

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

ABSTRAK ----- i

ABSTRACT ----- ii

KATA PENGANTAR ----- iii

DAFTAR ISI ----- vi

DAFTAR TABEL ----- x

DAFTAR GAMBAR ----- xi

DAFTAR LAMPIRAN ----- xii

BAB. I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang ----- 1

I.2. Identifikasi Masalah ----- 4

I.3 Pembatasan Masalah ----- 4

I.4. Perumusan Masalah ----- 4

I.5 Tujuan Penelitian ----- 5

I.6 Manfaat Penelitian ----- 5

BAB. II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori ----- 7

2.1.1 Kinerja ----- 7

2.1.1.1 Pengertian Kinerja ----- 7

2.1.1.2 Faktor-Faktor Kinerja ----- 7

2.1.1.3 Indikator Kinerja ----- 9

2.1.2 Beban Kerja ----- 10

2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja ----- 10

2.1.2.2 Faktor-faktor Beban Kerja ----- 11

2.1.2.3 Indikator Beban Kerja	12
2.1.3 <i>Affective commitment</i>	12
2.1.3.1 Pengertian <i>Affective commitment</i>	12
2.1.3.2 Faktor-faktor <i>Affective commitment</i>	14
2.1.3.3 Indikator <i>Affective commitment</i>	15
2.2 Penelitian Yang Relevan	17
2.3 Kerangka Berfikir	19
2.4 Hipotesis	21
BAB. III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	22
3.2 Populasi dan sampel	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sampel	23
3.3 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional	23
3.3.1 Variabel Penelitian	23
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.4. Jenis dan Sumber Data	25
3.4.1. Jenis Data	25
3.4.2. sumber Data	26
3.5. Teknik Pengumpulan Data	26
3.6. Uji Validitas dan Realibilitas	29
3.7 Uji Asumsi Klasik	31
3.7.1. Uji Normalitas	31
3.7.2 Uji Multikolinearitas	31
3.7.3 Uji Heterokedastisitas	32

3.8	Tekhnik Analisis Data	32
3.8.1	Deskriptif Variabel Penelitian	33
3.8.2	Analisis Regresi Berganda	34
3.9	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	34
3.10	Uji Parsial (Uji T)	35
3.11	Uji Koefisien Determinan (R^2)	36
BAB. IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Deskripsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	37
4.1.1.1	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	37
4.1.1.2	Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	40
4.1.1.3	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	41
4.1.1.4	Uraian Tugas	44
4.1.2	Identifikasi Responden	47
4.2	Uji Validitas dan Reabilitas	49
4.2.1	Uji Validitas dan Reabilitas Beban Kerja	49
4.2.2	Uji Validitas dan Reabilitas <i>Affective Commitment</i>	51
4.2.3	Uji Validitas dan Reabilitas Kinerja Pegawai	52
4.3	Uji Asumsi Klasik	53
4.3.1	Uji Normalitas Data	53
4.3.2	Uji Multikolinearitas	55
4.3.3	Uji Heterokedastisitas	56
4.4	Deskriptif Variabel Penelitian	57
4.4.1	Beban Kerja	57
4.4.1.2	<i>Affective commitment</i>	58

4.4.1.3 Kinerja Pegawai-----	59
4.4.2 Deskripsi Variabel Penelitian -----	61
4.4.2.1 Variabel Beban Kerja -----	61
4.4.2.2 Variabel <i>Affective Commitment</i> -----	61
4.4.2.3 Variabel Kinerja Pegawai -----	61
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda-----	62
4.6 Uji Parsial t -----	63
4.6.1 Pengujian Pengaruh Beban kerja Terhadap kinerja-----	64
4.6.2 Pengujian Pengaruh <i>Affective Commitment</i> Terhadap kinerja-----	64
4.7 Uji Simultan (Uji F)-----	65
4.8 Koefisien Determinasi (R ²)-----	65
4.9 Pembahasan Penelitian -----	66
4.9.1 Pengaruh Beban kerja terhadap kinerja pegawai -----	66
4.9.2 Pengaruh <i>Affective commitment</i> terhadap kinerja pegawai -----	68
4.9.3 Pengaruh beban kerja dan <i>Affective commitment</i> terhadap kinerja pegawai-----	68

BAB. V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan-----	70
5.2 Saran -----	71

DAFTAR PUSTAKA -----	72
-----------------------------	----

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP