

**PENGARUH *SELF ESTEEM* DAN
SELF EFFICACY TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**

**(Studi pada Pegawai Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya
Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Perpajakan
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**TIFANNY CLAUDIA PURBA
NIM 135030400111045**



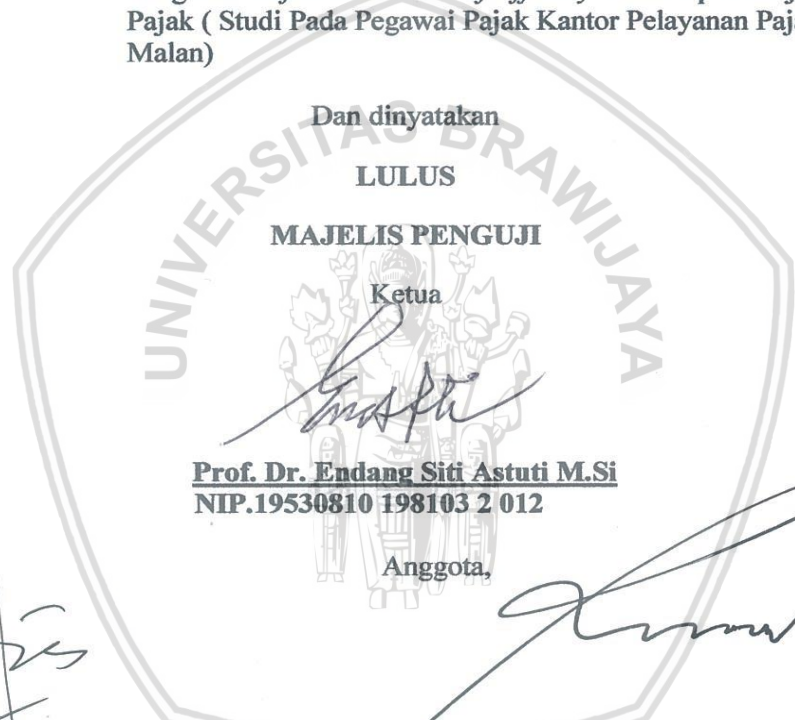
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG**

2018

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 09 Juli 2018
Jam : 09.30 WIB
Skripsi atas Nama : Tiffany Claudia Purba
Judul : Pengaruh *Self Esteem* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Studi Pada Pegawai Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Malan)



Dan dinyatakan
LULUS
MAJELIS PENGUJI

Ketua

[Signature]
Prof. Dr. Endang Siti Astuti M.Si
NIP.19530810 198103 2 012

Anggota,

[Signature]

Dr. Saparila Worokinasih S.Sos, M.Si
NIP. 19750305 200604 2 001

Anggota,

[Signature]

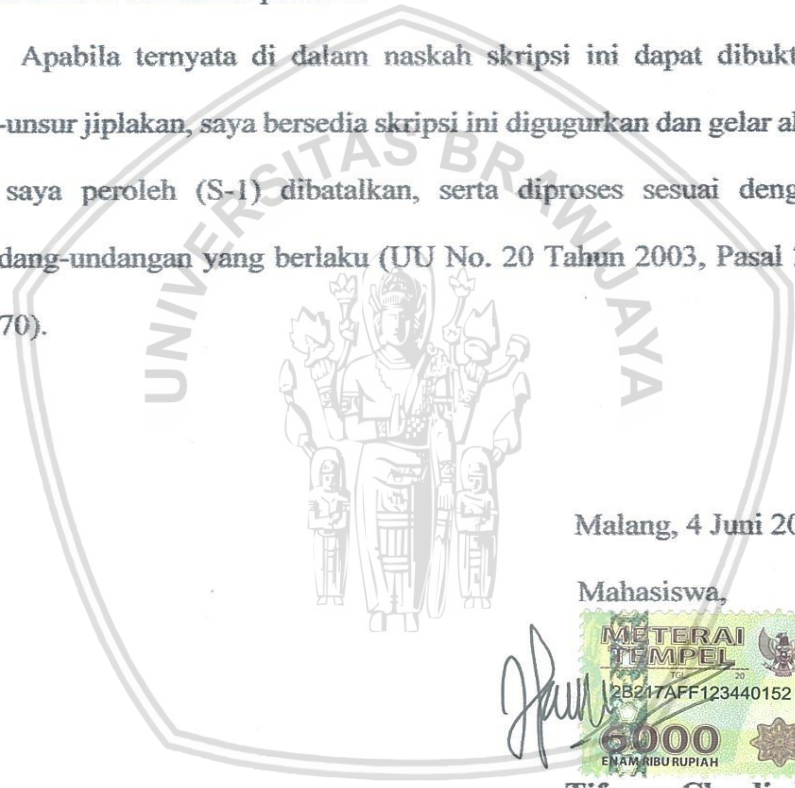
Priandhita Sukowidianti A.,SE.,MSA, Ak
NIP. 19861117 201504 2 002



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah dan disebut sumber dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).



Malang, 4 Juni 2018

Mahasiswa,



Tiffany Claudia Purba
NIM. 135030400111045



DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. Data Pribadi**

Nama : Tiffany Claudia Purba

Tempat, Tanggal Lahir : Pematangsiantar, 8 Januari 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Alamat Asal : Jl. Bazoka No.12a, Pematangsiantar

Alamat di Malang : Jl. M.T Haryono 112a, Malang

Email : tiffany.celo@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

Tahun	Jenjang	Sekolah/Universitas
2013-2018	S1 PERPAJAKAN	Universitas Brawijaya, Malang
2010-2013	SMA	SMA N 2 Pematangsiantar
2007-2010	SMP	SMP Katolik Bintang Timur Pematangsiantar
2001-2007	SD	SD Kristen Kalam Kudus Pematangsiantar
2000-2001	TK	TK Kristen Kalam Kudus Pematangsiantar

C. Pengalaman Kerja : 2016 PT Krakatau Steel Persero Tbk. (*Internship*)



RINGKASAN

Tiffany Claudia Purba, 2018, Pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang), Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M. Si.

Sikap karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pimpinan dan sesama karyawan berhubungan erat dengan kinerja. Adapun faktor yang memengaruhi kinerja adalah kemampuan (ability) dan faktor motivasi. Dalam hirarki kebutuhan yang dijabarkan Maslow, kebutuhan penghargaan menempati urutan hirarki kebutuhan tertinggi kedua setelah kebutuhan sosial. *Self esteem* dan *Self efficacy* merupakan salah satu konsep diri yang termasuk dalam kebutuhan akan penghargaan. *Self esteem* merupakan penilaian individu terhadap dirinya sendiri sedangkan *Self efficacy* adalah keyakinan individu akan kemampuan dirinya sendiri. Salah satu sumber daya manusia yang kinerjanya dibutuhkan di Indonesia adalah pegawai pajak karena berhubungan dengan jenis penerimaan negara yang persentasenya cukup besar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* secara parsial terhadap kinerja pegawai pajak serta pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* secara simultan terhadap kinerja pegawai pajak.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu *explanatory research*, dengan populasi 103 Pegawai pajak yang dihitung berdasarkan rumus slovin diperoleh 81 responden. Responden adalah pegawai pajak yang terdaftar dan bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan program komputer *spss for windows ver 22.00*.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa *Self esteem* (X_1) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja (Y) yang ditunjukkan oleh p (sig.) $0,573 > \alpha 0,05$ atau $0,567 t_{hitung} < t_{tabel} 1,990$. *Self efficacy* (X_2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja (Y) yang ditunjukkan dengan p (sig.) $0,647 > \alpha 0,05$ atau $t_{hitung} 0,460 < t_{tabel} 1,990$. *Self esteem* (X_1) dan *Self efficacy* (X_2) berpengaruh tidak signifikan secara simultan terhadap kinerja (Y) yang ditunjukkan dengan p (sig.) $0,519 > \alpha 0,05$. Selain itu, dapat ditunjukkan dengan R Square sebesar 1,7 %.

Saran yang diberikan yaitu pegawai pajak KPP Madya Malang yang ingin meningkatkan kinerja dapat memperhatikan *Self esteem* dan *Self efficacy* yang sudah ada pada dirinya. Pegawai pajak dapat memperbaiki *Self esteem* dan *Self efficacy* yang ada dalam dirinya dengan memperhatikan faktor-faktor pembentuk *Self esteem* dan *Self efficacy* serta perluasan jangkauan populasi dan area penelitian bagi peneliti yang akan datang.

Kata Kunci : *Self esteem* , *Self efficacy*, Kinerja, Pegawai Pajak.

SUMMARY

Tiffany Claudia Purba, 2018, *Effect of Self esteem and Self efficacy on Performance of Eemployee (Case Study of Tax Employees in Tax Office of Madya Malang)*, Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M. Si.

Performance is closely related to employee attitudes, to their own work, work situation, cooperation between leaders and fellow employees. Factors that affect performance is ability and motivation factors. In the hierarchy of needs that Maslow elaborated, reward needs occupy the second highest order of hierarchy after social needs. Self esteem and Self efficacy is one of the self-concept included in the need for rewards. Self esteem is an individual's judgement of himself while Self efficacy is an individual's belief in his own ability. One of the human resources whose performance is needed in Indonesia is the tax employee because it related to the type of state revenue that is a quite large percentage.

The purpose of this study is to analyze and explain the effect of Self esteem and Self efficacy partially to the tax employee and the effect of Self esteem and Self efficacy simultaneously on the performance of the tax employee.

This research uses quantitative research method that is explanatory research, with population 103 of tax employees calculated based on slovin formula obtained 81 respondents. Respondents are tax employees that registered and work in Malang Tax Office. Data were analyzed using multiple regression analysis using computer program spss for windows ver 22.00.

Based on result of multiple linear regression analysis it can be seen that Self esteem (X1) has no significant effect on performance (Y) shown by p (sig.) $0,573 > \alpha 0,05$ atau $0,567_{hitung} < t_{tabel} 1,990$. Self efficacy (X2) has not a positive and significant effect on performance (Y) indicated by p (sig.) $0,647 > \alpha 0,05$ atau $t_{hitung} 0,460 < t_{tabel} 1,990$. Self esteem (X1) and Self efficacy (X2) have no significant effect simultaneously on performance (Y) shown with p (sig.) $0,519 > \alpha 0,05$. In addition, it can be shown with R square of 1,7%.

The suggestion are tax officer of KPP Madya Malang who want to improve their performance to pay attention on Self esteem and Self efficacy which already exist in itself. The tax officer can improve Self esteem and Self efficacy within himself by taking into the factors of Self esteem and Self efficacy formation and expand the population range and research area for future researches.

Keywords : *Self esteem , Self efficacy, Performance, Tax Employee*

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)” ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan guna memperoleh gelar sarjana perpajakan pada Program Studi Perpajakan, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Penulisan karya ilmiah ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, dukungan, nasihat, serta kerjasama dari berbagai pihak, penulis mampu mengatasi dan akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada:

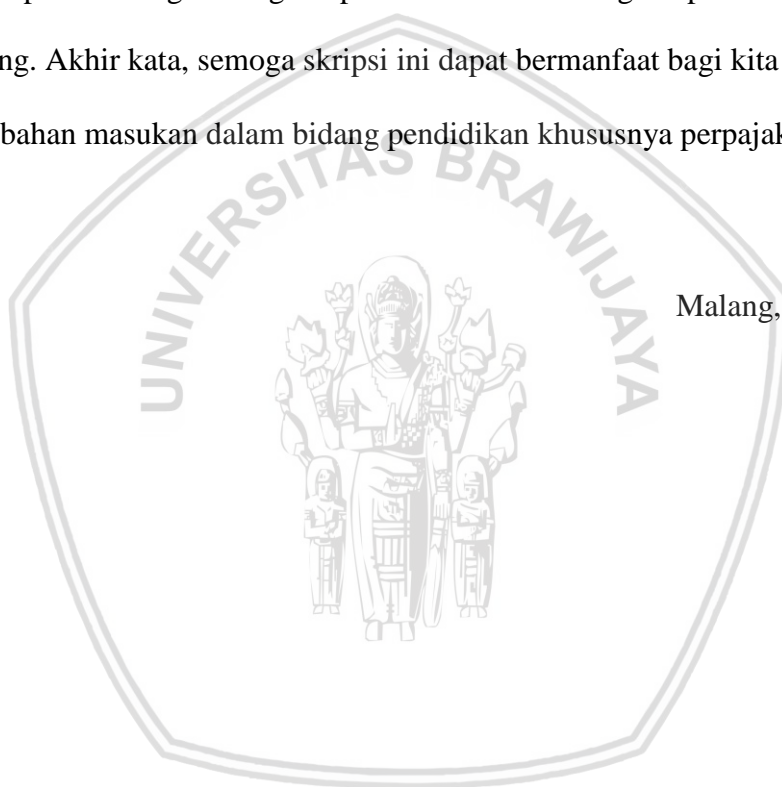
1. Kepada Ibunda penulis Ibu Lesni Saragih terkasih yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan dengan segenap hati mencurahkan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materi kepada penulis.
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Prof. Dr. Endang Siti Asututi, M. Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingannya serta membagi pengetahuan dan pengalaman yang berharga kepada penulis.
4. Yudha Alief Aprilian selaku asisten dosen pembimbing yang telah membantu proses bimbingan dan juga bersedia membagi pengetahuannya.

5. Seluruh pegawai KPP Madya Malang yang ikut serta membantu proses berjalannya penelitian.
6. Kedua kakak penulis Elfrida Christina Purba dan Hana Rut Natalia Purba yang selalu menghibur, menguatkan dan mendukung penulis serta memberikan dukungan materi.
7. Devi Septini Pasaribu, Rima Manurung, dan Nadya Lumbanraja selaku sahabat penulis yang selalu setia menemani, menghibur dan mengajari penulis.
8. Mikha Doloksaribu, Mutiha Siahaan, Riska Purba, Chintia Naibaho yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Rina Manurung, Baren Silalahi, Doris Simarmata, Derson Simbolon, Desi Sibarani, Anjelika Hutapea, Cicilia Gurning, Joseph Sinaga, Samuel Nababan, Jansen Tambunan, Poltak Siallagan, Maria Firda, teman-teman terbaik yang selalu menghibur, peduli dan membantu penulis dalam proses penelitian hingga skripsi ini selesai.
10. Henro Edwin Saputra Sibarani, yang selalu memberikan semangat, doa, dan harapan serta mengingatkan dan menguatkan penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Seluruh keluarga NHKBP Malang yang selalu ada memberikan dukungan dan berbagi pengalaman.
12. Diana Safitri, Petronella Habeahan, Gabriella Manalu, Louis Nouval, Hany, Hellenia Meritha, Achyadina Firdaus dan seluruh teman-teman satu

bimbingan yang selalu menemani, menghibur dan memberikan semangat serta bantuan.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dengan tulus ikhlas.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam bidang pendidikan khususnya perpajakan.



Malang, 4 Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	9
C. TUJUAN PENELITIAN	10
D. KONTRIBUSI PENELITIAN	10
E. SISTEMATIKA PENULISAN	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. TINJAUAN EMPIRIS	13
B. TINJAUAN TEORITIS	24
1. Self Esteem	24
2. Self Efficacy	28
3. Kinerja Individu	34
C. MODEL KONSEPTUAL	41
D. MODEL HIPOTESIS	42
E. HIPOTESIS	43
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. JENIS PENELITIAN	46
B. LOKASI PENELITIAN	46
C. VARIABEL, DEFINISI OPERASIOANL, DAN SKALA PENGUKURAN	46
1. Variabel Penelitian	47
2. Definisi Operasional	47
3. Skala Pengukuran	53
D. POPULASI DAN SAMPEL	54
1. Populasi	54



2. Sampel dan Teknik Sampling	55
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	57
1. Jenis dan Sumber Data	57
2. Metode Pengumpulan Data	58
F. UJI INSTRUMEN PENELITIAN	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	61
G. TEKNIK ANALISI DATA	62
1. Analisis Statistik Deskriptif	62
2. Uji Asumsi Klasik	63
3. Analisis Regresi Linier Berganda	65
H. PENGUJIAN HIPOTESIS	66
1. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	66
2. Uji F	66
3. Uji t	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	68
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang dan Wilayah Kerja	68
2. Visi dan Misi KPP Madya Malang	69
3. Lokasi KPP Madya Malang	70
4. Susunan Organisasi, Struktur Organisasi dan Tugas pada Setiap Bidang di KPP Madya Malang	70
B. GAMBARAN UMUM RESPONDEN	76
1. Jenis Kelamin	76
2. Usia	77
3. Pendidikan	77
4. Masa Kerja	78
5. Jumlah Tanggungan	79
C. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	80
1. Distribusi Frekuensi Variabel Self Esteem	80
2. Distribusi Frekuensi Variabel Self Efficacy	84
3. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja	87
D. HASIL UJI ASUMSI	91
1. Uji Asumsi Klasik	91
2. Analisis Regresi Linear Berganda	95
3. Pengujian Hipotesis	96
E. PEMBAHASAN	100
1. Gambaran Umum Variabel Self Esteem dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Pegawai Pajak	100



2. Pengaruh Variabel Self Esteem Terhadap Kinerja Pegawai Pajak	102
3. Pengaruh Variabel Self Efficacy Terhadap Kinerja Pegawai Pajak	103
4. Pengaruh Secara Simultan Variabel Self Esteem dan Variabel Self Efficacy Terhadap Kinerja Pegawai Pajak	103
F. KETERBATASAN PENELITIAN	104

BAB V PENUTUP	105
1. KESIMPULAN	105
2. SARAN.....	106

DAFTAR PUSTAKA	107
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	110
-----------------------	------------

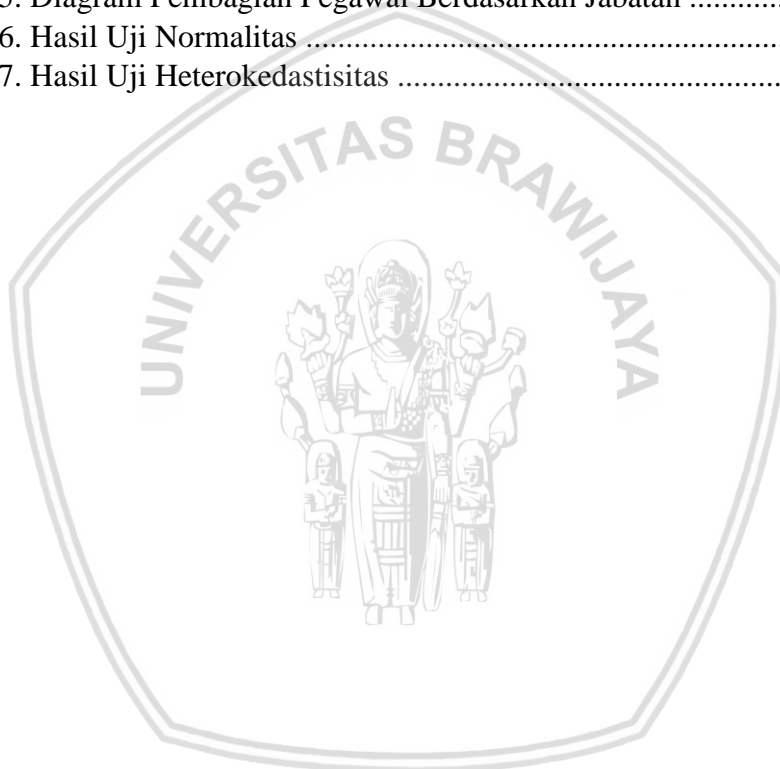


Daftar Tabel

No	Judul	Halaman
Tabel 1.	Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015	5
Tabel 2.	Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2016	6
Tabel 3.	Perbandingan Total Selisish, Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015 dan 2016	7
Tabel 4.	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 5.	Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 6.	Skala Pengukuran	53
Tabel 7.	Jumlah Sampel Per Divisi	56
Tabel 8.	Validitas Variabel Self Esteem (X1)	59
Tabel 9.	Validitas Variabel Self Efficacy (X2)	60
Tabel 10.	Validitas Variabel Kinerja	60
Tabel 11.	Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 12.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 13.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 14.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	78
Tabel 15.	Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja	78
Tabel 16.	Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan	79
Tabel 17.	Distribusi Frekuensi Item Self Esteem (X1)	80
Tabel 18.	Distribusi Frekuensi Item Self Efficacy (X2)	84
Tabel 19.	Distribusi Frekuensi Item Kinerja (Y)	87
Tabel 20.	Hasil Uji Normalitas	92
Tabel 21.	Hasil Uji Multikolinearitas	93
Tabel 22.	Hasil Analisis Regresi	95
Tabel 23.	Koefisien Korelasi dan Determinasi	96
Tabel 24.	Hasil Uji Signifikansi Parameter (Uji t)	97
Tabel 25.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	100

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 1.	Model Konseptual	41
Gambar 2.	Model Hipotesis	42
Gambar 3.	Struktur Organisasi di KPP Madya Malang	72
Gambar 4.	Diagram Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Gambar 5.	Diagram Pembagian Pegawai Berdasarkan Jabatan	75
Gambar 6.	Hasil Uji Normalitas	92
Gambar 7.	Hasil Uji Heterokedastisitas	94



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan asset dan penggerak dari sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Mangkuprawira (2003), sumber daya manusia merupakan faktor yang paling memberikan dampak langsung kepada daya saing dan keberhasilan perusahaan.

Sumber daya manusia yang berkualitas dalam bidang perekonomian sangat dibutuhkan bagi negara berkembang seperti Indonesia khususnya dalam bidang perpajakan. Ketika menyangkut masalah perpajakan sebuah negara, permintaan akan sumber daya manusia yang berkualitas akan semakin bertambah seiring bertambahnya wajib pajak di Indonesia setiap tahunnya. Demi tercapainya tujuan dalam bidang perpajakan yaitu untuk memaksimalkan penerimaan pajak, maka bidang perpajakan perlu manajemen dan mengolah sumber daya manusia yang dimilikinya agar sumber daya manusia mau bekerja secara maksimal, mencapai produktivitas yang tinggi serta kinerja yang sangat baik.

Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Kinerja penting untuk dikembangkan karena kinerja dapat dijadikan sebagai tolak ukur penilaian terhadap prestasi individual. Sedangkan definisi lainnya mengenai kinerja menurut Hersey dan Blanchard (1993) Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.

Menurut Robert L. Maltby (2001) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan dan hubungan dengan organisasi. Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja individu karena dengan adanya motivasi individu bersedia mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins, 2001). Motivasi juga sebagai alat penggerak agar individu mau bekerja secara maksimal dan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Motivasi berasal dari kata latin "*MOVERE*" yang berarti dorongan, atau daya penggerak. Menurut Hasibuan (1995) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Robbins (1986) berpendapat bahwa motivasi adalah sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu.

Maslow (1994) dalam teori motivasi yang dikembangkannya, mengatakan bahwa kebutuhan manusia dapat diklasifikasikan pada lima hirarki kebutuhan, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan (*esteem*) dan kebutuhan aktualisasi diri. Menurut teori motivasi prestasi Mc.Clelland (dalam Hasibuan, 1996) yang mengelompokkan tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi dalam bekerja adalah kebutuhan akan prestasi, kebutuhan afiliasi, dan kebutuhan akan kekuatan. Sementara itu Claude (dalam Hasibuan, 1996) membagi kebutuhan menjadi kebutuhan akan upah yang

layak, kesempatan untuk maju, pengakuan sebagai individu, keamanan kerja, tempat kerja yang baik, penerimaan oleh kelompok, perlakuan yang wajar, pengakuan atas prestasi.

Berdasarkan ketiga teori motivasi diatas, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan akan penghargaan (*esteem*) atau pengakuan sebagai individu merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam memotivasi individu karena semua orang memerlukan pengakuan atas keberadaan dan statusnya oleh orang lain. Maslow (1994) menjelaskan bahwa kebutuhan akan penghargaan (*esteem*) terbagi atas dua tingkatan, yaitu tingkatan yang rendah dan tinggi. Tingkatan rendah yaitu kebutuhan untuk menghormati orang lain, kebutuhan status, ketenaran, reputasi, perhatian, apresiasi, martabat dan dominasi. Kebutuhan yang tinggi ialah kebutuhan harga diri seperti perasaan, keyakinan, kompetensi, prestasi, penguasaan, kemandirian dan kebebasan. Apabila kebutuhan harga diri sudah teratasi maka manusia siap memenuhi kebutuhan aktualisasi diri.

Self esteem dan *Self efficacy* merupakan salah satu konsep diri yang termasuk dalam kebutuhan akan penghargaan. *Self esteem* merupakan keyakinan nilai sendiri berdasarkan evaluasi diri secara keseluruhan dan *Self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai kemampuan dan peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. Kedua faktor tersebut sering kali disebut sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari sisi psikologis karyawan. Oleh sebab itu konsep diri disinyalir sebagai salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Salah satu sumber daya manusia yang kinerjanya sangat dibutuhkan di Indonesia adalah pegawai pajak karena pajak adalah komponen terbesar dan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan pemerintah dan pembiayaan nasional. Pegawai pajak memiliki tugas pelayanan dalam bidang perpajakan, penyuluhan perpajakan maupun pengumpulan dan pengolahan potensi serta informasi perpajakan dimana berkaitan erat dengan sektor keuangan negara sehingga dalam dunia perpajakan dibutuhkan pegawai pajak yang mendukung dalam penyelenggaraan tugas perpajakan agar tugas dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan dalam dunia perpajakan yaitu meningkatkan persentase penerimaan pajak. Peran pegawai pajak tidaklah mudah, karena membantu pemerintah dalam memaksimalkan penerimaan pajak.

Kebutuhan akan pegawai pajak di Indonesia masih terus meningkat seiring dengan bertambahnya pula wajib pajak di Indonesia. Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati dalam wawancaranya dengan metrotvnews.com jumlah pegawai pajak sampai tahun 2017 tidak lebih dari 40 ribu orang dengan jumlah wajib pajak berkisar 30.044.103 orang. Jumlah tersebut tidak pernah meningkat dalam 10 tahun terakhir yaitu sekitar 32.000 orang pegawai pajak. Angka 32.000 memang terlihat besar untuk sebuah organisasi, tapi jika dibandingkan dengan negara Jepang yang memiliki rasio perbandingan pegawai pajak dengan wajib pajak sebesar 1 : 2000 (dengan jumlah pegawai pajak 60 ribu orang dan jumlah wajib pajak sebesar 120 juta orang) dan rasio penerimaan pajak 50% menurut M.Chatib Basri yang dikutip dari www.finance.detik.com , dapat dilihat jika dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM), Direktorat Jendral Pajak (DJP) masih sangat kurang.

Jumlah yang tidak ideal ini merupakan salah satu penyebab utama belum optimalnya penerimaan pajak menurut Mukhamad Misbakhun, Anggota Komisi XI DPR. Optimalisasi penerimaan pajak dapat dilihat dari persentase realisasi dan rencana penerimaan pajak dalam APBN. Tahun 2015 antara rencana dan realisasi penerimaan pajak belum memenuhi target. Rencana penerimaan pajak tahun 2015 ditetapkan sebesar 1489,3 Triliun sementara target yang terpenuhi hanya sebesar 1235,8 Triliun dengan selisih 253,5 Triliun.

Tabel 1. Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015

Uraian		APBNP			
		s.d 31 Desember 2014		s.d Desember 2015*	
		Triliun	%	Triliun	%
Penerimaan Negara & Hibah	Realisasi	1.550,6	94,8	1.491,5	84,7
	Rencana	1.635,4	100	1.761,6	100
Penerimaan Perpajakan	Realisasi	1.146,9	92,0	1.235,8	83,0
	Rencana	1.246,1	100,0	1.489,3	100
Penerimaan Negara Bukan Pajak	Realisasi	398,7	103,0	252,4	93,8
	Rencana	386,9	100,0	269,1	100
Belanja negara	Realisasi	1.767,3	94,2	1.810,0	91,2
	Rencana	1.876,9	100	1.984,1	100

Sumber : Data sekunder, www.kemenkeu.go.id (2015)

Sementara untuk tahun 2016 antara rencana dan realisasi penerimaan pajakpun belum memenuhi target. Rencana penerimaan pajak tahun 2016 ditetapkan sebesar 1565,8 Triliun sementara target yang terpenuhi hanya sebesar 1546,7 Triliun

Tabel 2. Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2016

Uraian (triliun Rupiah)	2016		
	RAPBN	APBN	Selisih
A. PENDAPATAN NEGARA	1.848,1	1.822,5	(25,6)
I. PENDAPATAN DALAM NEGERI	1.846,1	1.820,5	(25,6)
1. PENERIMAAN PERPAJAKAN	1.565,8	1.546,7	(19,1)
2. PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	280,3	273,8	(6,4)
II. PENERIMAAN HIBAH	2,0	2,0	0,0
B. BELANJA NEGARA	2.121,3	2.095,7	(25,6)
I. BELANJA PEMERINTAH PUSAT	1.339,1	1.325,6	(13,5)
1. Belanja K/L	780,4	784,1	3,7
2. Belanja Non K/L	558,7	541,4	(17,3)
II. TRANSFER KE DAERAH DAN DANA DESA	782,2	770,2	(12,0)
1. Transfer ke Daerah	735,2	723,2	(12,0)
2. Dana Desa	47,0	47,0	0,0
C. KESEIMBANGAN PRIMER	(89,7)	(88,2)	1,5
D. SURPLUS/ (DEFISIT) ANGGARAN	(273,2)	(273,2)	0,0
<i>% Surplus/ (Defisit) terhadap PDB</i>	<i>(2,1)</i>	<i>(2,2)</i>	<i>(0,0)</i>
E. PEMBIAYAAN ANGGARAN (I + II)	273,2	273,2	(0,0)
I. PEMBIAYAAN DALAM NEGERI	272,0	272,8	0,8
II. PEMBIAYAAN LUAR NEGERI (neto)	1,2	0,4	(0,8)

Sumber : Data sekunder, www.kemenkeu.go.id (2016)

Berdasarkan data di atas, sampai tahun 2016 penerimaan pajak secara keseluruhan per 31 Desember 2016 mencapai Rp 1.546,7 triliun dimana jumlah penerimaan tersebut sudah meliputi hasil *tax amnesty* sampai periode kedua yang berakhir 31 Desember 2016. Penerimaan total tersebut meningkat sekitar 5,1% dibandingkan dengan tahun 2015 dengan jumlah pegawai pajak masih tetap sekitar 32.000 orang dan jumlah wajib pajak yang di data oleh Ditjen Pajak berdasarkan www.pajak.go.id sebanyak 24 juta orang wajib pajak orang pribadi dan 2 juta orang wajib pajak badan.

Perbandingan selisih antara rencana dan realiasi penerimaan pajak tahun 2015 dan 2016 beserta jumlah pegawai pajak tersebut dapat disajikan dalam sebuah tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Perbandingan Total Selisih, Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015 dan 2016

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Pegawai Pajak	Selisih Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak (dalam triliun)
2015	26.000.000 orang	32.000 orang	253,5
2016	30.044.103 orang	32.000 orang	19,1

Sumber : Data primer, diolah Peneliti (2017)

Tabel diatas menjelaskan bahwa perbandingan jumlah wajib pajak tahun 2015 dan 2016 yang terus meningkat dengan jumlah pegawai pajak yang tetap dapat berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak. Dari segi jumlah penerimaan pajak, dapat dikatakan mengalami peningkatan, akan tetapi antara realisasi dan rencana penerimaan pajak setiap tahunnya tidak memenuhi target yang telah ditetapkan.

Melihat perbandingan jumlah wajib pajak dengan pegawai pajak tersebut, jumlah pegawai pajak yang terbatas dituntut untuk memiliki kinerja yang baik. Kinerja yang baik akan mampu meningkatkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang terdiri dari wajib pajak secara khusus sehingga tujuan dari bidang perpajakan yaitu untuk memaksimalkan penerimaan pajak dapat tercapai. Untuk mengetahui kinerja pegawai pajak tinggi atau rendah, organisasi dapat melakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan standar pengukuran kinerja.

Pengukuran kinerja ini perlu dilakukan agar organisasi mengetahui kelebihan dan kekurangan pegawai pajak, karena setiap pegawai pajak memiliki kemampuan dan kompetensi yang berbeda. Untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu mengetahui kekurangannya dalam bekerja serta tingkat keseriusannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor *self esteem* dan *Self efficacy* sebagai salah satu konsep diri dapat memengaruhi kinerja pegawai pajak. Hal ini diperkuat oleh penelitian Lindiana Aprodita, dkk (2016) yang berjudul pengaruh *self esteem* dan *Self efficacy* terhadap kinerja pegawai di otoritas jasa keuangan Solo dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *self esteem* dan *Self efficacy* berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Yeti Indrawati (2014) yang berjudul pengaruh *self esteem*, *Self efficacy* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada perawat rumah sakit siloam Manado) terdapat perbedaan dari hasil penelitian. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa *self esteem* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan akan tetapi *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Veronika Prasetya (2013) dengan judul pengaruh kepuasan kerja, *self esteem* dan *Self efficacy* terhadap kinerja individual (studi pada dosen akuntansi perguruan tinggi se-eks kerisidenan Madiun). Hasil penelitian tersebut justru menyatakan bahwa *self esteem* dan *Self efficacy* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja dosen. Berdasarkan dari ketiga hasil penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa *Self efficacy* tidak selalu dapat memengaruhi kinerja karyawan. Oleh sebab itulah peneliti ingin mengetahui apakah *self esteem* dan *Self efficacy* juga memengaruhi kinerja pada pegawai pajak.

Pesatnya jumlah pertumbuhan wajib pajak di Indonesia mengakibatkan tidak mampunya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang melayani seluruh wajib pajak

dalam satu daerah. Oleh sebab itu Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan pembagian kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak menjadi 2 jenis yaitu KPP Madya dan KPP Pratama. . KPP Madya Malang merupakan salah satu KPP yang menangani wajib pajak besar jenis badan dalam skala regional Malang yang berjumlah sekitar 200-500 wajib pajak. Sementara KPP Pratama hanya menangani wajib pajak kecil.

Karena menangani wajib pajak besar, pegawai pajak di KPP Madya Malang dituntut untuk memiliki kinerja yang lebih dibanding pegawai di KPP Pratama karena presentase penerimaan terbesar pajak berasal dari KPP Madya sedangkan KPP Pratama hanya sebagai pelengkap. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan menganalisis pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan. Dari pertimbangan tersebut, maka penelitian ini berjudul “Pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai KPP Madya Malang)”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh *Self esteem* terhadap kinerja pegawai pajak KPP Madya Malang?
2. Apakah terdapat pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja pegawai pajak KPP Madya Malang?

3. Apakah terdapat pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pajak KPP Madya Malang?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Self esteem* terhadap kinerja pegawai pajak KPP Madya Malang.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja pegawai pajak KPP Madya Malang.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pajak KPP Madya Malang.

D. KONTRIBUSI PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat hasil penelitian terdahulu yang bertujuan meneliti pengaruh variabel *Self esteem* dan *Self efficacy* terhadap kinerja meskipun tempat penelitian berbeda.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai referensi bagi Kantor Pelayanan Pajak yang diteliti maupun Kantor Pelayanan Pajak lainnya yang ingin meningkatkan kinerja pegawainya

- b. Sebagai bekal pembedahan diri bagi pegawai pajak sehingga dapat memperbaiki kualitas kerja dan terus berkembang.
- c. Sebagai motivasi bagi generasi mendatang yang berkesempatan untuk menjadi seorang pegawai pajak

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai isi dari skripsi ini, diberikan gambaran secara singkat mengenai sistematika penulisan yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini, berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian yang berguna untuk memberikan gambaran umum untuk pembaca yang bertujuan mempermudah dalam memahami masalah yang akan dibahas dalam laporan penelitian skripsi ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Memuat tentang penelitian terdahulu, paparan teori-teori yang akan dipakai dalam penelitian, model konseptual, dan hipotesis yang akan diuji

BAB III : METODE PENELITIAN

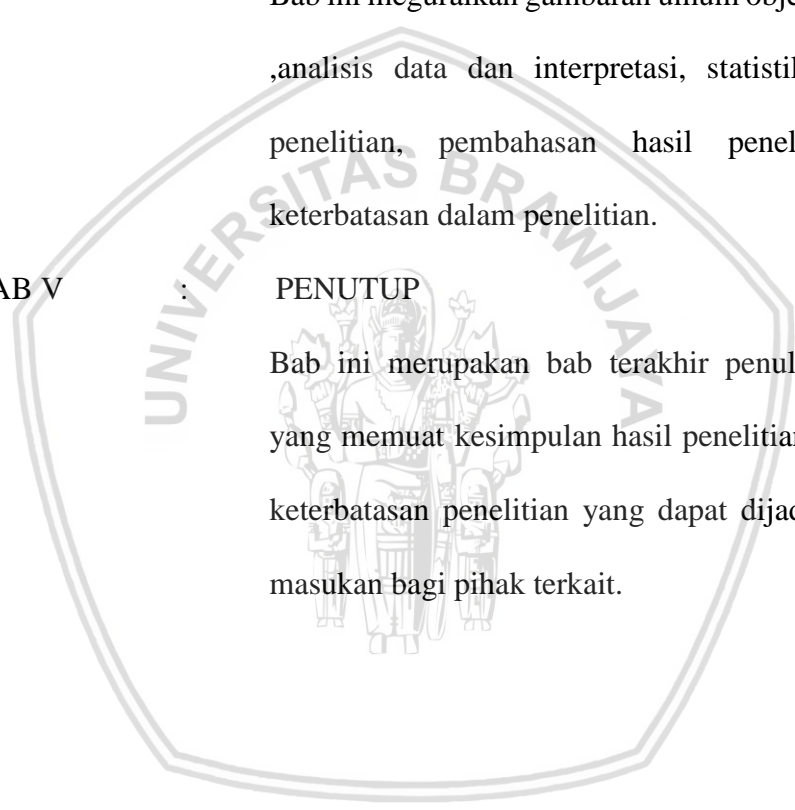
Menjelaskan tentang jenis penelitian yang dilakukan, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini meguraikan gambaran umum objek penelitian ,analisis data dan interpretasi, statistik deskriptif penelitian, pembahasan hasil penelitian serta keterbatasan dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir penulisan skripsi yang memuat kesimpulan hasil penelitian, saran dan keterbatasan penelitian yang dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak terkait.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN EMPIRIS

Penelitian terdahulu sebagai pedoman dan menjadi dasar pertimbangan, serta perbandingan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Adapun hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini antara lain :

1. **Lindiana Aprodita, dkk. (2016)**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* Terhadap Kinerja Pegawai di Otoritas Jasa Keuangan Solo”

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *survey* dengan metode kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang mencari pengaruh antara *Self esteem* dengan *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Solo. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan *survey* dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *Self esteem* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} terhadap variabel *Self esteem* dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,564 > 2,052$) dan $sig. < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Hasil pengujian terhadap *Self efficacy* menyatakan bahwa variabel *Self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} dan hasil perhitungan uji t pada variabel *Self efficacy* adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,335 > 2,052$) dan $sig. < \alpha$ ($0,027 < 0,05$), maka H_0 ditolak. Sementara

itu hasil pengujian hipotesis *Self esteem* dan *Self efficacy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dari hasil nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($47,133 > 3.354$) dan $sig.\alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak.

2. Yeti Indrawati (2014)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Self esteem* , *Self efficacy* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Perawat RS Siloam Manado)”.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatoris dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh *Self esteem* , *Self efficacy* dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat. Sumber data yang digunakan melalui kuisioner.

Berdasarkan pengujian hipotesis pada variabel *Self esteem* terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,640 > 2,00$) atau $sig.< \alpha$ ($0,000 < 0,05$) itu berarti bahwa variabel *Self esteem* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh *Self efficacy* terhadap kepuasan kerja adalah signifikan sebab nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,077 > 2,00$) atau nilai $sig. < \alpha$ ($0,002 < 0,05$). Pengaruh *Self esteem* terhadap kinerja adalah tidak signifikan sebab nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,146 < 2,00$) atau nilai $sig. > \alpha$ ($0,678 > 0,05$). Pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja adalah signifikan sebab nilai t_{hitung} ($3,284$) $> t_{tabel}$ ($2,00$) atau nilai $sig. < \alpha$ ($0,001 < 0,005$). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja signifikan sebab nilai t_{hitung} ($3,248$) $> t_{tabel}$ ($2,00$) atau nilai $sig. < \alpha$ ($0,001 < 0,05$).

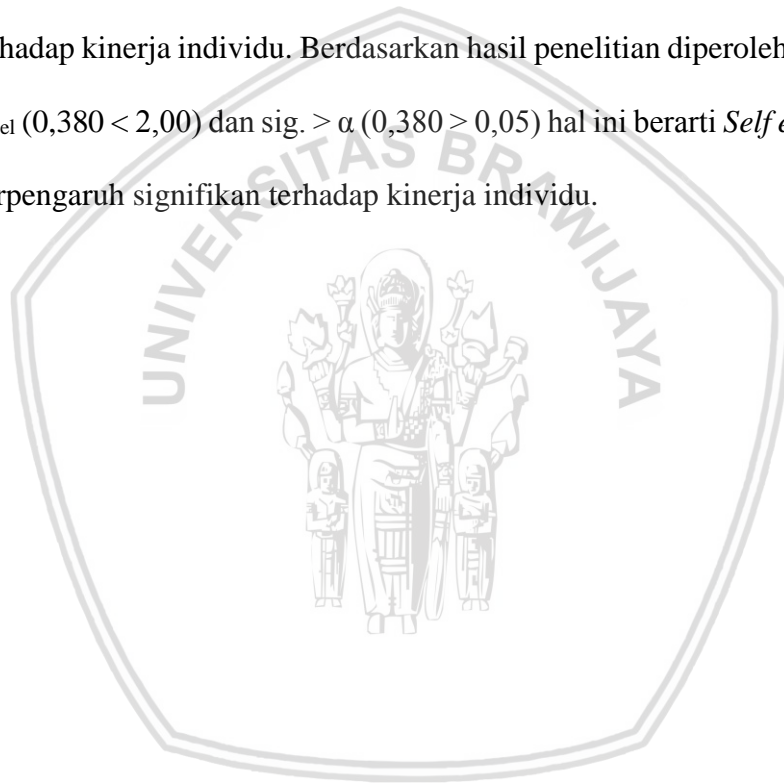
3. Veronika Prasetya,dkk. (2013)

Penelitian ini berjudul “Peran Kepuasan Kerja, *Self esteem* , *Self efficacy* Terhadap Kinerja Individual (Studi pada dosen akuntansi di perguruan tinggi se-eks Kerisedenan Madiun)”

Penelitian ini menggunakan penelitian *survey* dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, *Self esteem* dan *Self efficacy* terhadap kinerja dosen akuntansi. Sumber data diperoleh dari kuisioner.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} 11,979 – 25,262 dan nilai $sig. < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) hal ini berarti secara bersama sama kepuasan kerja, *Self esteem* dan *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual. Berdasarkan uji hipotesis pertama yang menyatakan pengaruh kepuasan kerja terhadap *Self esteem* , diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,026 > 2,00$) dan nilai $sig. < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Self esteem* . Hipotesis kedua menyatakan pengaruh kepuasan kerja terhadap *Self efficacy*. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,809 < 2,00$) dan $sig. > \alpha$ ($0,081 > 0,05$). Hal ini berarti kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Self efficacy*. Hipotesis ketiga menyatakan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja individu, berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,787 > 2,00$) dan $sig. < \alpha$ ($0,027 < 0,05$) hal ini berarti kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual. Hipotesis keempat menyatakan pengaruh *Self esteem* terhadap *Self efficacy*. Berdasarkan hasil pengujian

diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,341 > 2,00$) $sig. < \alpha$ ($0,009 < 0,05$) hal ini berarti *Self esteem* berpengaruh signifikan terhadap *Self efficacy*. Hipotesis kelima menyatakan pengaruh *Self esteem* terhadap kinerja individu. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,186 < 2,00$) dan $sig. > \alpha$ ($0,186 > 0,005$) hal ini berarti *Self esteem* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Hipotesis keenam menyatakan pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja individu. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,380 < 2,00$) dan $sig. > \alpha$ ($0,380 > 0,05$) hal ini berarti *Self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.



Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Lindiana Aprodita, dkk. (2016)	Pengaruh <i>Self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> Terhadap Kinerja Pegawai di Otoritas Jasa Keuangan Solo	Variabel bebas : <i>Self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> Variabel terikat : kinerja	Penelitian <i>Survey</i> dengan pendekatan Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Self esteem</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai OJK 2. <i>Self efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai OJK 3. <i>Self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai OJK 	Meneliti pengaruh <i>Self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> terhadap kinerja pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objek penelitiannya Pegawai OJK sementara peneliti meneliti pegawai pajak 2. Tempat penelitian di Otoritas Jasa Keuangan Solo sementara peneliti meneliti di KPP Madya Malang 3. Waktu Penelitian 4. Hasil penelittian seluruh variabel berpengaruh

Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
						terhadap kinerja pegawai sementara hasil peneliti <i>Self efficacy</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak
Yeti Indrawati (2014)	Pengaruh <i>Self esteem</i> , <i>Self efficacy</i> dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Perawat RS Siloam Manado)	Variabel bebas : <i>Self esteem</i> , <i>Self efficacy</i> dan Kepuasan Kerja Variabel terikat : Kinerja	Penelitian eksplanatoris dengan pendekatan kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Self esteem</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja perawat 2. <i>Self efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat 3. <i>Self esteem</i> tidak berpengaruh 	Meneliti pengaruh <i>self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> terhadap kinerja pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel yang diteliti tidak hanya <i>self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> tapi juga ada variabel Kepuasan kerja sementara peneliti hanya meneliti <i>Self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i>

Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p>signifikan terhadap kinerja perawat</p> <p>4. <i>Self efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat</p> <p>5. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.</p>		<p>2. Meneliti hubungan <i>self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> terhadap kepuasan kerja sementara peneliti hanya meneliti hubungan <i>self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> terhadap kinerja</p> <p>3. Objek penelitian adalah Perawat sementara objek peneliti adalah Pegawai Pajak</p> <p>4. Tempat penelitian di RS Siloam Manado</p>

Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
						sementara tempat peneliti di KPP Madya Malang 5. Waktu Peneliti 6. Hasil penelitian menunjukkan <i>Self esteem</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai sementara hasil peneliti menunjukkan <i>Self efficacy</i> yang tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Veronika Prasetya (2013)	Peran Kepuasan Kerja, <i>Self esteem</i> , <i>Self efficacy</i> Terhadap Kinerja Individual (Studi pada dosen akuntansi di perguruan tinggi se-eks Kerisedenan Madiun)	Variabel bebas : <i>Self esteem</i> , <i>Self efficacy</i> dan Kepuasan Kerja Variabel terikat : Kinerja	Penelitian <i>Survey</i> dengan metode kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan kerja, <i>Self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen 2. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Self esteem</i> 3. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Self efficacy</i> 4. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen 5. <i>Self esteem</i> berpengaruh 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti Pengaruh <i>Self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> terhadap kinerja pegawai 2. Hasil penelitian menyatakan bahwa <i>Self efficacy</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Variabel yang diteliti tidak hanya <i>self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> tetapi ada variabel kepuasan kerja sedangkan peneliti hanya meneliti variabel <i>self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> 4. Peneliti sebelumnya meneliti juga hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan variabel <i>self esteem</i> dan

Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p>signifikan terhadap <i>Self efficacy</i></p> <p>6. <i>Self esteem</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen</p> <p>7. <i>Self efficacy</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen</p>		<p><i>Self efficacy</i> sementara peneliti hanya meneliti hubungan <i>self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i> terhadap kinerja</p> <p>5. Objek Penelitian dosen akuntansi sementara objek penelitian peneliti adalah pegawai pajak</p> <p>6. Tempat peneliti di universitas se-eks keresidenan Madiun sementara</p>

Pengarang (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
						peneliti di KPP Madya Malang 7. Waktu Penelitian 8. Hasil penelitian menyatakan bahwa <i>self esteem</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja sementara hasil penelitian peneliti menyatakan <i>self esteem</i> berpengaruh terhadap kinerja

Sumber : Data Primer,diolah (2018)

B. TINJAUAN TEORITIS

1. *Self esteem*

a. Pengertian *Self esteem*

Self esteem merupakan salah satu bagian dari kepribadian seseorang yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Coopersmith (1917) *Self esteem* mengacu pada evaluasi yang dibuat oleh individu dan biasanya berkaitan dengan dirinya sendiri. Individu tersebut mengungkapkan sikap persetujuan atau ketidaksetujuan dan menunjukkan sejauh mana individu tersebut meyakini dirinya mampu, sukses dan layak. Dapat diartikan bahwa *Self esteem* menggambarkan sejauh mana individu tersebut menilai dirinya sendiri sebagai orang yang memiliki kemampuan, keberartian, berharga dan kompeten. Pendapat ini menerangkan bahwa harga diri merupakan penilaian individu terhadap kehormatan dirinya, yang diekspresikan melalui sikap terhadap dirinya. Sementara itu, Buss (1995) memberikan pengertian bahwa *Self esteem* adalah penilaian individu terhadap dirinya sendiri, yang sifatnya implisit dan tidak diverbalisasikan.

Santrock (2007) mengungkapkan bahwa *Self esteem* merupakan evaluasi individu tentang dirinya sendiri secara positif atau negatif. Evaluasi ini memperlihatkan bagaimana individu menilai dirinya sendiri dan diakui atau tidaknya kemampuan dan keberhasilan yang diperolehnya. Penilaian tersebut terlihat dari penghargaan mereka terhadap keberadaan dan keberartian dirinya sendiri apa adanya.

Definisi dari para ahli tersebut tidak jauh berbeda. Terdapat unsur yang sama, yaitu penilaian terhadap diri sendiri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Self esteem* adalah penilaian individu terhadap dirinya sendiri yang dibuat individu sebagai evaluasi mengenai dirinya yang tercermin dalam sikap positif atau negatif dan menunjukkan sejauh mana individu menyukai dirinya sebagai individu yang mampu, penting dan berharga.

Self esteem ini bisa tinggi atau rendah. Jika *Self esteem* seseorang tinggi, berarti seseorang ini menganggap dirinya baik, berharga dan layak untuk terus berusaha. *Self esteem* yang tinggi dapat membantu individu untuk terus berkembang. Individu dengan *Self esteem* tinggi cenderung puas dengan karakter dan kemampuan diri, adanya penerimaan dan penghargaan yang positif memberikan rasa aman dalam menyesuaikan diri atau bereaksi terhadap stimulus dan lingkungan sosial. Menurut Coopersmith (1817) individu dengan *Self esteem* tinggi lebih tegas, mandiri dan kreatif.

Self esteem yang rendah, berarti seseorang menganggap dirinya adalah seseorang yang buruk. Individu dengan *Self esteem* rendah memiliki rasa kurang percaya diri dalam menilai kemampuan dan atribut-atribut dalam dirinya. Hal ini membuat individu tidak mampu mengekspresikan diri dalam lingkungan sosialnya. Individu ini juga percaya bahwa mereka memiliki kesulitan yang besar dalam membentuk hubungan pertemanan. Rosenberg (1979) menjelaskan

bahwa individu dengan harga diri yang rendah seringkali mengalami depresi dan ketidakbahagiaan, memiliki tingkat kecemasan yang tinggi, menunjukkan implus-implus agresivitas yang lebih besar, mudah marah dan mendendam, serta selalu menderita karena ketidakpuasan akan kehidupan sehari-hari.

b. Indikator *Self esteem*

Rosenberg (1979) mengemukakan indikator *Self esteem* sebagai berikut :

1) Percaya diri

Self esteem yang rendah akan menyebabkan individu memiliki kurangnya rasa percaya diri dalam menilai kemampuan yang ada dalam diri individu tersebut. Hal ini membuat individu tidak mampu mengekspresikan diri dalam lingkungan sosialnya.

2) Puas dengan diri sendiri

Individu dengan *Self esteem* yang tinggi cenderung puas dengan karakter dan kemampuan dirinya sendiri. Rosenberg (1979) menjelaskan bahwa individu dengan harga diri yang rendah seringkali mengalami depresi dan ketidakbahagiaan, serta selalu menderita karena ketidakpuasan akan kehidupan sehari-hari.

3) Kebutuhan untuk dihargai

Adanya penerimaan dan penghargaan yang positif dari lingkungan sosial individu akan memberikan rasa aman

dimana rasa aman itu dapat meningkatkan harga diri individu.

c. Aspek-aspek *Self Esteem*

Heatheron dan Polivy (2003) menyebutkan ada tiga aspek *Self esteem* yaitu :

- 1) *Performance Self esteem*, mengacu pada kompetensi umum termasuk kecakapan intelektual, prestasi, kapasitas yang berkaitan dengan diri, dan keberhasilan. Individu yang memiliki *Self esteem* tinggi adalah individu yang percaya bahwa mereka pandai dan mampu.
- 2) *Social Self esteem*, mengacu bagaimana seseorang mempercayai persepsi orang lain terhadap dirinya, dalam hal ini mengenai penerimaan lingkungan sosial terhadap diri individu. Menurut Santrock (2002) dukungan emosional dan penghargaan sosial dari orang lain juga memiliki kekuatan tersendiri dalam memengaruhi *Self esteem*.
- 3) *Physical Self esteem*, dimana individu memandang fisiknya, termasuk penampilan yang menarik dan citra tubuh. Penampilan diri yang tidak menarik membuat individu menjadi rendah diri. Sebaliknya, daya tarik fisik menimbulkan penilaian yang menyenangkan terhadap citra kepribadian dan menambah dukungan sosial (

Hurlock,1990). Menurut Harter (Santrock, 2003 : 308) penampilan fisik dan penerimaan sosial/ teman sebaya memiliki korelasi yang lebih kuat terhadap *Self esteem* secara global.

d. Faktor – faktor yang Memengaruhi *Self esteem*

Herter (dalam Bitar, 2004: 55) menyatakan bahwa pada individu tingkatan *Self esteem* yang berbeda dipengaruhi beberapa hal yaitu :

- 1) *Scholastic competence*, yaitu merasa memiliki kemampuan dibidang akademik
- 2) *Social competence*, yaitu merasa diterima dan dihargai lingkungan/ teman sebaya
- 3) *Phsyical appearance*, yaitu merasa memiliki penampilan yang menarik.
- 4) *Job competence*, yaitu merasa memiliki keahlian yang lebih.
- 5) *Behavioral conduct*, yaitu mampu melakukan hal yang benar dan menghindari masalah.

Close friendship, yaitu mampu menjalin dan mempertahankan hubungan dengan teman dekat

2. *Self efficacy*

a. Pengertian *Self efficacy*

Secara umum, *Self efficacy* adalah tingkat keyakinan individu mengenai seberapa besar kemampuannya dalam mengerjakan suatu

tugas tertentu untuk mencapai hasil tertentu menurut Woolfolk (2008). Beberapa ahli mendefinisikan *Self efficacy* secara berbeda-beda. Bandura (2006) menyatakan bahwa *Self efficacy* adalah keyakinan individu terhadap kemampuan mereka yang akan memengaruhi cara individu dalam bereaksi terhadap situasi dan kondisi tertentu. Sementara itu menurut Baron dan Byrne (2005) mendefinisikan *Self efficacy* sebagai evaluasi diri seseorang terhadap kemampuan atau kompetensi untuk menampilkan tugas, mencapai tujuan dan mengatasi rintangan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *Self efficacy* adalah perasaan, keyakinan, persepsi, kepercayaan terhadap kemampuan dan kompetensi diri yang nantinya akan berpengaruh pada cara individu tersebut dalam bertindak atau mengatasi suatu situasi tertentu untuk dapat mencapai berbagai tujuan dalam hidupnya.

b. Indikator *Self efficacy*

Mengacu pada dimensi *Self efficacy* yang telah dikemukakan Bandura, maka indikator *Self efficacy* dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Perasaan mampu melakukan tugas yang diberikan

Individu yang memiliki keyakinan diri yang tinggi akan selalu merasa mampu melakukan tugas apapun yang diberikan kepadanya.

2) Senang tugas yang menantang

Individu dengan *Self efficacy* tinggi senang dengan tugas yang menantang bahkan berani mencoba tugas dengan derajat kesulitan yang lebih tinggi.

3) Kemampuan yang lebih baik

Individu dengan *Self efficacy* tinggi memiliki kemampuan yang meningkat dari waktu ke waktu.

4) Kepuasan terhadap tugas yang diterima

Individu dengan *Self efficacy* tinggi akan puas dengan tugas yang diterima dan tidak mencari jenis pekerjaan lain.

c. Dimensi *Self Efficacy*

Bandura (2006) menyebutkan bahwa ada 3 dimensi *Self Efficacy*, yaitu *level*, *generality*, dan *strength*

1) *Level* (Tingkat)

Level ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas. Apabila tugas-tugas yang dibebankan pada individu disusun menurut tingkat kesulitannya, maka perbedaan *Self Efficacy* secara individual mungkin terbatas pada tugas-tugas yang sederhana, menengah atau tinggi. Individu akan melakukan tindakan yang dianggap atau dirasakan mampu untuk dilaksanakannya dan akan tugas-tugas yang diperkirakan di luar batas kemampuan yang dimilikinya.

2) *Generality* (Keluasan)

Dimensi ini berkaitan dengan penguasaan terhadap bidang atau tugas pekerjaan. Individu dapat menyatakan dirinya memiliki *Self Efficacy* pada aktivitas yang luas, atau terbatas pada fungsi domain tertentu saja. Individu dengan *Self Efficacy* yang tinggi akan mampu menguasai beberapa bidang sekaligus untuk menyelesaikan suatu tugas. Individu dengan *Self Efficacy* yang rendah hanya menguasai sedikit bidang yang diperlukan dalam menyelesaikan suatu tugas.

3) *Strength* (Kekuatan)

Dimensi ini lebih menekankan pada tingkat kekuatan atau kemantapan individu terhadap keyakinannya. *Self Efficacy* menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan individu akan memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan individu. *Self Efficacy* menjadi dasar dirinya melakukan usaha yang keras, bahkan ketika menemui hambatan sekalipun.

d. Faktor-faktor yang Memengaruhi *Self Efficacy*

Tinggi rendahnya *Self Efficacy* seseorang dalam tiap tugas sangat bervariasi. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor yang memengaruhi dalam mepersepsikan kemampuan diri individu. Menurut Bandura (1986), tingkat *Self Efficacy* seseorang dipengaruhi oleh:

- 1) Pengalaman akan kesuksesan

Pengalaman akan kesuksesan adalah sumber yang paling besar pengaruhnya terhadap *Self Efficacy* individu karena didasarkan pada pengalaman otentik. Pengalaman akan kesuksesan menyebabkan *Self Efficacy* individu meningkat, sementara kegagalan yang berulang mengakibatkan menurunnya *Self Efficacy*, khususnya jika kegagalan terjadi ketika *Self Efficacy* individu belum benar-benar terbentuk secara kuat. Kegagalan juga dapat menurunkan *Self Efficacy* individu jika kegagalan tersebut tidak merefleksikan kurangnya usaha atau pengaruh dari keadaan luar.

2) Pengalaman individu lain

Individu tidak bergantung pada pengalamannya sendiri tentang kegagalan dan kesuksesan sebagai sumber *Self Efficacy*nya. *Self Efficacy* juga dipengaruhi oleh pengalaman individu lain. Pengamatan individu akan keberhasilan individu lain dalam bidang tertentu akan meningkatkan *Self Efficacy* individu tersebut pada bidang yang sama. Individu melakukan persuasi terhadap dirinya dengan mengatakan jika individu lain dapat melakukannya dengan sukses, maka individu tersebut juga memiliki kemampuan untuk melakukannya dengan baik. Pengamatan individu terhadap kegagalan yang dialami individu lain meskipun telah melakukan banyak usaha menurunkan



penilaian individu terhadap kemampuannya sendiri dan mengurangi usaha individu untuk mencapai kesuksesan. Ada dua keadaan yang memungkinkan *Self Efficacy* individu mudah dipengaruhi oleh pengalaman individu lain, yaitu kurangnya pemahaman individu tentang kemampuan orang lain dan kurangnya pemahaman individu akan kemampuannya sendiri.

3) Persuasi Verbal

Persuasi verbal dipergunakan untuk meyakinkan individu bahwa individu memiliki kemampuan yang memungkinkan untuk meraih apa yang diinginkan.

4) Keadaan fisiologis

Penilaian individu akan kemampuannya dalam mengerjakan suatu tugas sebagian dipengaruhi oleh keadaan fisiologis. Gejala emosi dan keadaan fisiologis yang dialami individu memberikan suatu isyarat terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan sehingga situasi yang menekan cenderung dihindari. Informasi dari keadaan fisik seperti jantung berdebar, keringat dingin, dan gemetar menjadi isyarat bagi individu bahwa situasi yang dihadapinya berada di atas kemampuannya.



Berdasarkan penjelasan di atas, *Self Efficacy* bersumber pada pengalaman akan kesuksesan, pengalaman individu lain, persuasi verbal, dan keadaan fisiologis individu.

3. Kinerja Individu

a. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja. Menurut Robbins (1994) kinerja adalah ukuran dari hasil kerja yang dilakukan dengan menggunakan kriteria yang disetujui bersama. Menurut Whitmore (1997) kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang. Definisi ini menjelaskan bahwa kinerja merupakan peran seseorang dalam bekerja. Lebih lanjut, Whitmore menjelaskan kinerja dan mengelompokkannya ke dalam dua kegiatan, yaitu menetapkan standar tertinggi orang itu sendiri yang melampaui apa yang diminta dan yang diharapkan : suatu perbuatan, suatu prestasi. Dari pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peranan seseorang bagi organisasi.

b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H Jackson (2001), ada lima faktor yang memengaruhi kinerja, yaitu :

1. Kemampuan
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan
5. Hubungan dengan organisasi

Sementara itu, menurut Keith Davis dalam Anwar Mangkunegara (2009) dirumuskan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan motivasi.

Dalam penelitian ini, teori motivasi akan menjadi titik tolak dan landasan pemikiran bagi gagasan untuk pengukuran kinerja individu dalam organisasi karena motivasi termasuk dalam faktor psikologis yang memengaruhi kinerja individu. Dapat dinyatakan bahwa motivasi merupakan akibat interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Karena itulah terdapat perbedaan kekuatan motivasi yang ditunjukkan oleh seseorang dalam menghadapi situasi tertentu dibandingkan dengan orang lain. Dengan demikian, motivasi adalah salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena tingkat motivasi masing-masing individu berbeda pada waktu yang berlainan.

Motivasi berasal dari kata latin "*MOVERE*" yang berarti dorongan, atau daya penggerak. Menurut Hasibuan (1995) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Robbins (1986) berpendapat bahwa motivasi adalah sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu.

Frederick Herzberg (dalam Siagian, 2004) mengemukakan, teori motivasinya yang dikenal dengan teori motivasi M-H atau teori dua faktor. Berdasarkan penelitian telah dikemukakan dua kelompok faktor yang memengaruhi seseorang dalam organisasi, yaitu motivasi. Disebut bahwa motivasi yang sesungguhnya sebagai faktor sumber kepuasan kerja adalah prestasi, promosi, penghargaan dan tanggung jawab.

Konsep penting lain dari teori motivasi yang didasarkan dari kekuatan yang ada diri manusia adalah motivasi prestasi menurut McClelland (dalam Siagian, 2004) yang diperkuat pada tiga kebutuhan yaitu:

1. Kebutuhan prestasi tercermin dari keinginan mengambil tugas yang dapat dipertanggung jawabkan secara pribadi atas perbuatan-perbuatannya
2. Kebutuhan afiliasi, kebutuhan ini ditunjukkan dengan adanya bersahabat
3. Kebutuhan kekuasaan, kebutuhan ini tercermin pada seseorang yang ingin mempunyai pengaruh atas orang lain.

Salah seorang pelopor lain yang mendalami teori motivasi adalah Abraham H. Maslow. Keseluruhan teori motivasi yang dikembangkan

oleh Maslow berintikan pendapat yang mengatakan bahwa kebutuhan manusia itu dapat diklasifikasikan pada lima hirarki kebutuhan, yaitu :

1. Kebutuhan fisiologis

Perwujudan paling nyata dari kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan-kebutuhan pokok manusia seperti sandang, pangan, dan perumahan. Kebutuhan ini dipandang sebagai kebutuhan yang paling medasar bukan saja karena setiap orang membutuhkannya terus menerus sejak lahir akan tetapi juga karena tanpa pemuasan berbagai kebutuhan tersebut seseorang tidak dapat dikatakan hidup secara normal.

2. Kebutuhan akan keamanan

Kebutuhan akan keamanan ini sangat penting mendapat perhatian karena pemuas kebutuhan ini terutama dikaitkan dengan tugas pekerjaan seseorang. Artinya, keamanan dalam arti fisik mencakup keamanan di tempat pekerjaan dan dalam perjalanannya menuju tempat kerjanya.

3. Kebutuhan sosial

Kebutuhan yang bersifat sosial ini oleh para ahli dirumuskan sebagai kebutuhan afiliasi karena manusia adalah makhluk sosial, kebutuhan afiliasi ini timbul secara naluriah. Karena sifatnya yang naluriah kebutuhan ini

sudah timbul sejak seseorang dilahirkan yang terus bertumbuh dan berkembang dalam perjalanan hidupnya.

4. Kebutuhan penghargaan (*esteem*)

Salah satu ciri manusia ialah bahwa dia mempunyai harga diri. Karena itu semua orang memerlukan pegakuan atas keberadaan dan statusnya oleh orang lain. Keberadaan dan status seseorang biasanya tercermin pada berbagai lambang yang penggunaannya sering dipandang sebagai hak seseorang di dalam dan di luar organisasi. Tetapi tidak boleh dilupakan bahwa kebutuhan *esteem* tersebut merupakan kebutuhan nyata setiap orang, terlepas dari kedudukannya dalam organisasi dan status sosialnya dimasyarakat. Artinya kebutuhan *esteem* bukan hanya kebutuhan mereka yang menduduki jabatan manajerial, akan tetapi setiap orang membutuhkannya.

5. Kebutuhan aktualisasi diri

Adalah normal jika dalam meniti karir, seseorang ingin agar potensinya dikembangkan secara sistematis sehingga menjadi kemampuan efektif. Dengan pengembangan demikian, seseorang dapat memberikan sumbangan yang lebih besar bagi kepentingan organisasi dan dengan demikian meraih kemajuan profesional yang pada gilirannya memungkinkan yang bersangkutan memuaskan berbagai jenis kebutuhannya.

Dalam penelitian ini, teori Maslow(1994) akan menjadi titik tolak dan landasan pemikiran bagi gagasan tentang motivasi untuk peningkatan kinerja individu. Hal yang terpenting dalam teori Maslow ini adalah bahwa kebutuhan yang telah dipenuhi memberi motivasi. Kebutuhan penghargaan (*esteem*) yang terdapat dalam hirarki kebutuhan manusia akan memengaruhi individu untuk memberikan motivasi kepada individu untuk menghasilkan kinerja yang baik dalam mengaktualisasikan dirinya.

c. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2006) Indikator Kinerja karyawan terdiri dari enam, yaitu :

1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas juga berarti tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2) Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi serta komitmen kerjanya. Kemandirian juga merupakan tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

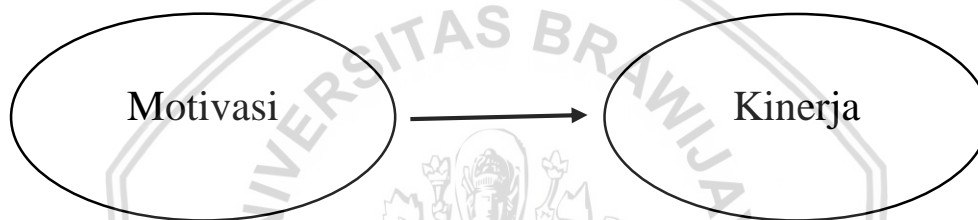
6) Komitmen Kerja

Komitmen kerja adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan mempunyai keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan tersebut. Hal

ini bukan mengenai jenjang karir, gaji dan sebagainya, melainkan kenyamanan dan perasaan yang begitu mendalam untuk bekerja di perusahaan tersebut.

C. MODEL KONSEPTUAL

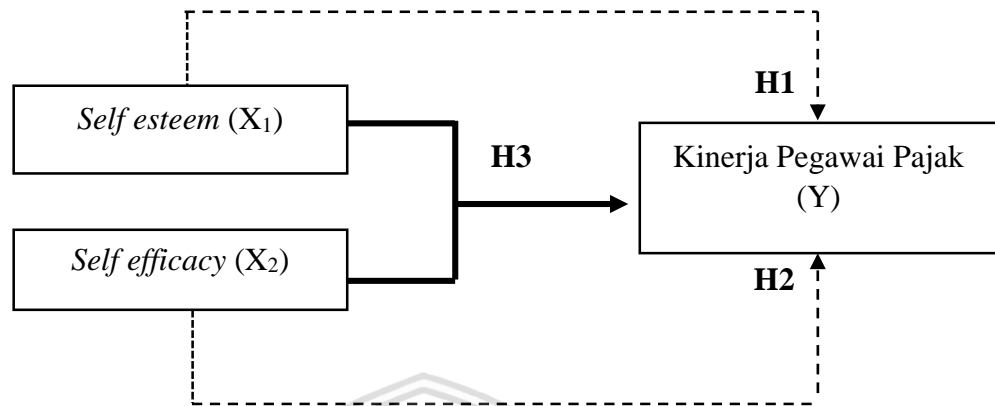
Berdasarkan teori-teori yang telah dijabarkan dalam kajian pustaka maka disusunlah kerangka berpikir sesuai dengan permasalahan yang ada dalam bentuk model konseptual seperti gambar berikut ini:



Gambar 1. Model Konseptual
Sumber : Data diolah (2017)

Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja individu karena dengan adanya motivasi individu bersedia mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins, 2001). Motivasi juga sebagai alat penggerak agar individu mau bekerja secara maksimal dan menghasilkan kinerja yang baik. Berdasarkan teori motivasi Maslow, kebutuhan akan penghargaan (*esteem*) menempati kebutuhan tingkat tertinggi kedua setelah kebutuhan sosial. Oleh sebab itu secara tidak langsung, Self esteem dan self efficacy berpengaruh terhadap kinerja

E. MODEL HIPOTESIS



Gambar 2. Model Hipotesis
Sumber : Data diolah (2017)

Keterangan :



Berdasarkan gambaran di atas dapat dirumuskan beberapa hipotesis :

Hipotesis 1 (H1)

H_0 : *Self esteem* (X_1) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak.

H_1 : *Self esteem* (X_1) berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak.

Hipotesis 2 (H2)

H_0 : *Self efficacy* (X_2) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak

H_2 : *Self efficacy* (X_2) berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak

Hipotesis 3 (H3)

H_0 : *Self esteem* (X_1) dan *Self efficacy* (X_2) tidak berpengaruh bersama-sama terhadap kinerja pegawai pajak

H_3 : *Self esteem* (X_1) dan *Self efficacy* (X_2) berpengaruh bersama-sama terhadap kinerja pegawai pajak

F. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan dugaan sementara atas suatu hubungan, sebab akibat dari kinerja variabel yang perlu dibuktikan kebenarannya. Perumusan hipotesis pada penelitian ini berdasarkan teori penelitian-penelitian terdahulu yang bertujuan untuk menguji pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja.

1. Pengaruh *Self Esteem* terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Penelitian terdahulu terkait pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan mempunyai hasil yang bervariasi (berpengaruh dan tidak berpengaruh). Seseorang yang merasa dirinya begitu berharga dan berarti cenderung untuk melakukan yang terbaik dalam setiap tugas dan tanggung jawabnya baik sebagai anggota organisasi maupun sebagai individual.

Analisis yang dilakukan oleh Lindiana Aprodita,dkk (2016) menemukan adanya hubungan positif dan pengaruh *Self esteem* terhadap kinerja individu. Sementara analisis yang dilakukan oleh Yeti Indrawati (2014) dan Veronika Prasetya (2013) memperoleh hasil yang berbeda. Yeti dan Veronika menemukan bahwa *self esteem* tidak berpengaruh terhadap kinerja individu.

Self esteem memengaruhi kinerja dengan cara *self esteem* sebagai salah satu faktor pembentuk perilaku dan sikap karyawan. Perilaku dan sikap tersebut akan memengaruhi motivasi, kepribadian dan suasana hati karyawan yang akan mendukung kinerja yang dihasilkan. Semakin tinggi *self esteem* yang dimiliki seseorang akan meningkatkan kinerja individu karena adanya

tingkat harga diri yang membuat mereka merasa dihargai sehingga individu termotivasi untuk bekerja lebih baik dan kinerja semakin meningkat. Maka berdasarkan uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis :

H0 : *Self esteem* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak

H1 : *Self esteem* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak

2. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Self efficacy berkaitan dengan kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai yang membuat seseorang termotivasi untuk bekerja lebih giat dan menghasilkan yang terbaik. Keyakinan tersebut perlu ditumbuhkan dalam diri pegawai pajak agar dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien. Semakin efektif dan efisien seseorang dalam menyelesaikan tugasnya maka semakin baik kinerjanya.

Analisis yang dilakukan oleh Lindiana Aprodita (2016), Yeti Indrawati (2014) menemukan adanya pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja individu. Sementara dalam penelitian yang dilakukan Veronika Prasetya (2013) diperoleh hasil bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja individu. Oleh karena itu, akan dilakukan kembali pengujian untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja pegawai pajak. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikemukakan hipotesis kedua :

H0 : *Self Efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak

H2 : *Self Efficacy* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak

3. Pengaruh *Self Esteem* dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan terhadap keberhasilan yang dicapai membuat seseorang bekerja lebih giat sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Selain itu seseorang yang merasa dirinya begitu berharga dan berarti juga cenderung untuk melakukan yang terbaik dalam setiap tugas dan tanggung jawabnya yang juga dapat meningkatkan kinerja individu tersebut. Lindiana Aprodita (2016) dan Yeti Indrawati (2013) dalam penelitian yang dilakukan menemukan adanya pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pajak.

Individu yang memiliki *self esteem* dan *self efficacy* yang tinggi cenderung memiliki semangat dan keyakinan bahwa dia mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. *Self esteem* dan *self efficacy* tersebutlah yang diduga dapat memengaruhi kinerja pegawai pajak. Berdasarkan uraian diatas maka ditarik hiptotesis ketiga :

H0 : *Self esteem* dan *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak

H3 : *Self esteem* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak



BAB III

METODE PENELITIAN

Bab III akan menguraikan mengenai metode penelitian yang akan digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis terhadap model pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* terhadap kinerja pegawai pajak.

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory*. Menurut Singarimbun (1995) penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian dengan pengujian hipotesis. Didalam penelitian *explanatory*, pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan kuisioner yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang ada di dalam objek penelitian dan mencari keterangan secara sistematis.

B. LOKASI PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang, terletak di kompleks Araya Business Center Kavling 1, Jalan Panji Suroso, Arjosari, Malang 65103. Lokasi ini disesuaikan dengan wilayah kerja KPP Madya Malang. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena KPP ini melayani wajib pajak besar jenis badan dalam skala regional malang.

C. VARIABEL, DEFINISI OPERASIONAL, DAN SKALA PENGUKURAN

1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012) variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Variabel Bebas / *Independent Variabel* (X)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat diukur dan memengaruhi variabel terikat atau menjadi sebab perubahan dari variabel terikat dan tidak dapat dipengaruhi variabel lain (Sugiyono : 2012). Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Self esteem* (X₁) dan *Self efficacy* (X₂)

b. Variabel Terikat / *Dependent Variabel* (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas (Sugiyono 2012 :61). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja (Y).

1. Definisi Operasional

Sugiyono (2012) menjelaskan operasional variabel adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak sehingga memungkinkan bagi peneliti

yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama ataupun mengembangkan cara pengukuran konstruk yang baru.

Berdasarkan pengertian diatas maka definisi operasional dalam penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut :

a. *Self esteem* (X_1)

Self esteem adalah penilaian individu terhadap dirinya sendiri yang dibuat individu sebagai evaluasi terhadap dirinya sendiri yang menunjukkan sejauh mana individu tersebut percaya akan kemampuannya sendiri, puas dengan dirinya sendiri dan merasa dihargai.

Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

1) Percaya Diri ($X_{1.1}$)

Individu dengan kepercayaan diri yang tinggi akan memiliki *Self esteem* yang tinggi.

2) Puas dengan diri sendiri ($X_{1.2}$)

Individu yang puas akan dirinya sendiri cenderung memiliki *Self esteem* yang tinggi.

3) Kebutuhan untuk dihargai ($X_{1.3}$)

Adanya penerimaan dari lingkungan akan memberikan rasa aman kepada individu dimana rasa aman tersebut akan meningkatkan harga diri individu.

b. *Self efficacy* (X_2)

Self efficacy adalah keyakinan terhadap kemampuan dan kompetensi diri yang menunjukkan sejauh mana individu tersebut merasa mampu melakukan tugas pekerjaannya, menyenangkan tugas yang menantang, meningkatkan kemampuan dari waktu ke waktu dan kepuasan terhadap tugas yang diterima, dimana nantinya akan berpengaruh pada cara individu tersebut dalam bertindak atau mengatasi suatu situasi tertentu untuk dapat mencapai berbagai tujuan dalam hidupnya.

Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Perasaan mampu melakukan tugas pekerjaan
Individu yang memiliki *Self efficacy* tinggi selalu merasakan mampu untuk menyelesaikan tugasnya.
- 2) Senang tugas yang menantang
Individu dengan *Self efficacy* tinggi senang dengan tugas yang menantang
- 3) Kemampuan yang lebih baik
Individu dengan *Self efficacy* tinggi memiliki kemampuan yang meningkat dari waktu ke waktu
- 4) Kepuasan terhadap tugas yang diterima
Individu dengan *Self efficacy* tinggi akan puas dengan tugas yang diterima

c. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peranan seseorang bagi organisasi.

Indikator kinerja dapat diukur dengan :

1) Kualitas ($Y_{1.1}$)

Tingkat dimana hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna.

2) Kuantitas ($Y_{1.2}$)

Jumlah unit kerja dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan Waktu

Tingkat aktivitas yang diselesaikan sesuai dengan waktu yang dinyatakan.

4) Efektivitas

Dengan sumber daya (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) yang minimal dapat memperoleh hasil yang maksimal.

5) Kemandirian

Individu mampu menjalankan fungsi dan komitmen kerjanya serta tanggung jawabnya.

6) Komitmen Kerja

Keinginan seseorang untuk mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan tersebut.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	SUMBER
1.	<i>Self esteem</i> (X ₁)	Percaya diri	Percaya dengan kemampuan diri sendiri	Rosenberg (1815)
			Percaya bahwa banyak hal baik dalam diri sendiri	
			Percaya diri dapat mengerjakan tugas seperti yang dilakukan orang lain	
		Puas dengan diri sendiri	Menerima keadaan diri seperti apa adanya	
			Secara keseluruhan puas dengan diri sendiri	
			Memiliki rasa aman karena mendapat penghargaan positif dari lingkungan kerja.	
Kebutuhan Untuk dihargai	Kepercayaan diri meningkat karena adanya penghargaan positif dari lingkungan kerja			
2.	<i>Self efficacy</i> (X ₂)	Perasaan mampu melakukan tugas pekerjaan	Memiliki keyakinan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan	Bandura (2006)
		Senang tugas yang menantang	Dalam bekerja menyukai tugas yang menantang	
		Kemampuan yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas	Memiliki keyakinan bahwa kemampuan yang dimiliki lebih baik dari orang lain dalam menyelesaikan tugas.	

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM	SUMBER
			Kemampuan menyelesaikan tugas meningkat	
		Kepuasan terhadap tugas yang diberikan	Puas dengan tugas yang diberikan.	
3.	Kinerja (Y)	Kualitas	Kualitas dari hasil tugas yang diselesaikan sesuai target bahkan mendekati sempurna	Robbins (2006)
		Kuantitas	Jumlah unit tugas yang diselesaikan sesuai dengan target yang ditentukan.	
		Ketepatan Waktu	Tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan	
		Efektifitas	Mampu menggunakan sumber daya yang minimal untuk hasil kerja yang maksimal	
			Terampil merancang pekerjaan untuk meraih prestasi kerja	
		Komitmen kerja	Mempunyai keinginan kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan tersebut	
			Tidak berusaha untuk mencari jenis pekerjaan lain	
		Kemandirian	Mampu bekerja secara mandiri	

Sumber : Data Primer diolah, 2017

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran digunakan untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur agar tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah penelitian. Penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan peneliti sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2012)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Jawaban responden dari setiap item memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif yang ditunjukkan dengan 5 tingkat jawaban.

Tabel 2. Skala Pengukuran

Contoh Jawaban Responden	Skala
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2012)

Sebagai contoh , apabila responden merasa tidak setuju dengan pernyataan peneliti maka nilai dari jawaban responden tersebut adalah dua pada item positif dan empat pada item negatif. Sebaliknya apabila responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan peneliti maka nilai jawaban responden tersebut adalah lima pada

item positif dan satu pada item negatif. Semakin banyak responden yang merasa setuju dengan pernyataan positif dan tidak setuju dengan pernyataan negatif, maka nilai jawaban tersebut semakin tinggi dan dapat disimpulkan bahwa *Self esteem* dan *Self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak.

Penentuan besarnya interval kelas menggunakan rumus :

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Keterangan :

C = perkiraan besarnya kelas

K = banyaknya kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X_1 = nilai observasi terkecil

$$C = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus di atas, maka diperoleh interval likert sebagai berikut :

- Sangat setuju dengan nilai skor 5 dan interval kelas $> 4,2 - 5$
- Setuju dengan nilai skor 4 dan interval kelas $> 3,4 - 4,2$
- Ragu-ragu dengan nilai skor 3 dan interval kelas $> 2,6 - 3,4$
- Tidak setuju dengan nilai skor 2 dan interval kelas $> 1,8 - 2,6$
- Sangat tidak setuju dengan nilai skor 1 dan interval kelas $1 - 1,8$

D. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi

menurut Creswell (2008) adalah sebuah kelompok yang terdiri dari individu-individu yang memiliki karakteristik yang sama. Sedangkan menurut Sugiyono, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek dan objek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006: 118). Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai KPP Madya Malang sebanyak 103 orang.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel menurut Creswell (2012) adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan besarnya jumlah sampel dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki (d) adalah sebesar 5% sehingga diperoleh hasil yang diperoleh sebanyak 81 orang.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{103}{1 + 103 \cdot 0,05^2}$$

$$n = 81 \text{ orang}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = batas toleransi kesalahan

Teknik pengumpulan sampel adalah dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2012) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata.

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan kembali dengan rumus :

$$n = \frac{\text{Populasi kelas}}{\text{Jumlah populasi keseluruhan}} \times \text{Jumlah sampel yang ditentukan} \times 100\%$$

Maka diperoleh jumlah sampel per divisi sebagai berikut :

Tabel 3. Jumlah Sampel Per Divisi

NO	NAMA DIVISI	JUMLAH PEGAWAI PAJAK/DIVISI	PENGHITUNGAN SAMPEL/ DIVISI	SAMPEL YANG DIPEROLEH
1	Kepala Kantor	1 orang	-	Tidak diikuti sertakan karena dikhawatirkan tidak ada waktu untuk mengisi kuisisioner
2	Kepala Seksi	9 orang	$\frac{9}{103} \times 81 \times 100\%$	7 orang
3	Pejabat Fungsional	36 orang	$\frac{36}{103} \times 81 \times 100\%$	28,3 orang dibulatkan menjadi 29 orang untuk menggantikan kepala kantor
4	Account Representative	28 orang	$\frac{28}{103} \times 81 \times 100\%$	22 orang
5	Jurusita	3 orang	-	Tidak diikutsertakan



NO	NAMA DIVISI	JUMLAH PEGAWAI PAJAK/DIVISI	PENGHITUNGAN SAMPEL/ DIVISI	SAMPEL YANG DIPEROLEH
				karena dikhawatirkan tidak memiliki waktu untuk mengisi kuisioner
6	Pelaksana	26 pelaksana	$\frac{28}{103} \times 81 \times 100\%$	20 orang akan tetapi ditambah 3 orang untuk menggantikan jurusita menjadi 23 orang

Sumber : Data Primer, diolah Peneliti (2017)

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditetapkan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *cross section* yaitu data yang dikumpulkan pada titik waktu yang sama tanpa memperhatikan perbedaan waktu. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012). Data primer dari penelitian

ini diperoleh dari kuisisioner yang diisi oleh responden, meliputi : identitas dan tanggapan responden.s

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan (Sarwono, 2006). Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah *company profile* dari KPP Madya Malang.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data dengan kuisisioner secara personal. Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan untuk menganalisis sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang di dalam organisasi. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi dua bagian utama yaitu bagian pertama berisi profil umum responden, berisi data responden yang berhubungan dengan identitas responden dan keadaan sosial seperti : usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jumlah tanggungan dan masa kerja. Sedangkan bagian kedua berisi pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

A. UJI INSTRUMEN PENELITIAN

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur.

Menurut Sugiyono (2010) untuk menguji validitas kosntruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Uji validitas dalam kuisiener ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *reability*. Valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan dua cara yaitu membandingkan r_{hitung} (*Pearson Correlation*) dengan r_{tabel} (*tabel corrected item-total correlation*). Suatu kuisiener dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai p (sig.) $< \alpha$. Alat yang digunakan untuk menguji validitas kuisiener sering menggunakan bantuan *software Microsoft Office Excel* dan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

Hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Self esteem* melalui kuisiener dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Validitas Variabel *Self esteem* (X1)

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel} (0,05; 81)	Signifikansi	Keterangan
X _{1.1}	0,895	0,218	0,000	Valid
X _{1.2}	0,905	0,218	0,000	Valid
X _{1.3}	0,849	0,218	0,000	Valid
X _{1.4}	0,796	0,218	0,000	Valid
X _{1.5}	0,778	0,218	0,000	Valid
X _{1.6}	0,841	0,218	0,000	Valid
X _{1.7}	0,798	0,218	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa variabel *Self esteem* (X₁) seluruh item variabel memiliki nilai signifikansi $< \alpha$ 0,05. Selain itu nilai r_{hitung}

$> r_{\text{tabel}}$. Hal menunjukkan bahwa data yang sudah diinput adalah valid atau sah.

Hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel *Self efficacy* (X_2) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Validitas Variabel *Self efficacy* (X_2)

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel} (0,05; 81)	Signifikansi	Keterangan
$X_{2.1}$	0,772	0,218	0,000	Valid
$X_{2.2}$	0,788	0,218	0,000	Valid
$X_{2.3}$	0,365	0,218	0,000	Valid
$X_{2.4}$	0,688	0,218	0,000	Valid
$X_{2.5}$	0,798	0,218	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan perhitungan pada tabel diatas dijelaskan bahwa variabel *Self efficacy* (X_2), seluruh item variabel memiliki nilai signifikansi $< \alpha$ 0,05. Selain itu nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Hal menunjukkan bahwa data yang sudah diinput adalah valid atau sah.

Hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan pada variabel kinerja (Y) melalui kuisisioner dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 6. Validitas Variabel Kinerja

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel} (0,05; 81)	Signifikansi	Keterangan
$Y_{1.1}$	0,829	0,218	0,000	Valid
$Y_{1.2}$	0,905	0,218	0,000	Valid
$Y_{1.3}$	0,911	0,218	0,000	Valid
$Y_{1.4}$	0,814	0,218	0,000	Valid

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel} (0,05; 81)	Signifikansi	Keterangan
Y _{1.5}	0,760	0,218	0,000	Valid
Y _{1.6}	0,807	0,218	0,000	Valid
Y _{1.7}	0,838	0,218	0,000	Valid
Y _{1.8}	0,853	0,218	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan perhitungan pada Tabel variabel Kinerja (Y), seluruh item variabel memiliki nilai signifikansi $< \alpha$ 0,05. Selain itu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal menunjukkan bahwa data yang sudah diinput adalah valid atau sah.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kebenaran alat ukur yang dipakai. Penggunaan pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek data, apakah *instrument* yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dengan item pengujian yang digunakan adalah item yang valid saja.

Ketentuan suatau data dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai batasan *alpha* yaitu sebesar 0,6 atau r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} dengan $n = 81$ pada distribusi nilai r_{tabel} 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,218.

Berikut adalah hasil reliabilitas dari instrumen penelitian variabel *Self esteem* (X_1), *Self efficacy* (X_2) dan Kinerja (Y).

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Batasan <i>Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Self esteem</i> (X ₁)	0,926	0,6	Reliabe;
2	<i>Self efficacy</i> (X ₂)	0,656	0,6	Reliabel
3	Kinerja	0,935	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa hasil uji reliabilitas menjelaskan nilai koefisien reliabilitas atau *Cronbach's Alpha* dari variabel *Self esteem* sebesar 0,926, *Self efficacy* sebesar 0,656, dan kinerja sebesar 0,935 dimana koefisien reliabilitas ijnij lebih besar dari batasan α 0,6 atau r_{tabel} 0,218 maka ketiga variabel ini dinyatakan reliabel.

B. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis data dengan menggunakan statistik-statistik *univariate* seperti rata-rata, median, modus, standar deviasi dan *varians*. Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel atau populasi. Misalnya, kita ingin mengetahui rata-rata umur responden, umur responden termuda atau tertua, rentang umur responden, dll. Analisis deskriptif dipilih berdasarkan skala pengukurannya. Untuk data berskala nominal dan interval, teknik analisis data deskriptif yang bisa dilaku ujukan hanya modus, sementara data berskala interval dan rasio bisa dilakukan semua teknik analisis data deskriptif.

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear dapat disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang disebut asumsi klasik. Menurut Damodar Gujarati (2006) agar model regresi tidak bias atau agar model regresi BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Uji persyaratan analisis untuk regresi berganda yang sering digunakan adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jika distribusi data normal, maka analisis data dan pengujian hipotesis digunakan statistik parametrik

Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal *P-Plot*, uji *Chi Square*, *Skweness* dan *Kurtosis* atau uji *Kolmogrov Smirnov*. Tidak ada metode yang paling baik atau paling tepat. Penelitian ini menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov*.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antara variabel-variabel tersebut terhadap variabel terikat. Uji

multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dalam persamaan regresi tersebut tidak saling berkorelasi.

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dimana variabel dikatakan mempunyai masalah multikolinearitas apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10.

c. Uji Heterokedastitas

Uji heterokedastitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antara observasi satu ke observasi lain. Jika residual mempunyai varian yang sama, disebut homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama disebut heterokedastitas Prayitno (2012). Sebuah persamaan regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heterokedastitas.

Deteksi heterokedastitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *Z Prediction* (ZPRED) untuk variabel bebas dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat. Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

4. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah uji untuk melihat apakah terjadi korelasi antara satu periode t dengan periode sebelumnya ($t-1$). Uji autokorelasi

biasanya digunakan untuk penelitian dengan jenis data *time series*, Dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan uji autokorelasi karena data dalam penelitian ini adalah data *cross section* karena semua pengukuran variabel dilakukan secara serempak pada waktu yang bersamaan.

5. Uji Lineritas

Uji Lineritas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas jarang digunakan di berbagai penelitian karena biasanya model dibentuk berdasarkan telaah teoritis bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikatnya adalah linear.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Uji regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Adapun persamaan regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

Keterangan :

Y = Kinerja

X_1 = *Self esteem*

X_2 = *Self efficacy*

a = konstanta

b₁, b₂ = koefisien masing masing variabel

Setelah hasil regresi diperoleh kemudian dilakukan pengujian apakah koefisien regresi yang diperoleh berpengaruh secara simultan maupun parsial yang selanjutnya akan dibahas dalam metode pengujian hipotesis.

C. PENGUJIAN HIPOTESIS

a. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi atau sering disimbolkan dengan R^2 dapat dipakai untuk menghitung seberapa besara kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Sebaliknya, jika dalam uji F tidak signifikan maka nilai koefisien determinasi (R^2) tidak signifikan maka nilai R^2 ini tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Penggunaan tingkat signifikannya beragam, yaitu 0,01 (1%); 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5%.

Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Maka jika nilai signifikansi probabilitas $>0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat namun jika nilai signifikansi probabilitas $<0,05$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Prayitno (2012: 137) langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis
2. Menentukan F_{hitung}
3. Menentukan F_{tabel}
4. Kriteria pengujian
5. Membuat kesimpulan

c. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji hubungan parsial antara variabel terikat dengan variabel bebas. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang dan Wilayah Kerja

KPP Madya Malang mulai beroperasi berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 pada tanggal 9 April 2007. Pada saat mulai berdiri, KPP Madya Malang masih belum memiliki gedung sendiri, sehingga sewa gedung merupakan solusi dalam menyikapi hal tersebut. Jumlah penerimaan yang ditetapkan untuk KPP Madya Malang adalah sebesar Rp 1.818.010,17 atau sekitar 33,37% dari total penerimaan di Kanwil DJP Jawa Timur III. Dalam perkembangannya sesuai penetapan Direktur Jenderal pajak dengan ketetapan nomor KEP-27/PJ/2012 tanggal 30 Januari 2012 sebagaimana diubah terakhir dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-09/PJ.08/2012 tanggal 26 Maret 2012 tentang Tempat Pendaftaran dan Pelaporan Usaha Bagi Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus dan Kantor Pelayanan Pajak Madya, Wajib Pajak yang terdaftar dan melaporkan usahanya di KPP Madya Malang adalah sebanyak 1592 Wajib Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang melayani Wajib Pajak Badan tertentu sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Wilayah kerja KPP Madya Malang meliputi seluruh wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur III yaitu mulai Banyuwangi sampai dengan Tulungagung. KPP Madya Malang, sebagai bagian dari Kanwil DJP III,

memiliki wilayah kerja yang meliputi 3 wilayah Eks-Karesidenan di Jawa Timur sebagai berikut :

- a. Eks-Karesidenan Kediri yang meliputi Blitar, Kediri, Nganjuk, Trenggalek, dan Tulungagung
- b. Eks-Karesidenan Malang yang meliputi Malang, Batu dan Pasuruan
- c. Eks-Karesidenan Besuki yang meliputi Lumajang, Probolinggo, Bondowoso, Situbondo, Jember, dan Banyuwangi.

KPP Madya Malang memiliki prinsip utama dalam melayani yaitu Melayani secara total, dengan Motto “SMILE” yang merupakan kepanjangan dari Senyum, Menyelesaikan Masalah, Ikhlas, Luas Pengetahuan, dan memegang teguh Kode Etik.

2. Visi dan Misi KPP Madya Malang

a. Visi

Visi KPP Madya Malang adalah sebagai berikut :

“Menjadi Kantor Pelayanan Pajak terbaik yang menggunakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif dan efisien, dipercaya dan dibanggakan masyarakat”

b. Misi

Misi KPP Madya Malang adalah sebagai berikut :

“Dapat melayani masyarakat dalam bidang perpajakan dengan pelayanan yang Excellent dan adil serta mampu turut serta mewujudkan kemandirian pembiayaan negara sesuai dengan potensi yang ada”

3. Lokasi KPP Madya Malang

Kegiatan penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang yang beralamat di Komplek Araya Business Center Kav.1 Jl R.Panji Suroso, Malang-65103. Telp .0341-402021, 402022. Fax. 0341-402027.

4. Susunan Organisasi, Struktur Organisasi dan Tugas pada Setiap

Bidang di KPP Madya Malang

a. Fungsi KPP Madya Malang

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan, KPP Madya Malang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas tersebut, KPP Madya menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan dan penyajian informasi perpajakan.
- a. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- c. Penyuluhan perpajakan
- d. Pelaksanaan registrasi wajib pajak
- e. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak

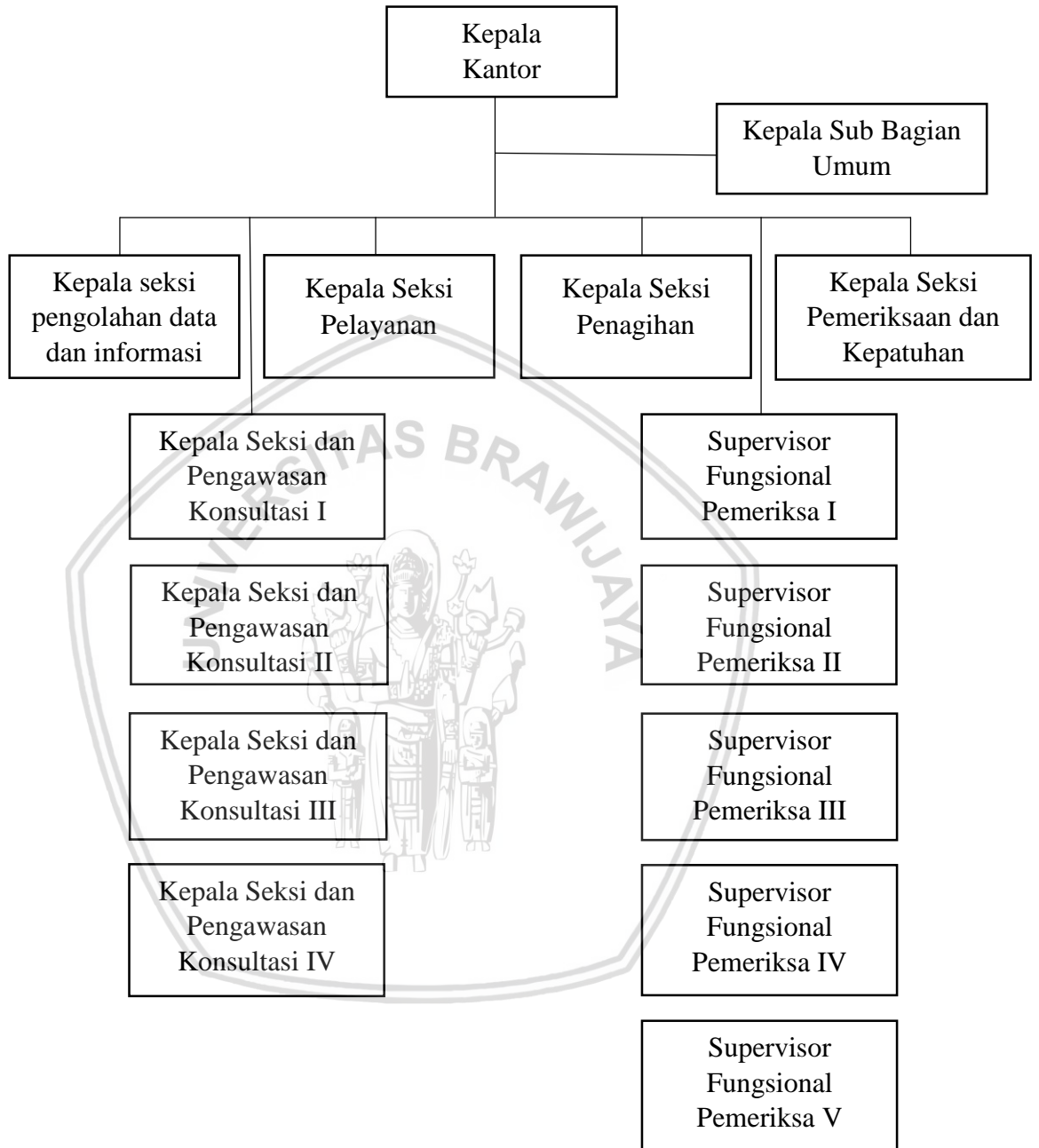
- f. Pelaksanaan pemeriksaan pajak
- g. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- h. Pelaksanaan konsultasi perpajakan
- i. Pelaksanaan intensifikasi
- j. Pembetulan ketetapan pajak
- k. Pelaksanaan administrasi kantor

b. Susunan Organisasi KPP Madya Malang

Untuk melaksanakan fungsi tersebut, KPP Madya Malang terbagi lagi menjadi beberapa seksi, subbagian dan kelompok sebagai berikut :

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Penagihan
5. Seksi Pemeriksaan
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
10. Kelompok Jabatan Fungsional

c. Struktur Organisasi KPP Madya Malang



Gambar 1. Struktur Organisasi di KPP Madya Malang
Sumber : KPP Madya Malang (2018)

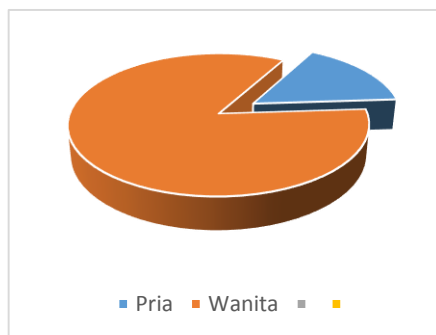
Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa setiap subbagian dan kelompok jabatan fungsional tersebut memiliki tugas sebagai berikut :

1. Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, dan pengamatan potensi perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, serta penyiapan laporan kinerja.
3. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
4. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
5. Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses pelayanan, bimbingan dan konsultasi terhadap Wajib Pajak, sedangkan seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, dan IV mengemban tugas untuk melakukan himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak serta evaluasi hasil banding.
7. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.

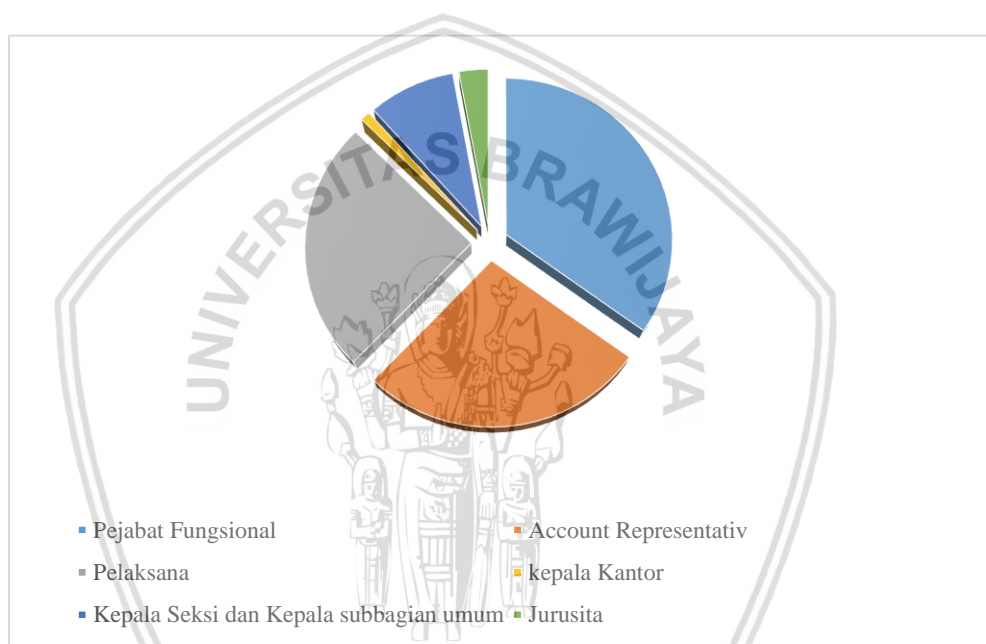
d. Sumber Daya Manusia

Dalam menjalankan fungsinya, KPP Madya Malang didukung oleh para pegawai dengan kualifikasi dan kompetensi terbaik di bidang masing-masing.



Gambar 2. Diagram Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber : KPP Madya Malang (2018)

Berdasarkan gambar sebanyak 103 pegawai , terdiri dari 106 orang pegawai pria dan 20 orang pegawai wanita, dengan bermacam disiplin ilmu dan tingkatan pendidikan bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan utama, mencapai penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Berikut ini pembagian pegawai sesuai jabatan dan deskripsi pekerjaan



Gambar 3. Diagram Pembagian Pegawai Berdasarkan Jabatan
Sumber : KPP Madya Malang (2018)

Berdasarkan pada gambar berikut ini pembagian pegawai sesuai jabatan dan deskripsi pekerjaan :

- Satu orang Kepala Kantor
- Sembilan orang Kepala Seksi dan Kepala Subbagian Umum
- Tiga puluh enam orang Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak
- Dua puluh delapan orang Account Representative
- Tiga orang Juru Sita

f. Dua puluh enam orang Pelaksana

B. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Pajak KPP Madya Malang. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 81 orang pegawai pajak. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan formal terakhir, masa kerja dan jumlah tanggungan.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 81 orang responden, maka dapat diambil kesimpulan gambaran umum karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	68 orang	84%
2.	Perempuan	13 orang	16%
Total		81 orang	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan data tabel 12 tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden berjenis kelamin perempuan adalah 20 orang dengan tingkat persentase sebesar 21%. Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 76 orang dengan persentase sebesar 79%

2. Usia

Data responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	21-30	20 orang	24,69 %
2	31-40	36 orang	44,44%
3	41-50	24 orang	29,62 %
4	>50	1 orang	1,23%
Total		81 orang	100 %

Sumber :Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 13 diatas dapat kita lihat bahwa dari total responden terdapat 24 responden atau 25% yang berusia 21-30 tahun, 40 responden atau 41,6% berusia 31-40 tahun, sebanyak 28 responden atau 29,1% berusia 41-50 tahun dan sebanyak 3 responden atau 3,1% yang berusia diatas 50 tahun. Hal ini menjelaskan bahwa mayoritas responden yang bekerja adalah yang beruisa produktif antara 31-40 tahun.

3. Pendidikan

Data responden berdasarkan pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 13 berikut :

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D1	20 orang	24,69 %
2	D3	22 orang	27,16 %
3	S1	36 orang	44,44%
4	S2	3 orang	3,70%

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
	Total	81 orang	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari seluruh total responden terdapat 24 responden atau 25% dengan pendidikan terakhir D1, 26 responden atau 27% dengan pendidikan terakhir D3, 40 responden atau 41,6% dengan pendidikan terakhir S1 dan 6 responden atau 6,25% dengan pendidikan terakhir S2. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai pajak yang bekerja di KPP Madya Malang adalah lulusan Sarjana (S1).

4. Masa Kerja

Data responden berdasarkan masa kerja responden dapat dilihat pada tabel 15 berikut :

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 1 tahun	3 orang	3,70%
2	1 – 3 tahun	13 orang	16,04 %
3	3 – 5 tahun	4 orang	4,93 %
4	>5 tahun	61 orang	75,30 %
	Total	81 orang	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 15 diatas, dapat dilihat bahwa dari seluruh total responden sebesar 81 responden terdapat 5 orang atau 5,2% dengan masa kerja kurang dari satu tahun, 17 responden atau 17,7% dengan masa kerja 1-3 tahun, 5 responden atau 5,2% dengan masa kerja 3-5 tahun dan 65 responden atau 67,7% dengan masa kerja lebih dari lima tahun. Dapat

disimpulkan bahwa mayoritas pegawai pajak yang bekerja di KPP Madya Malang memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun.

5. Jumlah Tanggungan

Data responden berdasarkan jumlah tanggungan responden dapat dilihat pada tabel 15 berikut :

Tabel 5. Jumlah responden berdasarkan jumlah tanggungan

No	Jumlah Tanggungan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak ada	21 orang	21,87 %
2	1-2 orang	17 orang	20,98 %
3	3-4 orang	24 orang	29,62 %
4	>4 orang	27 orang	33,33 %
Total		81 orang	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel 16 diatas, dapat dilihat bahwa dari seluruh total responden sebanyak 81 orang, terdapat 21 responden atau 21,87% yang tidak memiliki tanggungan, 28 responden atau 29,16% memiliki 1-2 tanggungan, 32 orang atau 33,33% memiliki 3-4 tanggungan dan 15 responden atau 15,62% yang memiliki lebih dari 4 tanggungan. Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas pegawai pajak memiliki 3-4 jumlah tanggungan.

C. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden tentang masing-masing variabel penelitian dari hasil penyebaran kuisisioner pada 81 responden.

1. Distribusi Frekuensi Variabel *Self esteem*

Tabel 6. Distribus Frekuensi *Self esteem* (X_1)

Item	STS		TS		RR		S		SS		Jumlah		Rata-rata item
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	Juml-ah	%	
X _{1.1}	0	0	0	0	3	3,7	58	71,6	20	24,7	81	100	4,21
X _{1.2}	0	0	1	1,2	3	3,7	60	74,1	17	21	81	100	4,15
X _{1.3}	0	0	1	1,2	1	1,2	44	54,3	35	43,2	81	100	4,40
X _{1.4}	0	0	2	2,5	5	6,2	40	49,4	34	42	81	100	4,31
X _{1.5}	0	0	0	0	0	0	62	76,5	19	23,5	81	100	4,23
X _{1.6}	0	0	0	0	5	6,2	56	69,1	20	24,7	81	100	4,19
X _{1.7}	0	0	0	0	4	4,9	55	67,9	22	27,2	81	100	4,22
<i>Grand Mean</i>													4,24

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Keterangan : STS : Sangat Tidak Setuju, TS : Tidak Setuju, RR: Ragu-ragu, S:Setuju, SS: Sangat Setuju

X_{1.1} : Saya percaya dengan kemampuan diri saya sendiri

X_{1.2} : Saya percaya bahwa banyak hal baik dalam diri saya



- X_{1.3} : Saya percaya dapat mengerjakan tugas seperti yang dilakukan orang lain
- X_{1.4} : Saya menerima keadaan diri saya seperti apa adanya
- X_{1.5} : Secara keseluruhan saya puas dengan diri saya
- X_{1.6} : Saya memiliki rasa aman karena mendapat penghargaan positif dari lingkungan kerja
- X_{1.7} : Saya merasa harga diri saya meningkat karena adanya penghargaan positif dari lingkungan kerja

Hasil skor rata-rata jawaban responden atau nilai *grand mean* variabel *Self esteem* sebesar 4,24. Hal ini menunjukkan bahwa *Self esteem* yang dimiliki pegawai pajak tersebut sangat baik. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terletak pada item X_{1.3} : Saya percaya dapat mengerjakan tugas seperti yang dilakukan orang lain, dengan nilai *mean* 4,40. Sedangkan rata-rata distribusi jawaban terendah terletak pada item X_{1.2} : saya percaya bahwa banyak hal yang baik dalam diri saya dengan nilai *mean* 4,15 sehingga dapat disimpulkan bahwa *Self esteem* pegawai pajak sudah baik ataupun tinggi.

Dari tabel dapat diperoleh penjelasan distribusi frekuensi dari masing-masing item variabel *Self esteem* sebagai berikut : Pada item X_{1.1}: saya percaya dengan kemampuan diri saya sendiri, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 3 responden (3,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 58 responden (71,6%) menyatakan setuju, dan sebanyak 20 responden (24,7%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai pajak memiliki kepercayaan yang tinggi akan kemampuan dirinya sendiri.

Pada item X_{1.2} : saya percaya bahwa banyak hal yang baik dalam diri saya, tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1

responden (1,2%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 3 responden (3,7%) ragu-ragu, sebanyak 60 responden (74,1%) menyatakan setuju dan sebanyak 17 responden (21%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai pajak mayoritas pegawai pajak setuju bahwa dalam masing-masing diri mereka banyak hal baik.

Pada item $X_{1.3}$: Saya percaya saya dapat mengerjakan tugas seperti yang dilakukan orang lain, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (2,5%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 tesponden (6,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 40 responden (49,4%) menyatakan setuju dan sebanyak 34 responden (42%) menyatakan sangat setuju. Dari jawabam responden diatas dapat diambil kesimpulan bahwa banyak pegawai pajak yang percaya akan kemampuannya dalam mengerjakan tugas akan sama seperti yang dilakukan orang lain.

Pada item $X_{1.4}$: Saya menerima keadaan diri saya seperti apa adanya. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (2,5%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 responden (6,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 40 responden (49,4%) menyatakan setuju dan sebanyak 34 responden (42%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas pegawai pajak setuju dan menerima keadaan diri mereka seperti apa adanya.

Pada item $X_{1.5}$: Secara keseluruhan saya puas dengan diri saya. Tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu, sebanyak 62 responden (76,5%) menyatakan setuju dan sebanyak 19

responden (23,5%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden diatas diambil kesimpulan bahwa mayoritas pegawai pajak puas dengan diri sendiri.

Pada item $X_{1.6}$: Saya memiliki rasa aman karena mendapat penghargaan positif dari lingkungan kerja. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 5 responden (6,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 56 responden (69,1%) menyatakan setuju dan 20 responden (24,7%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden diatas diambil kesimpulan bahwa mayoritas pegawai pajak setuju memiliki rasa aman karena penghargaan positif dari lingkungan kerja.

Pada item $X_{1.7}$: Saya merasa harga diri saya meningkat karena adanya penghargaan positif dari lingkungan kerja. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju, sebanyak 4 responden (4,9%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 55 responden (67,9%) menyatakan setuju dan sebanyak 22 responden (27,2%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas pegawai pajak merasa harga dirinya meningkat karena adanya penghargaan positif dari lingkungan kerjanya.

2. Distribusi Frekuensi Variabel *Self efficacy*

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Item *Self efficacy*

Ite m	STS		TS		RR		S		SS		Jumlah		Rata -rata Item
	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	

X _{2.1}	0	0	1	1,	4	4,	4	59,	2	34,	8	10	4,27
			2		9	8	3	8	6	1	0		
X _{2.2}	0	0	4	4,	3	3,	4	53,	3	38,	8	10	4,25
			9		7	3	1	1	3	1	0		
X _{2.3}	5	6,	1	1,	1	1,	5	64,	2	27,	8	10	4,05
		2		2		2	2	2	2	2	1	0	
X _{2.4}	1	1,	3	3,	4	4,	5	64,	2	25,	8	10	4,10
		2		7		9	2	2	1	9	1	0	
X _{2.5}	0	0	0	0	7	8,	5	61,	2	29,	8	10	4,21
						6	0	7	4	6	1	0	
<i>Grand Mean</i>													4,17

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Keterangan : STS : Sangat Tidak Setuju, TS : Tidak Setuju, RR: Ragu-ragu, S:Setuju, SS: Sangat Setuju

X_{2.1} : Saya yakin saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan

X_{2.2} : Dalam bekerja saya menyukai tugas yang menantang

X_{2.3} : Saya yakin bahwa saya memiliki kemampuan melebihi teman-teman saya

X_{2.4} : Kemampuan menyelesaikan tugas saya meningkat dari waktu ke waktu

X_{2.5} : Saya puas dengan tugas yang diberikan kepada saya

Hasil skor rata-rata jawaban responden atau nilai *grand mean* variabel *Self efficacy* sebesar 4,17 dan berada pada interval sangat baik. Rata-rata

distribusi jawaban tertinggi terletak pada item $X_{2.1}$ (saya yakin saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan) dengan nilai *mean* 4,27. Sedangkan rata-rata distribusi jawaban terendah terdapat pada item $X_{2.3}$ (saya yakin bahwa saya memiliki kemampuan melebihi teman-teman saya) dengan nilai *mean* 4,05. Dapat disimpulkan bahwa beberapa pegawai pajak sudah yakin memiliki kemampuan menyelesaikan tugas yang baik akan tetapi masih belum yakin memiliki kemampuan melebihi teman-temannya.

Pada tabel dapat diperoleh penjelasan distribusi frekuensi masing-masing item variable *Self efficacy* (X_2) sebagai berikut : Pada item $X_{2.1}$: Saya yakin saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (1,2 %) menyatakan tidak setuju, sebanyak 4 responden (4,9%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 48 responden (59,3%) menyatakan setuju dan sebanyak 28 responden (34,6%) responden menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden atas pernyataan dalam item tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa mampu menyelesaikan tugas yang diberikan.

Pada item $X_{2.2}$: Dalam bekerja saya menyukai tugas yang menantang, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 4 responden (4,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 3 responden (3,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 43 responden (53,1%) menyatakan setuju, dan sebanyak 31 responden (38,3%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden atas pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyukai tugas yang menantang

Pada item $X_{2.3}$: Saya yakin bahwa saya memiliki kemampuan melebihi teman-teman saya., sebanyak 5 responden (6,2%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (1,2%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 1 responden (1,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 52 responden (64,2%) menyatakan setuju, dan sebanyak 22 responden (27,2%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden atas pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yakin memiliki kemampuan melebihi teman-temannya.

Pada item $X_{2.4}$: Kemampuan menyelesaikan tugas saya meningkat dari waktu ke waktu, sebanyak 1 responden (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden (3,7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 4 responden (4,9%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 52 responden (64,2%) menyatakan setuju, sebanyak 21 responden (25,9%) menyatakan sangat setuju. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju kemampuan menyelesaikan tugas mereka meningkat dari waktu ke waktu.

Pada item $X_{2.5}$: Saya puas dengan tugas yang diberikan kepada saya, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak setuju, sebanyak 7 responden (8,6%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 50 responden (61,7%) menyatakan setuju dan sebanyak 24 responden (29,6%) menyatakan sangat setuju. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden puas dengan tugas yang diberikan.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja (Y)

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Item Kinerja

Item	STS		TS		RR		S		SS		Jumlah		Rata-rata Item
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y _{1.1}	0	0	0	0	5	6,2	60	74,1	16	19,8	81	100	4,14
Y _{1.2}	0	0	0	0	3	3,7	58	71,6	20	24,7	81	100	4,21
Y _{1.3}	0	0	1	1,2	3	3,7	60	74,1	17	21	81	100	4,15
Y _{1.4}	0	0	1	1,2	1	1,2	44	54,3	35	43,2	81	100	4,40
Y _{1.5}	0	0	2	2,5	5	6,2	40	49,4	34	42	81	100	4,31
Y _{1.6}	0	0	0	0	0	0	62	76,5	19	23,5	81	100	4,23
Y _{1.7}	0	0	0	0	5	6,2	56	69,1	20	24,7	81	100	4,19
Y _{1.8}	0	0	0	0	4	4,9	55	67,9	22	27,2	81	100	4,22
<i>Grand Mean</i>												4,23	

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Keterangan : STS : Sangat Tidak Setuju, TS : Tidak Setuju, RR: Ragu-ragu, S:Setuju, SS: Sangat Setuju

Y_{1.1} : Kualitas kerja yang saya hasilkan sesuai dengan target bahkan mendekati sempurna

Y_{1.2} : Jumlah unit tugas yang diselesaikan sesuai dengan target yang ditentukan

Y_{1.3} : Saya selalu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu

Y_{1.4} : Saya mampu menggunakan sumber daya yang minimal untuk hasil yang maksimal

Y_{1.5} : Saya memiliki keterampilan dalam merancang pekerjaan untuk meraih prestasi kerja

- Y_{1.6} : Saya memiliki keinginan kuat untuk bertahan dalam perusahaan ini
- Y_{1.7} : Saya tidak berusaha untuk mencari jenis pekerjaan lain
- Y_{1.8} : Saya mampu bekerja secara mandiri

Hasil skor rata-rata jawaban responden atau nilai *grand mean* variabel kinerja sebesar 4,23 dan berada pada titik interval yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pajak baik. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terletak pada item Y_{1.4} (Saya mampu menggunakan sumber daya yang minimal untuk hasil yang maksimal) dengan nilai *mean* 4,40. Sedangkan rata-rata distribusi jawaban terendah terletak pada item Y_{1.1} (kualitas kerja yang saya hasilkan sesuai target bahkan mendekati sempurna) dengan nilai *mean* 4,14. Hal ini berkaitan dengan X_{1.3} (saya percaya saya dapat mengerjakan tugas seperti yang dilakukan orang lain), X_{2.1} (saya yakin saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan), dan X_{2.5} (Saya puas dengan tugas yang diberikan kepada saya) dimana ketiga item tersebut mempengaruhi pegawai pajak dalam menghasilkan kualitas kerja yang sesuai target dimana hal ini menjadi salah satu faktor tingginya kinerja pegawai tersebut.

Berdasarkan tabel dapat diperoleh penjelasan distribusi masing-masing variabel Kinerja (Y) sebagai berikut: Y_{1.1} : Kualitas kerja yang saya hasilkan sesuai target bahkan mendekati sempurna, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak setuju, sebanyak 5 responden (6,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 60 responden (74,1%) menyatakan

setuju, dan sebanyak 16 responden (19,8%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden atas pernyataan dalam item tersebut dapat disimpulkan bahwa responden setuju kualitas kerja yang dihasilkan sesuai target bahkan mendekati sempurna.

Pada item $Y_{1.2}$: Jumlah unit tugas yang diselesaikan sesuai dengan target yang ditentukan, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak setuju, sebanyak 3 responden (3,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 58 responden (71,6%) menyatakan setuju, dan sebanyak 20 responden (24,7%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden atas pernyataan dalam item tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyelesaikan unit tugas sesuai dengan target yang ditentukan.

Pada item $Y_{1.3}$: Saya selalu menyelesaikan tugas tepat waktu, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (1,2%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 3 responden (3,7%) ragu-ragu, sebanyak 60 responden (74,1%) menyatakan setuju, dan sebanyak 17 responden (21%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden atas pernyataan dalam item tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

Pada item $Y_{1.4}$: Saya mampu menggunakan sumber daya yang minimal untuk hasil yang maksimal, tidak ada responden yang sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (1,2%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 1 responden (1,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 44 (54,3%) menyatakan setuju, sebanyak 35 responden (43,2%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban

responden atas pernyataan dalam item tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mampu menggunakan sumber daya yang minimal untuk memperoleh hasil yang maksimal.

Pada item $Y_{1.5}$: Saya memiliki keterampilan dalam merancang pekerjaan untuk meraih prestasi kerja, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (2,5%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 responden (6,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 40 responden (49,4%) menyatakan setuju dan sebanyak 34 responden (42%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden atas pernyataan dalam item tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki keterampilan dalam merancang pekerjaan untuk meraih prestasi kerja.

Pada item $Y_{1.6}$: Saya memiliki keinginan kuat untuk bertahan dalam perusahaan ini, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju maupun ragu-ragu, sebanyak 62 responden (76,5%) menyatakan setuju, dan sebanyak 19 responden (23,5%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban responden atas pernyataan dalam item tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki keinginan kuat untuk bertahan dalam perusahaan tersebut, hal ini juga dapat terlihat dari masa kerja pegawai pajak dimana 75% masa kerja pegawai pajak di KPP Madya Malang adalah lebih dari 5 tahun.

Pada item $Y_{1.7}$: Saya tidak berusaha mencari jenis pekerjaan lain, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak setuju, sebanyak 5 responden (6,2%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 56 responden

(69,1%) menyatakan setuju, dan sebanyak 20 responden (24,7%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan dalam item diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden tidak berusaha mencari jenis pekerjaan lain.

Pada item $Y_{1.8}$: Saya mampu bekerja secara mandiri, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju maupun tidak setuju, sebanyak 4 responden (4,9%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 55 responden (67,9%) menyatakan setuju dan sebanyak 22 responden (27,2%) menyatakan setuju. Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan dalam item diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden mampu bekerja secara mandiri.

D. HASIL UJI ASUMSI

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan estimasi, tidak bias, dan konsisten. Pada penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan ada tiga (3), yaitu : uji normalitas, uji heterokedatisitas, dan uji multikolinearitas.

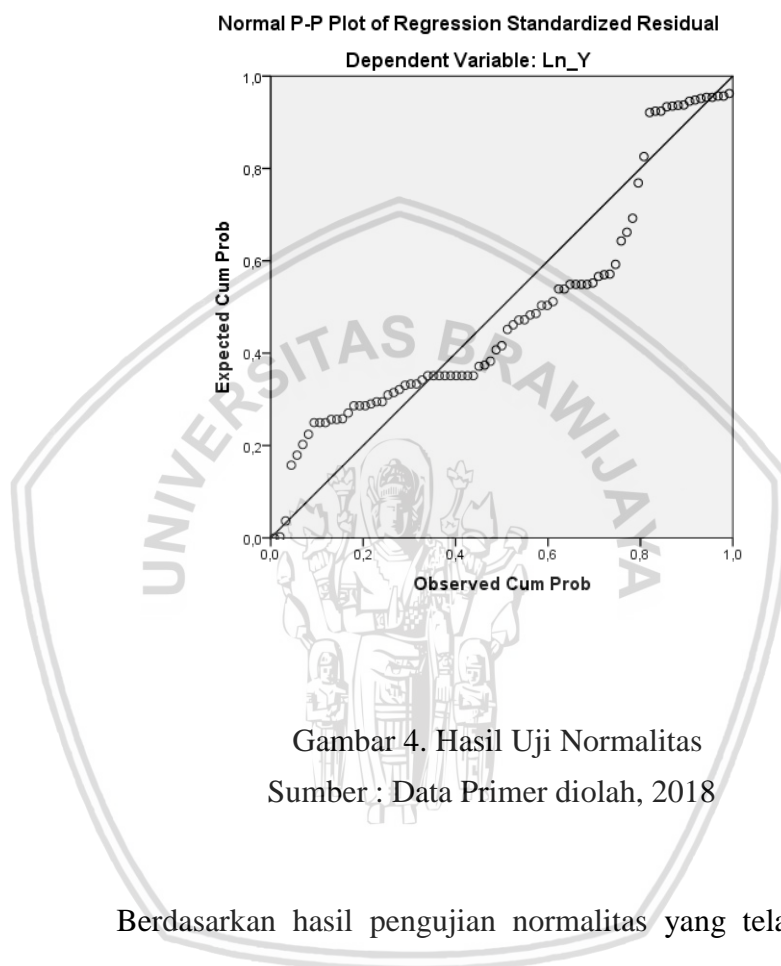
a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui penyebaran nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Metode uji normalitas yang digunakan adalah *Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil seperti pada tabel 20 berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
Jumlah Sample	81 Responden
Koefisien Probabilitas (Asymp.Sig. (2-tailed))	0,000

Sumber : Data Primer diolah, 2018



Gambar 4. Hasil Uji Normalitas
Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 22.00 diperoleh nilai signifikan probabilitas yakni sebesar 0,000. Selain itu sebaran data pada grafil normal *P-P plot* terletak mendekati sekitar garis diagonal sehingga dinyatakan pula bahwa distribusi data normal. Jadi hipotesis H_0 diterima, normalitas data ini terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah suatu uji yang digunakan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Metode pengujian multikolinearitas yang digunakan peneliti adalah dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebagai acuan. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel X	Collinearity Statistics	
	Batas Toleransi	VIF
<i>Self esteem</i> (X ₁)	0,698	1,432
<i>Self efficacy</i> (X ₂)	0,698	1,432

Dependent Variable : Kinerja

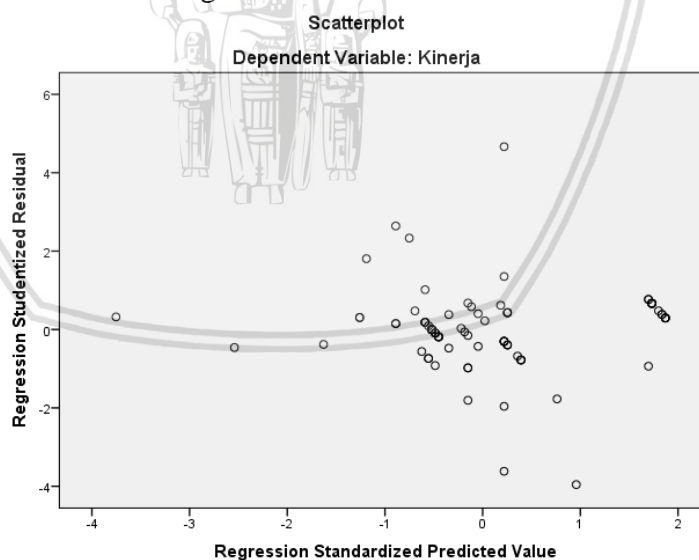
Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearits yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.00 diperoleh nilai VIF dari variabel *Self esteem* (X₁) sebesar 1,432 dan nilai VIF untuk

variabel *Self efficacy* (X_2) sebesar 1,432. Nilai VIF dari masing-masing variabel lebih kecil dari 10 atau lebih besar dari 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas atau dapat dikatakan bahwa asumsi multikolinearitas telah terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu uji yang bertujuan atau yang digunakan untuk mengetahui ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut heterokedastisitas dan model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas. Prosedur uji yang digunakan peneliti adalah uji *scartteerplot* yang memperoleh hasil sebagai berikut



Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat diketahui bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan membentuk pola tertentu,

dengan demikian tidak terjadi heterokedastisitas sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan (residual) mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa asumsi klasik terpenuhi.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisi regresi linear berganda adalah suatu analisis yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel bebas (X) yang dalam penelitian ini adalah *Self esteem* (X₁) dan *Self efficacy* (X₂) dengan variabel terikat (Y) yaitu kinerja. Model regresi yang didapat menggunakan software SPSS versi 22.00 disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi

Variabel terikat	Variabel bebas	Beta (β)	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
Kinerja	Konstanta	3,099			
	<i>Self esteem</i>	0,076	0,567	0,573	Tidak Signifikan
	<i>Self efficacy</i>	0,055	0,460	0,647	Tidak Signifikan

α	: 0,05
R	: 0,129
Koefisien Determinasi (Adj.R ²)	: 0,017
F _{hitung}	: 0,661
Signifikansi	: 0,519

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$\gamma = 3,099 + 0,076X_1 + 0,055 X_2$$

Dimana :

- a) Nilai konstanta sebesar 3,099 Hal ini menyatakan bahwa nilai variabel Y sebesar 3,099 jika nilai X_1 dan X_2 tidak mengalami perubahan.
- b) Nilai koefisien variabel *Self esteem* sebesar 0,076. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan persepsi responden terhadap *Self esteem* akan meningkatkan nilai variabel kinerja sebesar 0,076 satuan.
- c) Nilai koefisien variabel *Self efficacy* sebesar 0,055. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan persepsi responden terhadap *Self efficacy* akan meningkatkan Kinerja sebesar 0,055.

3. Pengujian Hipotesis

- a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12. Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,129	0,017	0,009

Sumber : Data diolah, 2018

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis tabel diperoleh hasil R^2 sebesar 0,017 artinya, bahwa 1,7% variabel *Self esteem* dan *Self efficacy* secara bersama-sama memengaruhi kinerja pegawai pajak. Sedangkan 98,3% variabel kinerja

akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji Signifikan Parameter (Uji Statistik t)

Uji signifikan parameter (Uji t) adalah suatu pengujian yang digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Rumusan hipotesis pada uji t yaitu :

H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Selain itu pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai p (sig.) dengan nilai koefisien α . Jika nilai p (sig.) $< \alpha$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika nilai p (sig.) $> \alpha$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh *Self esteem* dan *Self efficacy* terhadap kinerja pegawai pajak. Tabel berikut ini akan menjelaskan hasil uji t pada penelitian ini.

Tabel 13. Hasil uji Signifikansi Parameter (Uji t)

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Probabilitas (Sig.)	Keterangan
<i>Self esteem</i> (X_1)	0,567	1,990	0,573	H_1 ditolak
<i>Self efficacy</i> (X_2)	0,460	1,990	0,647	H_2 ditolak

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada tabel diatas, maka pengujian hipotesis masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

a) Variabel *Self esteem* (X_1)

Nilai p (sig.) $0,573 > \alpha 05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa X_1 berpengaruh tidak signifikan terhadap Y . Pengujian signifikansi juga dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Besarnya nilai $t_{hitung} 0,567 < t_{tabel} 1,990$ maka diketahui bahwa X_1 berpengaruh tidak signifikan terhadap Y . Jadi, dapat disimpulkan meskipun pegawai pajak percaya akan kemampuan dirinya sendiri, puas dengan dirinya sendiri dan merasa dihargai oleh lingkungan sekitar tidak akan memengaruhi kinerja pegawai pajak..

b) Variabel *Self efficacy*

Nilai p (sig.) $0,647 > \alpha 0,05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa X_2 berpengaruh tidak signifikan terhadap Y . Pengujian signifikansi juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Besarnya nilai $t_{hitung} 0,460 < t_{tabel} 1,990$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa X_2 tidak berpengaruh terhadap Y karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hal ini terjadi meskipun pegawai pajak yakin mampu melakukan tugas yang diberikan,

senang dengan tugas yang menantang, yakin memiliki kemampuan melebihi teman-temannya dan puas dengan tugas yang diberikan, tidak akan memengaruhi kinerja pegawai pajak

c) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji signifikansi simultan (uji F) adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) secara bersama-sama yang dalam hal ini adalah *Self esteem* (X₁) dan *Self efficacy*(X₂) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja (Y). Rumusan hipotesis pada uji F adalah sebagai berikut:

H₀ : seluruh variabel bebas tidak memengaruhi variabel terikat

H₁ : seluruh variabel bebas memengaruhi variabel terikat

Ketentuan pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis adalah dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel atau dengan membandingkan nilai p (sig.) dengan batas tingkat kesalahan pengambilan keputusan α 0,05. Jika p (sig.) $<$ α 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Jika p (sig.) $>$ α 0,05 maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Tabel berikut ini merupakan hasil dari uji F dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.00.

Tabel 14. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel} (2;79)	Probabilitas (Sig.)	Keterangan
<i>Self esteem</i> dan <i>Self efficacy</i>	0,661	3,11	0,519	H3 ditolak

(secara simultan)				
----------------------	--	--	--	--

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai p (sig.) $0,519 > \alpha 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Pengujian signifikansi juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Nilai $F_{hitung} 0,661 < F_{tabel} 3,11$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian, variabel *Self esteem* (X_1) dan variabel *Self efficacy* (X_2) secara bersama sama berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kinerja (Y).

E. PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Variabel *Self esteem* (X_1) dan *Self efficacy* (X_2) terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Y)

Self esteem (X_1) keseluruhan memiliki nilai jawaban rata-rata sebesar 4,40 yang artinya *Self esteem* yang dimiliki oleh pegawai pajak dikategorikan baik. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terletak pada item $X_{1.3}$ (saya percaya saya dapat melakukan tugas seperti yang dilakukan orang lain). Sedangkan rata-rata distribusi jawaban terendah terletak pada item $X_{1.2}$ (Saya percaya banyak hal baik dalam diri saya) dengan *mean* 4,15.

Self efficacy (X_2) secara keseluruhan memiliki nilai jawaban rata-rata sebesar 4,17 yang artinya *Self efficacy* yang dimiliki oleh pegawai pajak dikategorikan baik. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terletak pada item $X_{2.1}$ (saya yakin saya dapat menyelesaikan tugas yang diberikan) dengan skor

4.27. Sedangkan rata-rata distribusi jawaban terendah terletak pada item $X_{2.3}$ (saya yakin bahwa saya memiliki kemampuan melebihi teman-teman saya) dengan *mean* 4,05.

Kinerja (Y) secara keseluruhan memiliki nilai jawaban rata-rata 4,23 dan terletak pada interval yang baik. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terletak pada item $Y_{1.4}$ (Saya mampu menggunakan sumber daya yang minimal untuk hasil yang maksimal) dengan *mean* 4,40. Sedangkan rata-rata distribusi jawaban terendah terletak pada item $Y_{1.1}$ (Kualitas kerja yang saya hasilkan sesuai target bahkan mendekati sempurna) dengan *mean* 4,14. Hal ini berkaitan dengan $X_{1.3}$ (saya percaya saya dapat mengerjakan tugas seperti yang dilakukan orang lain) , $X_{2.1}$ (saya yakin saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan), dan $X_{2.5}$ (Saya puas dengan tugas yang diberikan kepada saya) dimana ketiga item tersebut mempengaruhi pegawai pajak dalam menghasilkan kualitas kerja yang sesuai target dimana hal ini menjadi salah satu faktor tingginya kinerja pegawai tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan akan keberhasilan yang dicapai dapat menghasilkan kinerja yang baik. Akan tetapi pegawai pajak yang merasa dirinya begitu berharga dan berarti juga cenderung melakukan yang terbaik dalam setiap tugas dan tanggung jawabnya tidak memengaruhi dan meningkatkan kinerja pegawai pajak

2. Pengaruh Variabel *Self esteem* Terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang, dapat dilihat bahwa variabel *Self esteem* (X_1) tidak mempengaruhi kinerja pegawai pajak. Berdasarkan hasil uji t dapat dikatakan bahwa variabel *Self esteem* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pajak. Data tersebut menunjukkan apabila pegawai pajak memiliki *Self esteem* yang tinggi maka kinerja yang dihasilkan tidak meningkat. *Self esteem* yang tinggi tidak serta merta memengaruhi kinerja pegawai pajak karena perasaan *self esteem* pada kenyataannya dipengaruhi oleh keadaan diri dan bagaimana lingkungan memperlakukan mereka. Mereka perlu diberikan penghargaan atas prestasi yang telah mereka capai, dipenuhi semua kebutuhannya, maka kinerja pun akan meningkat. kesimpulannya, penghargaan dari luar lingkungan individu lebih penting dibanding *self esteem* individu tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu. Yeti Indrawati (2014) menyatakan bahwa *Self esteem* secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sama halnya dengan hasil penelitian Veronika Prasetya (2013) dimana *Self esteem* berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap kinerja dosen.

3. Pengaruh Variabel *Self efficacy* Terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang dapat dilihat bahwa variabel *Self efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pajak. Hal ini

dibuktikan dengan hasil uji t. Data ini menjelaskan semakin tinggi *Self efficacy* yang dimiliki pegawai pajak belum tentu dapat meningkatkan kinerja pegawai pajak. *Self efficacy* dapat meningkatkan kinerja akan tetapi hanya sedikit. Hal ini disebabkan karena penilaian dari orang lain terhadap diri pegawai pajak lebih penting dalam meningkatkan kinerja pegawai pajak dibandingkan penilaian pegawai pajak tersebut terhadap dirinya sendiri. Selibuhnya kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar *self efficacy* seperti contohnya kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini tidak mendukung pembahasan dari peneliti terdahulu. Penelitian yang dilakukan Lindiana Apriodita (2016), Yeti Indrawati menyatakan bahwa *Self efficacy* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan akan tetapi mendukung penelitian yang dilakukan oleh Veronika Prasetya (2013) yang menyatakan *Self efficacy* secara parsial berpengaruh terhadap tidak signifikan terhadap kinerja individual para dosen.

4. Pengaruh Secara Simultan Variabel *Self esteem* dan Variabel *Self efficacy* Terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang, dapat dilihat bahwa variabel *Self esteem* dan *Self efficacy* berpengaruh tidak signifikan secara simultan terhadap Kinerja pegawai pajak. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil dari uji F.

Kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan terhadap keberhasilan yang dicapai tidak memengaruhi pegawai pajak untuk

menghasilkan kinerja yang baik. Selain itu seseorang yang merasa dirinya begitu berharga dan berarti juga cenderung melakukan yang terbaik dalam setiap tugas dan tanggung jawabnya yang juga tidak meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dari penelitian sehubungan dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Peneliti tidak dapat bertemu langsung dengan responden yang mengisi kuisioner dikarenakan banyaknya *jobdesk* dan *deadline* yang harus dikerjakan pegawai pajak yang bersangkutan sehingga kurangnya informasi tambahan dari responden.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel yaitu variabel *self esteem* dan *self efficacy*.

BAB V

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja. Faktor-faktor tersebut adalah *Self esteem* dan *Self efficacy*. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang dilakukan terhadap 81 responden dengan kuisioner yang disebar dan kemudian diolah dengan menggunakan software computer SPSS versi 22.00.

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh peneliti dan telah dijelaskan pada bab 4 yaitu bab hasil dan pembahasa, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. *Self esteem* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pajak. Pegawai pajak yang percaya akan kemampuan dirinya sendiri, puas dengan dirinya dan merasa dihargai oleh lingkungan pekerjaannya tidak memengaruhi kinerja yang dihasilkannya.
2. *Self efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pajak. Pegawai pajak yang percaya akan kemampuan dirinya sendiri, mampu menyelesaikan tugas yang diberikan, serta puas dengan tugas yang diberikan tidak memengaruhi kinerja yang dihasilkan.
3. *Self esteem* dan *Self efficacy* berpengaruh tidak signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai pajak KPP Madya Malang.

2. SARAN

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya peneliti yang akan datang menyebar kuisisioner langsung kepada responden. Jika responden yang bersangkutan sibuk atau tidak punya waktu sebaiknya penyebaran kuisisioner dilakukan bertepatan pada saat jam kerja berakhir.
2. Bagi peneliti yang akan datang, dapat menambah variabel lain seperti variabel motivasi lainnya, kepuasan, pelatihan mental dan fisik, hubungan antara atasan dan bawahan pada penelitiannya serta memperluas jangkauan populasinya dan area penelitian. Tujuannya agar lebih meluas pokok bahasan yang terkait dengan kebijakan perencanaan sumber daya manusia dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja, sehingga penelitian berikutnya dapat menambah wawasan keilmuan guna menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA**BUKU**

- Alwisol. 2004. *Psikologi Kepribadian*. Malang : Universitas Muhammadiyah
- Arikunto, Surhasini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bandura, Albert. 2006. *Guide for Constructing Self efficacy Scales*. Information Age Publishing
- Baron, R.A & Byre, D. 2004. *Psikologi Sosial Jilid 1*. Jakarta : Erlangga
- Buss, Arnold H. 1995. *Personality, Temperament, Social Behavior and The Self*. Boston : Allyn and Baron
- Coopersmith, Stanley. 1917. *The Antecedents of Self esteem* . San Fransisco : Freeman and Company
- Creswell, John W. 2012. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* .Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Damodar, R Gujarati. 2006. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jilid I. Jakarta : Erlangga
- Gibson, James. 1987. *Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta : Bina Rupa Aksara
- Harter, Susan. 1981. *Historical Roots of Contemporary Issue Involving Self Concept Dalam Bruce A Brackin (editor) Handbook of Self Concept*. New York : John Willey and Sons
- Heatheron, Todd F. 2003. *Assesing Self esteem* . Washington DC : American Psychological Association
- Hersey, H Blanchard, E Johnson. 2008. *Management of Organizational Behavior*. Jakarta : Erlangga
- Hurlock, E.B. 1980. *Development Psychology: A Life Span Approach (Fifth ed.)\ Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta : Erlangga
- Malayu S.P Hasibuan. 1995. *Manajemen : Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : PT. Gunung Agung
- Mangkuprawira, Tb. Sjafrri. 2003. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama
- Maslow, Abraham H. 1994. *Motivasi dan Kepribadian*. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo

- Mathis, Robert L dan Jackson, John H. 2006. *Human Resource Management* edisi 10. Jakarta : Salemba Empat
- Prawirosentono, S. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPEE
- Robbins. 2006. *Organizational Behavior*. Tenth Edition. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Rosenberg. 1979. *Self esteem Research Theory and Practice*. Spingler Publishing Company
- Santrock, John W. 2007. *Adolesence* (Edisi Kesebelas). Jakarta : Erlangga
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuntitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Simamora, Bilson. 2003. *Penilaian Kinerja Dalam Manajemen Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono ,2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Kencana Perdana Media Grup
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana
- Whitmore, John. 1997. *Coaching Performance*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Woolfolk, A. 2008. *Educational Psychology Active Learning Edition* .Yogyakarta : Pustaka Belajar

JURNAL DAN KARYA ILMIAH

- Aprodita, Lindiana. 2016. *Pengaruh Self esteem dan Self efficacy Terhadap Kinerja Pegawai di Otoritas Jasa Keuangan Solo*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2 No.1. Surakarta : Universitas Islam Batik
- Indirawati, Yeti. 2014. *Pengaruh Self esteem , Self efficacy dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Perawat RS Siloam Manado)*. Jurnal Riset Bisnis dan Management, Vol 2 No.4
- Prasetya, Veronika. 2013. *Peran Kepuasan Kerja, Self esteem , Self efficacy Terhadap Kepuasan Kinerja Individual*. Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi, Vol 1 No.1 Madiun : Universitas Katolik Widya Mandala

ONLINE

Anonim. 2014. Kamus Besar Bahasa Indonesia-Kinerja, diakses pada tanggal 7 Januari 2017 dari <http://KBBI.web.id>

Deny, Septian. 2016. Penerimaan Pajak Capai 81% dari Target 2016, diakses pada tanggal 25 Februari 2017 dari <http://kemenkeu.go.id>

[Daud, Ameidyo. 2015. Chatib Bandingkan Jumlah Pegawai Pajak Republik Indonesia Dengan Jepang, diakses pada tanggal 17 Maret 2017 dari http://finance.detik.com](http://finance.detik.com)

[Anonim. 2015. Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015, diakses pada tanggal 17 Maret 2017 diakses dari http://kemenkeu.go.id](http://kemenkeu.go.id)

[Nordiansyah, Eko. 2017. Menteri Keuangan : Sudah 10 Tahun Jumlah Pegawai Pajak Tak Bertambah, diakses pada tanggal 22 Maret 2017 dari http://ekonomi.metrotvnews.com](http://ekonomi.metrotvnews.com)

