

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------|-------|
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GRAFIK | xviii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 12 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 12 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka | 13 |
| 1.5.1 Kajian Teoritik | 13 |

| | |
|--|------------|
| 1.5.2 Kajian Empirik..... | 36 |
| 1.6 Pengaruh Antar Variabel..... | 92 |
| 1.7 Kerangka Pemikiran..... | 96 |
| 1.8 Hipotesis..... | 103 |
| 1.8.1 Tabel Ringkasan Pengaruh Antar Variabel..... | 105 |
| 1.9 Definisi Konsep dan Definisi Operasional..... | 106 |
| 1.9.1 Definisi Konsep..... | 106 |
| 1.9.2 Definisi Operasional..... | 107 |
| 1.10 Metode Penelitian..... | 115 |
| 1.10.1 Jenis Penelitian..... | 115 |
| 1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian..... | 116 |
| 1.10.3 Lokasi Penelitian..... | 116 |
| 1.10.4 Populasi..... | 116 |
| 1.10.6 Sumber Data..... | 117 |
| 1.10.7 Teknik Pengumpulan Data..... | 118 |
| 1.10.8 Teknik Pengukuran Data..... | 118 |
| 1.10.9 Uji Instrumen Penelitian..... | 118 |
| 1.10.10 Teknik Analisis Data..... | 120 |
| 1.10.11 Uji Hipotesis..... | 124 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 126 |
| 2.1 Profil Objek Penelitian..... | 126 |
| 2.1.1 Direktur Jenderal Pajak..... | 126 |
| 2.1.2 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu..... | 126 |

| | |
|--|------------|
| 2.2 Lokasi Objek Penelitian | 127 |
| 2.3 Visi, Misi, dan Tata Nilai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu | 128 |
| 2.3.1 Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu | 128 |
| 2.3.2 Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu | 128 |
| 2.3.3 Tata Nilai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu .. | 129 |
| 2.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu | 129 |
| 2.4.1 Bagan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu | 129 |
| 2.4.2 Sebaran Jumlah Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Minggu | 132 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 134 |
| 3.1 Uji Instrumen dan Data Penelitian | 134 |
| 3.1.1 Uji Validitas | 134 |
| 3.1.2 Uji Reliabilitas | 136 |
| 3.1.3 Uji Reliabilitas | 136 |
| 3.2 Karakteristik Responden | 137 |
| 3.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin | 137 |
| 3.2.2 Berdasarkan Usia | 138 |
| 3.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 139 |
| 3.2.4 Berdasarkan Masa Kerja | 140 |
| 3.2.5 Berdasarkan Unit Kerja | 141 |
| 3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... | 142 |

| | |
|---|-----|
| 3.3.1 Variabel Budaya Organisasi..... | 142 |
| 3.3.2 Variabel Kecerdasan Emosional | 158 |
| 3.3.3 Variabel Motivasi Kerja..... | 166 |
| 3.3.4 Variabel Kinerja Karyawan..... | 176 |
| 3.4 Analisis Inferensial Variabel Penelitian..... | 188 |
| 3.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) | 188 |
| 3.4.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) | 193 |
| 3.4.2 Pengujian Hipotesis..... | 196 |
| 3.5 Pembahasan..... | 203 |
| 3.5.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja | 203 |
| 3.5.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Motivasi Kerja | 204 |
| 3.5.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan | 206 |
| 3.5.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan..... | 207 |
| 3.5.5 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan | 209 |
| 3.5.6 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja | 211 |
| 3.5.7 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja | 212 |
| 3.6 Kontribusi Penelitian..... | 213 |
| 3.6.1 Kontribusi Teoritis Penelitian | 213 |
| 3.6.2 Kontribusi Praktis Penelitian | 214 |
| BAB IV PENUTUP | 216 |
| 4.1 Kesimpulan | 216 |

| | |
|----------------------|-----|
| 4.2 Saran..... | 216 |
| DAFTAR PUSTAKA | 221 |
| LAMPIRAN..... | 226 |