

**PENGARUH SIKAP DAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN PADA  
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH ( BPPD )  
TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**HERA WATI**

**NPM. 16.01.11.01.47**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG  
2020**

UNIVERSITAS TRIDINANTI

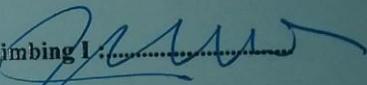
FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : HERA WATI  
Nomor Pokok/NIPM : 16.01.11.01.47  
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Mata Kuliah Pokok : Sumber Daya Manusia ( SDM )  
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap dan Disiplin Kerja Karyawan  
Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD )  
Terhadap Pelayanan Masyarakat Kota Palembang

Pembimbing Skripsi  
Tanggal ..... 18-05-2020 .....

Pembimbing I : .....  


Prof. Dr. H. Sulbahri Madijir, SE, MM  
NIDN : 0016035101

Tanggal 11-05-2020

Pembimbing II : .....

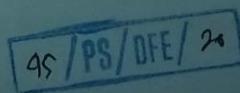
  
M.A. Baidowi, SE, MM  
NIDN : 0226025801

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS

NIDN : 0205026401



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*Ketika kau sedang mengalami kesusahan dan bertanya-tanya kemana Allah. Cukup ingat bahwa seorang guru selalu diam saat ujian berjalan.*

*PERSERANTARAN*

### Kupersembahkan Kepada :

- Bapak dan Ibu Tercinta
- Ke-6 saudara yang ku banggakan
- Keponakan ku tersayang
- Para pendidik yang kuhormati
- Kekasih Tercinta
- Para sahabat seperjuangan
- Almameterku

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam pembuatan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang selaku mendukung dan mendoakan ku
2. Ibu Dr.Ir.Hj.Manisah,MP, selaku Pimpinan Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Dr.Rosmalinda Permatasari, S.T.M.T, Selaku Wakil Rektor 1 Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Dr.Msy.Mikial,SE,M,Si,Ak.CA,CSRS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
5. Ibu Mariyam Zanariah,SE,MM, selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
6. Bapak Prof.Dr.H.Sulbahri Madjir,SE.MM, selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat.
7. Bapak M.A.Baidowi,SE,MM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis.
9. Teman –teman seperjuangan ku yang kubanggakan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi yang membantu menyelesaikan skripsi ini.

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMPAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
RIWAYAT HIDUP .....	xii
BEBAS PLAGIAT .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Perumusan Masalah.....	5
1.3.Tujuan Perumusan .....	6
1.4.Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1.Kajian Teoritis .....	7
2.1.1. Pengertian Sikap.....	7
2.1.1.1.Komponen Sikap .....	8
2.1.1.2. Fungsi Sikap .....	9
2.1.1.3. Sikap Kerja .....	10
2.1.1.4. Macam-macam Sikap Kerja .....	11
2.1.1.5. Pengukuran Sikap kerja .....	12
2.1.1.6. Indikator Sikap Kerja.....	13
2.1.2. Disiplin Kerja .....	14
2.1.2.1.Pengertian Disiplin Kerja .....	14

2.1.2.2.Pengaruh Disiplin Kerja .....	15
2.1.2.3. Tujuan Disiplin Kerja .....	16
2.1.2.4.Jenis Disiplin Kerja .....	16
2.1.2.5.Pendekatan Disiplin Kerja .....	17
2.1.2.6.Sanksi Pelanggaran Kerja.....	19
2.1.2.7.Mengatur dan mengelola Disiplin .....	20
2.1.2.8.Langkah untuk Mendekatkan Disiplin.....	21
2.1.2.9. Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja .....	21
2.1.3. Pelayanan Masyarakat .....	22
2.1.3.1.Pengertian Pelayanan Masyarakat .....	22
2.1.3.2.Fungsi pelayanan Masyarakat.....	24
2.1.3.3.Manfaat Pelayanan Masyarakat.....	25
2.1.3.4.Indikator Pelayanan Masyarakat.....	27
2.2. Penelitian Lain Yang Relevan .....	28
2.3. Kerangka Berpikir .....	30

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan waktu Penelitian .....	32
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.1. Sumber Data .....	32
3.2.2. Teknik Pengumpulan data .....	33
3.3. Populasi,Sampel,dan Sampling .....	34
3.3.1. Populasi .....	34
3.3.2. Sampel .....	35
3.4. Rancangan Penelitian .....	36
3.5. Variabel dan Definisi Operasional .....	37
3.5.1. Variabel .....	37
3.5.2. Definisi Operasional .....	37
3.6. Instrumen Penelitian.....	40
3.6.1. Uji Validitas.....	40

3.6.2. Uji Reliabilitas .....	41
3.7. Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1. Regresi Linear Berganda .....	41
3.7.2. Analisis Koefisien Korelasi .....	42
3.7.3. Analisis Koefisien Determinasi .....	42
3.8. Uji Hipotesis Statistik.....	43
3.8.1. Uji F.....	43
3.8.2. Uji T.....	44

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	46
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	46
4.1.2. Visi dan Misi .....	47
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
4.2. Pembahasan dan Interpretasi.....	53
4.2.1.Karakteristik Responden .....	53
4.2.2.Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	55
4.2.3.Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
4.2.4.Analisis Koefisien Korelasi .....	62
4.2.5.Koefisien Determinasi ( R <sup>2</sup> ).....	63
4.3. Uji Hipotesis .....	64
4.3.1.Uji F.....	64
4.3.2. Uji T.....	64

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran .....	69

#### DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

<b>Table</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
2.2 Perbedaan dan persamaan prososal peneliti dengan referensi .....	29
3.1 Alternatif jawaban .....	34
3.3 Definisi operasional variabel ( X ) .....	38
3.4 Definisi operasional variabel ( Y ) .....	39
3.5 Pedoman interpensi koefisien korelasi .....	42
4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur .....	54
4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	54
4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	55
4.4 Hasil uji validitas sikap ( X1 ) .....	56
4.5 Hasil uji validitas disiplin kerja karyawan ( X2 ) .....	57
4.6 Hasil uji validitas pelayanan masyarakat ( Y ) .....	58
4.7 Hasil uji reliabilitas .....	60
4.8 Hasil uji regresi linear berganda sikap dan disiplin kerja karyawan terhadap pelayanan masyarakat.....	61
4.9 Hasil uji koefisien korelasi variabel sikap dan disiplin kerja karyawan dengan pelayanan masyarakat .....	63
4.10 Hasil uji koefisien korelasi dan determinasi .....	64
4.11 Hasil uji f sikap dan disiplin kerja karyawan terhadap pelayanan masyarakat	64
4.12 Hasil Uji T .....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1. KerangkaBerpikir .....	31
4.1.Struktur Organisasi.....	

## **ABSTRAK**

**HERA WATI, Pengaruh Sikap dan Disiplin Kerja Karyawan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) Terhadap Pelayanan Masyarakat ,dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir,SE,MM dan Bapak Ma.Baidowi SE,MM.**

Skripsi ini pada dasarnya membahas tentang Pengaruh Sikap dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang melakukan transaksi dimulai bulan November-januari berjumlah 201 orang. Penelitian ini menggunakan metode Purposive Sampling dirumuskan Slovin ( Steph Ellen,eHow blog,2010 ). Sampel penelitian ini adalah jumlah populasi dijadikan sampel penelitian sebanyak 67 orang.

Dari hasil penelitian persamaan regresi linear berganda  $Y = 1.239 + 0,327X_1 + 0,359X_2 + e$ . variabel bebas berjalan seiring dengan variabel terikat artinya makin tinggi Sikap dan Dan Disiplin Kerja Karyawan maka makin tinggi pula Pelayanan Masyarakat Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) Kota Palembang.

Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Sikap dan Disiplin Kerja Karyawan secara simultan ( Bersama-sama ) terhadap pelayanan masyarakat pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) Kota Palembang dengan nilai sig F sebesar  $0,000 < \alpha ( 0,05 )$ .

Terdapat pengaruh sikap karyawan terhadap pelayanan masyarakat dengan nilai sig t sebesar  $0,002 < \alpha ( 0,05 )$ . Terdapat pengaruh Disiplin Kerja Karyawan terhadap pelayanan masyarakat dengan nilai sig t sebesar  $0,001 < \alpha ( 0,05 )$ . Korelasi ( R ) variabel Sikap dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) Kota Palembang sebesar 0,658 mempunyai maksud artinya menunjukkan hubungan yang kuat dan bersikap positif (searah). Koefisien determinasinya R square sebesar 0,433 atau 43,3%. Variabel Sikap dan Disiplin Kerja Karyawan dapat dijelaskan atau terdapat pengaruh dengan variabel Pelayanan Masyarakat sedangkan sisanya sebesar 56,7% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti pelatihan, kompetensi dan lain-lain.

**Kata kunci : Sikap, Disiplin Kerja dan Pelayanan Masyarakat**

## **ABSTRACT**

**HERA WATI, The influence of employee work attitudes and discipline on the regional tax management agency ( BPPD ) on community services, under the guidance of Mr. Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir,SE,MM and Mr. Ma.Baidowi SE,MM.**

This thesis basically discusses the Effect of Employee Attitudes and Work Disciplines on Community Services at the Regional Tax Management Agency (BPPD) of Palembang City. The population in this study are all taxpayers who make transactions starting in November-January totaling 201 people. This study uses the Purposive Sampling method formulated by Slovin (Steph Ellen, eHow blog, 2010). The sample of this research is the total population used as research samples as many as 67 people. From the results of research multiple linear regression equation  $Y = 1,239 + 0,327X_1 + 0,359X_2 + e$ . the independent variable goes hand in hand with the dependent variable meaning the higher the Attitude and Employee Work Discipline, the higher the Community Services.

There is a significant influence of the Employee Work Attitude and Discipline variables simultaneously (Together) on community services with a sig F value of  $0,000 < \alpha (0.05)$ .

There is an influence of employee attitudes towards community service with a sig t value of  $0.002 < \alpha (0.05)$ . There is an effect of Employee Work Discipline on community service with a sig t value of  $0.001 < \alpha (0.05)$ . Correlation (R) variable Employee Attitude and Work Discipline Against Community of 0.658 means that it means showing a strong relationship and being positive (unidirectional). The coefficient of determination is R square of 0.433 or 43.3%. Employee Attitude and Work Discipline Variables can be explained or there is an influence with the Community Service variable while the remaining 56.7% is influential with other factors not examined in this study such as training, competence and others.

Keywords : attitude, employee work discipline and community service

## **RIWAYAT HIDUP**

Hera wati, dilahirkan di Mangku Negara (PALI) pada tanggal 25 September 1996 dari pasangan Bapak Hairul dan Ibu Salmiya, anak ke enam dari tujuh bersaudara. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2009 di SD Negeri 134 Penukal, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2012 di SMPN 3 Penukal dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2015 di SMA Bina Karya Palembang. Pada tahun 2016 memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 25 Maret 2020



Hera Wati

### **PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HERA WATI  
Nomor Pokok : 1601110147  
Jurusan / Prog. Studi : Ekonomi/ Manajemen  
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata 1)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Sikap dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sesungguhnya dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, I Maret 2020

Penulis



Hera Wati

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Kinerja merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi, tujuan organisasi hanya dapat dicapai jika karyawan berupaya untuk berkinerja lebih baik serta memiliki loyalitas tinggi. sikap karyawan merupakan salah satu faktor dapat menentukan dalam tercermin tujuan perusahaan. kerja karyawan yang optimal maka pencapaian tujuan dan keberhasilan perusahaan dapat terwujud. Kinerja karyawan akan lebih baik bila diikuti sikap yang ramah, terampil, professional serta siap melayani apapun kebutuhan pelanggan (wajib pajak) dengan sempurna.

Pajak mempunyai peranan penting untuk melaksanakan pembangunan di Indonesia.Berdasarkan sistem perpajakan di Indonesia yaitu *Self Assessment System*, maka wajib pajak berperan penting dalam pelaksanaan perpajakan. Sikap wajib pajak sebagai faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak. Sikap wajib pajak dipengaruhi dengana beberapa faktor yaitu pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media masa perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dilihat dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Sikap atau *attitude* adalah suatu konsep paling penting dalam psikologi social. Pembahasan yang berkaitan dengan psikologi ( social ) hampir selalu menyertakan unsur sikap, baik sikap individu maupun sikap kelompok sebagai salah satu pembahasannya. Banyak kajian dilakukan untuk merumuskan pengertian sikap, proses terbentuknya sikap, maupun proses perubahannya.

Sikap menempatkan semua itu ke dalam sebuah kerangka pemikiran yang menyukai atau tidak menyukai suatu obyek, bergerak mendekati atau menjauhi obyek tersebut. Sikap menyebabkan orang-orang berprilaku secara cukup konsisten terhadap obyek serupa, orang tidak harus meninterpretasikan atau bereaksi terhadap setiap obyek dengan cara yang sama sekali baru. Sikap menghemat tenaga dan pikiran oleh karena itu sikap sangat sulit diubah, sikap seseorang membentuk pola konsisten dan untuk mengubah suatu sikap mungkin mengharuskan penyesuaian sikap-sikap lain secara besar-besaran. Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) kota Palembang belum optimalnya sikap karyawan dalam melaksanakan tugas diantaranya karena kurangnya ketiaatan para karyawan terhadap peraturan perusahaan, sikap mendukung antara karyawan masih kurang karena masih ada karyawan yang tidak peduli terhadap pekerjaan.

Disamping masalah sikap dalam dunia kerja juga harus diikuti dengan tingkat disiplin yang dimiliki seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sikap dan Disiplin kerja dapat diartikan sebagai suatu sikap dan perilaku yang dilakukan secara sukarela dengan penuh kesadaran dan kesediaan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau atasan, baik tertulis maupun tidak tertulis.

Disiplin Kerja menjadi hal yang sangat penting bahkan bisa dikatakan sebagai hal yang paling mendasar dan utama karena dengan karyawan yang mempunyai tingkat Disiplin Kerja yang bagus maka akan menghasilkan hasil kerja dan waktu kerja yang maksimal sehingga dapat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja Karyawan dalam melayani setiap wajib pajak.

Untuk melaksanakan kegiatan penulisan Skripsi ini penulis memilih Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) sebagai objek penelitiannya, hal ini dikarenakan masih rendahnya komitmen karyawan terhadap suatu penyelesaian pekerjaan sehingga hasil dari pekerjaan tersebut kurang baik, masih rendahnya disiplin para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan pengetahuan dan keterampilan karyawan belum optimal. Padahal secara konseptual, keberhasilan setiap organisasi dalam upaya mencapai tujuannya termasuk Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) kota Palembang sangat ditentukan oleh dukungan yang optimal setiap pelayanan karyawan tersebut.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) salah satu instansi pemerintah di indonesia yang melayani pelayanan masyarakat dikota Palembang. Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) kota Palembang merupakan unsur pelaksanaan pemerintah di bidang Pengelolaan Pajak Daerah. Berdasarkan peraturan pemerintah( PP ) No. 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah, pemerintah kota ( pemkot ) Palembang melaksanakan perubahan nomenlaktur perangkat daerah yang merupakan instruksi pemerintah pusat.

Berubah nama Dinas Pendapatan Daerah menjadi Badan Pengelolaan Pajak Daerah, perubahan nama ini dimaksud agar organisasi tersebut lebih fokus dalam melaksanakan fungsinya sebagai Pengelola Pendapatan Daerah dalam pemungutan pajak dan retribusi daerah.

Dalam Melaksanakan Pelayanan Masyarakat terutama dibidang pajak, Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) kota Palembang menerapkan system *self assessment* yaitu system yang mewajibkan dan memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Dengan system ini Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD) kota Palembang menginginkan agar wajib pajak mengerti akan semua kewajiban perpajakannya, memiliki kesadaran yang tinggi, dan juga kejujuran dalam menghitung kewajiban perpajakannya. Hal ini masih kurangnya kesadaran atau keengganannya dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan masyarakat merupakan suatu konsep yang benar-benar berorientasi kepada kebutuhan masyarakat, kepuasan wajib pajak merupakan tujuan yang harus dicapai, hal ini menuntut para karyawan untuk lebih kreatif dalam menciptakan serta mengembangkan cara-cara yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas serta berusaha memposisikan kebutuhan wajib pajak sebagai tujuan utama, memahami secara mendalam karakter dari wajib pajak dengan tujuan bisa memberikan pelayanan sesuai dengan seleranya, sebab secara individu yang satu dengan yang lainnya belum tentu memiliki selera yang sama dalam pelayanan, maka

dari itu perlunya pengembangan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Untuk merealisasikan tujuan tersebut di atas maka pelayanan masyarakat merupakan suatu pilihan dengan menerapkan konsep pelayanan prima . maka diharapkan kinerja pelayanan akan mengalami perubahan kearah yang lebih baik, peduli terhadap wajib pajak, sehingga harapan untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu ( prima ) dari karyawan dapat terlaksana melalui sikap dan disiplin kerja karyawan serta faktor lain yang tidak diteliti seperti pelatihan, kompetensi dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) kota Palembang dengan judul “**Pengaruh Sikap dan Disiplin Kerja Karyawan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) Terhadap Pelayanan Masyarakat Kota Palembang ”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Apakah Sikap dan Disiplin kerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat ?
- b. Apakah Sikap karyawan pada badan Pengelolaan Pajak Daerah ( BPPD ) berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat?

- c. Apakah Disiplin kerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan :

- a. Pengaruh sikap dan Disiplin kerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Secara Simultan Terhadap pelayanan masyarakat kota Palembang.
- b. Pengaruh Sikap Karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) terhadap pelayanan masyarakat kota Palembang.
- c. Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) terhadap pelayanan masyarakat kota Palembang.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman berkaitan dengan prilaku organisasi yang telah dipelajari di bangku kuliahannya.

- b. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) kota Palembang)

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam mengambil keputusan atau kebijakan yang berkaitan dengan Sikap, Disiplin kerja karyawan dan Pelayanan masyarakat.

c. Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan sikap,disiplin kerja karyawan dan pelayanan masyarakat

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar,S.2012. *Sikap manusia dan Pengukurannya*,Edisi 2,Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang, 2010, *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir*,Palembang : UNANTI Press.
- Ghozali,Imam.2016.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS*, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Hardiyansyah, Dr.M,Si. 2011. *Kualitas Pelayanan, (Konsep,Dimensi, Indikator dan Implementasi)*.Yogyakarta : Gava Media.
- Irfan Fahmi. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Kinerja*. Singapura
- Malayu SP.Hasibuan. 2010.*Manajemen Sumber Daya Manusia*,Edisi Revisi,Bumi Aksara.Jakarta
- Mangku Negara, A.A.Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Muchlas, Makmur.2015.*Perilaku Organisasi PT Aditya Media*,Yogyakarta.
- Moenir.2010.*Manajemen Pelayanan Umum DiIndonesia*,Bumi Aksara,Jakarta.
- Notoadmojo,S.2010.*Metode Penelitian*.Jakarta : Rineka Cipta.
- Rivai,Veitzal. 2012.*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari teori ke praktik*.Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada.

- Sugiyono.2017.*Metode Penelitian Manajemen*.Bandung.Alfabeta.
- Sutrisno,Edy.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pranada Media Group Jakarta.
- Siagian. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Taufan. 2017.*Kinerja Pegawai Kelurahan Dalam Pelayanan Masyarakat di kelurahan Tamalanrea kecamatan tamalanrea,Kota Makasar*.ejournal.ipdn.ac.id, diakes Tanggal 28 November 2019, dari <https://ejournal.ipdn.ac.id>
- Tjiptono. 2012.*Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Winardi. 2017. *Manajemen Perilaku Organisasi*.Jakarta.