Lainnya 48

**Tabel 4.19.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Pekerjaanyang dikerjakan dapat selesai sesuai dengan harapan. 49

**Tabel 4.20.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dapat Menyelesaikan Semua Pekerjaan yang Diberikan dan Tepat Waktu 50

**Tabel 4.21.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Sebagai Karyawan Harus dapat Menggunakan Kemampuan yang Dimiliki Dalam Menyelesaikan Pekerjaan 50

**Tabel 4.22.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Sebagai SeorangKaryawan/Pegawai Mampu Bekerja Secara Optimal Sepanjang Jam Kerja 51

**Tabel 4.23.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Selalu Menggunakan Alat Untuk Menyelesaikan Tugas 52

**Tabel 4.24**. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Merasa NyamanDengan Alat dan Sarana yang Disediakan 52

**Tabel 4.25.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Suasana yang Nyaman Dapat Meningkatkan Semangat Dalam Bekerja 53

**Tabel 4.26.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan BertanggungJawab Terhadap Pekerjaan 54

**Tabel 4.27.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan BahwaSelalu Memanfaatkan Peluang yang Ada 54

**Tabel 4.28.** Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Bekerja Dengan Baik Ketika Ada Peluang 55

**Table 4.29** Hasil PengujianValiditas 56

**Table 4.30** Hasil PengujianReliabilitas 58

**Table 4.31** Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana 58

**Tabel 4.32** Hasil Uji T 59

**Tabel 4.33** Hasil Uji R2 60

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 21

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara 34

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 01 Koesioner Penelitian 67

Lampiran 02 Tabel Jawaban Responden 71

Lampiran 03 Hasil Uji SPSS Uji Kualitas Data 76

Lampiran 04 Hasil Uji SPSS Uji Hipotesis 79

Lampiran 05 Tabel r table 80

Lampiran 06 Tabel t tabel 83