



**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA  
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA  
DAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA SITUBONDO**

*Influence Education and Training Individual Characteristic On Job  
Satisfaction and Employee Performance At Pratama Tax Service Office  
Situbondo*

**TESIS**

**Oleh:**

**JULIDWIASIH SOENARDJO**

**NIM 080820101029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM MAGISTER  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA  
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA  
DAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA SITUBONDO**

*Influence Education and Training Individual Characteristic On Job  
Satisfaction and Employee Performance At Pratama Tax Service Office  
Situbondo*

**Tesis Diserahkan Kepada Program Pascasarjana Universitas Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen**

**Oleh:  
JULIDWIASIH SOENARDJO  
NIM 080820101029**

**Dosen Pembimbing :**

**DPU: Prof. Dr. R.Andi Sularso, MSM  
DPA: Wiji Utami,SE, MSi**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM MAGISTER  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2010**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tesis ini disetujui

Tanggal

Oleh:

Pembimbing Utama

Prof. Dr. R.Andi Sularso, MSM

NIP. 19600413 198603 1 002

Pembimbing Anggota

Wiji Utami, SE, MSi

NIP: 19740120 200012 2 001

Mengetahui

Pascasarjana Universitas Jember

Program Magister Manajemen

Ketua Program Studi

Prof. Dr. R.Andi Sularso, MSM

NIP. 19600413 198603 1 002

## HALAMAN PENGESAHAN TESIS

### **PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SERTA KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SITUBONDO**

*Influence Education and Training Individual Characteristic On Job  
Satisfaction and Employee Performance At Pratama Tax Service Office  
Situbondo*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Julidwiasih Soenardjo  
NIM. : 080820101029  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

20 Oktober 2010

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh Magister Manajemen pada program studi S-2 Magister Manajemen Universitas Jember

#### Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Prof. Dr. Sarwedi, MM  
NIP. 19531015 198303 1 001

Prof. Dr. R.Andi Sularso, MSM  
NIP. 19600413 198603 1 002

Anggota

Wiji Utami, SE, MSi  
NIP: 19740120 200012 2 001

Mengetahui/Menyetujui,  
Universitas Jember  
Dekan Fakultas Ekonomi,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Julidwiasih Soenardjo

NIM : 080820101029

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Serta Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Situbondo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Oktober 2010

Yang menyatakan,



Julidwiasih Soenardjo

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **TESIS INI DIIPERSEMBAHKAN KEPADA:**

1. Suamiku tercinta, Pandu Andiyani G. P, terima kasih atas bantuannya selama memberikan dorongan atas terselesainya tesis ini,
2. Bapak dan ibu tersayang, terima kasih doanya.
3. Anak-anakku tercinta, Della dan Dinar terima kasih mau sabar dan mengerti bunda
4. Teman-teman MM Sabtu Minggu, terutama B Runding, Pak Iwan, P Dingot, B Made, P. Lutfi, terima kasih dukungannya
5. Almamaterku tercinta

## **HALAMAN MOTTO**

Tak jadi soal apakah Anda berpikir anda akan berhasil atau tidak, Anda tetap  
Benar

Henry Ford

Kalau ada niat pasti ada jalan  
Kalau ada doa pasti ada berkah  
Kalau ada pengorbanan pasti ada imbalan  
Maka berusahalah meraih impian

Penulis

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan Tesis ini. Penyusunan Tesis ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-2 (Magister Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan Tesis ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan pembimbing selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
3. Wiji Utami, SE, MSi selaku pembimbing selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama di bangku kuliah.
5. Seluruh staf Pasca Sarjana yang telah memberikan dukungan kepada penulis
6. Semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan tesis ini.



Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan menambah pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Amin

Jember, 14 Oktober 2010

Penulis

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai KPP Pratama Situbondo, untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai KPP Pratama Situbondo. Jenis penelitian adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Situbondo yang berjumlah 64 pegawai. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode sensus. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPP Pratama Situbondo. Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai KPP Pratama Situbondo. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Situbondo. Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Situbondo. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Situbondo.

Kata kunci: Pendidikan dan pelatihan, karakteristik individu, kepuasan kerja dan kinerja pegawai

## **ABSTRACT**

*Purpose of this research is to analyse influence education and training to job satisfaction and officer performance KPP Pratama Situbondo, to analyse individual characteristic influence to job satisfaction and officer performance KPP Pratama Situbondo. Research type is research eksplanatori ( explanatory research). Population in this research is officer KPP Pratama Situbondo which amounts to 64 officers. Sampling method by using census method. Data analytical method applied is SEM analysis. Result of this research indicates that education and training of influential signifikan to job satisfaction of officer KPP Pratama Situbondo. Individual characteristic had an effect on signifikan to job satisfaction of officer KPP Pratama Situbondo. Education and training of influential signifikan to officer performance KPP Pratama Situbondo. Individual characteristic had an effect on signifikan to officer performance KPP Pratama Situbondo. Job satisfaction influential signifikan to officer performance KPP Pratama Situbondo.*

*Keyword: Education and training individual, characteristic, job satisfaction and officer performance*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Kajian Teoretis</b> .....	<b>12</b>
2.1.1 Kinerja .....	12
2.1.2 Kepuasan Kerja .....	19
2.1.3 Pendidikan dan Pelatihan .....	28
2.1.4 Karakteristik Individu .....	37
<b>2.2 Kajian Empiris</b> .....	<b>42</b>
<b>2.3 Kerangka Proses Berpikir</b> .....	<b>47</b>
<b>2.4 Kerangka Konseptual</b> .....	<b>49</b>
<b>2.5 Pengembangan Hipotesis</b> .....	<b>50</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>53</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	<b>53</b>

<b>3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>3.3 Sumber Data .....</b>	<b>53</b>
<b>3.4 Jenis Data .....</b>	<b>54</b>
<b>3.5 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>54</b>
<b>3.6 Identifikasi Variabel Penelitian .....</b>	<b>54</b>
<b>3.7 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>55</b>
<b>3.8 Pengukuran Variabel .....</b>	<b>57</b>
<b>3.9 Analisis Data .....</b>	<b>58</b>
3.9.1 Uji Instrumen Data .....	58
3.9.2 Pengujian Reliabilitas .....	58
3.9.3 Metode Analisis Model Persamaan Struktural .....	59
3.9.4 Menghitung jalur .....	66
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP)</b>	
<b>Situbondo .....</b>	<b>68</b>
4.1.1 Visi dan Misi KPP Pratama Situbondo .....	68
4.1.2 Wilayah Kerja KPP Pratama Situbondo .....	68
4.1.3 Stuktur Organisasi KPP Pratama Situbondo .....	70
<b>4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>80</b>
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	80
4.2.2 Deskripsi Penilaian Responden .....	83
<b>4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator-Indikator Variabel ...</b>	<b>88</b>
<b>4.4 Metode Analisis Data .....</b>	<b>93</b>
4.4.1 Model Persamaan Struktural Eksplisit .....	93
4.4.2 Uji Asumsi SEM .....	94
4.4.3 Penilaian Kesesuaian Model .....	96
4.4.4 Pengaruh Total, Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tak Langsung .....	97
<b>4.5 Pembahasan .....</b>	<b>104</b>
4.5.1 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan dan Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja Pegawai .....	104
4.5.2 Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai .....	107

4.5.3 Kepuasan Kerja Pegawai Mempunyai Pengaruh Positif terhadap Kinerja Pegawai .....	111
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>112</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>112</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>113</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Pendidikan dan Pelatihan .....	32
2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	46
3.1 Pengujian <i>Goodness of fit Model Overall</i> .....	66
4.1 Daftar Wilayah Administrasi KPP Pratama Situbondo, Tahun 2010 .....	69
4.2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin KPP Pratama Situbondo ..	81
4.3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan KPP Pratama Situbondo .....	82
4.4 Distribusi Responden Menurut Golongan Pangkat KPP Pratama Situbondo .....	83
4.5 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Pendidikan dan Pelatihan .....	84
4.6 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Variabel Karakteristik Individu (X2) .....	85
4.7 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Z) ..	86
4.8 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja (Y) .....	87
4.9 <i>CR Loading Factor</i> Indikator-Indikator Variabel Penelitian .....	91
4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	92
4.11 <i>Critical Ratio</i> Variabel Penelitian .....	94
4.12 Indeks Kesesuaian SEM .....	96
4.13 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis .....	98
4.14 Pengaruh Langsung Variabel Penelitian .....	100
4.15 Pengaruh Tidak Langsung Variabel Penelitian .....	101
4.16 Pengaruh Total Variabel Penelitian .....	102
4.17 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>Human Resources Management</i> .....	30
2.2 Kerangka Proses Berpikir .....	48
2.3 Kerangka Konseptual .....	27
2.4 Model Kerangka Konseptual .....	50
4.1 Struktur Organisasi .....	71
4.2 Hasil Uji Validitas Konstruk Eksogen .....	89
4.3 Hasil Uji Validitas Konstruk Endogen .....	90
4.4 Model Persamaan Struktural .....	93
4.5 Hasil Analisis Jalur .....	98



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil Penilaian Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Konstruk Eksogen

Lampiran 5 Hasil Uji Konstruk Endogen

Lampiran 6 Hasil Analisis SEM