

**PENGARUH EFIKASI DIRI DAN PERILAKU KEWARGAAN  
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA ENDE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH:**

**HELENA CHRISTITIN TANI WANGGE**  
**2019410148**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : HELENA CHRISTITIN TANI WANGGE**  
**Nim : 2019410148**  
**Judul : PENGARUH EFIKASI DIRI DAN PERILAKU KEWARGAAN**  
**ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA ENDE**

**Ende, 29 Agustus 2023**

**Telah Diuji dan Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Program Studi**  
**Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores**

**PembimbingI**



**Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM**  
**NIDN : 0814058001**

**PembimbingII**



**Santy Permata Sari, S.AB.,MM**  
**NIDN. 0829069001**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



**Lambertus Langa, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 0825077101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 29 Agustus 2023

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Sofeman, SE.,M.Sc  
NIDN. 0825037001


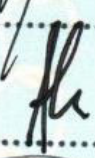


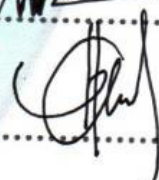
Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN. 0825077101

### Dewan Penguji:

1. Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM  
NIDN : 0818097501
2. Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN. 0825077101
3. Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev  
NIDN. 0805078703
4. Santy Permata Sari, S.AB.,MM  
NIDN. 0829069001
5. Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM  
NIDN : 0814058001

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 





**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Efikasi Diri Dan Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 29 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 29 Agustus 2023  
Yang Memberi Pernyataan



Helena Christitin Tani Wangge  
2019410148

## **MOTTO**

“ Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa “

( Titin Wangge)

## PERSEMBAHAN

Peneliti Mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Efikasi Diri, Perilaku Kewargaan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende “** skripsi ini di susun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk :

1. Ucapan rasa syukur yang tak terhingga dan Terima Kasih Tuhan Yesus yang telah memberikan petunjuk dan dalam menyusun skripsi ini hingga terselesaikan.
2. Terima kasih kepada kedua orang tuaku Bapak Laurensius Wangge dan Ibu Roslinda Odang (Almarhumah), yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi serta nasehat-nasehat.
3. Terima kasih untuk Opa Lambertus Tani (Almarhum) Om Emanuel Lale (Almarhum), Oma Martha meri ( Almarhumah) Om Kosta, Mama Sherly, Tanta Romana, Tanta Tres, Kaka Astrid, Kaka Marina ,Kaka Desmon, Kaka berto, Kaka Rian, Ade Nando yang selalu mendukung dan memotivasi saya agar semangat dalam mengerjakan skripsi.
4. Terima Kasih untuk Ibu Dr. Avianita Rachmawati,. S.Sos.,MM selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB., MM selaku dosen

pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.

5. Terima kasih untuk para sahabat Putri Gedho, Ostan Riti , Fonsa Lero, Sary, Santy Juheng, ketty weni, Fiel Mari, Yang selalu mensupport dan Mendokan Penulis agar lekas selesai.
6. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2019 yang senantiasa mendukung penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang satu persatu tidak bisa saya sebutkan, terima kasih atas bimbingan dan motivasi untuk saya, terima kasih untuk semuanya selama saya masih berada di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.
8. Semua pihak yang telah berjasa dalam membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam melancarkan studi penulis.
9. Almamater tercinta Universitas Flores

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa melimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Efikasi Diri, dan Perilaku Kewargaan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana ( S1) di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Flores Ende.

Dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melalui berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak secara moral dan spiritual. Pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor Universitas Flores
3. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Flores, Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Universitas Flores.
5. Ibu Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB., MM selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Flores.



7. Semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu.

Penulis juga menyadari akan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dari lubuk hati yang paling dalam penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun demi peyempurnaan skripsi ini

Ende, Agustus 2023  
Penulis

( Helena Christitin Tani Wangge )  
2019410148

## ABSTRAK

**Helena Christitin Tani Wangge, 2023. “Pengaruh Efikasi Diri dan Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende, Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, Pembimbing I: Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM, Pembimbing II: Santy Permata Sari,S.AB.,MM**

---

Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende (2) untuk mengetahui pengaruh perilaku kewargaan organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende (3) untuk mengetahui pengaruh efikasi diri dan perilaku kewargaan organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende.

Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 55 orang pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende. Data dikumpulkan dengan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi yang telah diuji validitas dan reliabilitas, dengan teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) adanya pengaruh signifikan efikasi diri terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende dengan besarnya pengaruh sebesar 51,5% (2) adanya pengaruh signifikan perilaku kewargaan organisasi terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende dengan besarnya pengaruh sebesar 42,3%

**Kata kunci : *Efikasi Diri, Perilaku Kewargaan Organisasi, Kinerja***

## ABSTRACT

**Helena Christitin Tani Wangge, 2023 “ The Influence of Self-Efficacy and Organizational Citizhenship Behavior on Employee Performance at the Ende Pratama Tax Service Office”Thesis, Study Program of Management, Faculty of Economics, Univesity of Flores, Advisor 1 : Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos MM, Supervisor II : Santy Permata Sari, S.AB.,MM**

---

This study aims to (1) to find out the effect of self-efficacy on employee performance at the Pratama Ende Tax Office (2) to find out the effect of organizational citizhenship behavior on employee performance at the Pratama Ende Tax Office (3) to find out the effect of self-efficacy and organizational citizhenship behavior on employee performance at the Pratama Ende Tax Office This research includes causality research using a quantitative approach.

The sample in this study were 55 employee at the Ende Primary Tax Service Office. Data were collected by means of questionnaires, interview, and documentation that had been tested for validity and reability, with multiple linear regression analysis techniques used to test the research hypothesis. The results of this study indicate that (1) there is a significant influence of self- effycacy on employee perfomance at the Ende Pratama Tax Service Office with a magnitude of 51,5% (2) there is a significant influence of self- effycacy on employee perfomance at the Ende Pratama Tax Service Office with a magnitude influence of 42,3%

**Keywords :*Self-Efficacy, Organizational Citizhenship Behavior, Performance***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2.1.2 Efikasi Diri .....	14
2.1.2.1 Pengertian Efikasi Diri .....	14
2.1.2.2 Indikator Efikasi Diri.....	16
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efikasi Diri.....	17
2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasi .....	19

2.1.3.1. Pengertian Perilaku Kewargaan Organisasi .....	19
2.1.3.2. Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi .....	20
2.1.3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasi .....	21
2.1.3.4. Manfaat Perilaku Kewargaan Organisasi .....	22
2.1.4 Kinerja .....	22
2.1.4.1 Pengertian Kinerja .....	22
2.1.4.2 Indikator Kinerja .....	24
2.1.4.3 Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	25
2.1.4.4 Tujuan Kinerja Pegawai .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis .....	31
2.4.1. Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai.....	31
2.4.2. Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai .....	32
2.4.3 Pengaruh Efikasi Diri, Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	34
3.2 Lokasi Penelitian .....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1. Populasi .....	34
3.3.2 Sampel.....	35
3.4 Jenis Data dan Sumber Data .....	35
3.4.1 Jenis Data .....	35
3.4.2 Sumber Data .....	35

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6 Instrumen Penelitian .....	37
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.8 Teknik Analisis Data .....	39
3.8.1. Uji Validitas.. .....	39
3.8.2. Uji Reliabilitas... .....	40
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.9.1. Uji Normalitas .....	41
3.9.2 Uji Multikolnieritas .....	42
3.9.2. Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.10. Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
3.10.1. Koefisien Determinasi .....	44
3.10.2 Uji t ( Uji Parsial).....	44
3.10.3 Uji F (Uji Simultan ) .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende .....	46
4.1.2 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pratama Ende .....	47
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende .....	48
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende.....	49
4.2 Hasil Penelitian .....	51
4.2.1 Deskripsi Data Responden .....	51
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	56
4.3.1 Uji Validitas .....	56
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	58
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.1 Uji Normalitas .....	61
4.4.2. Uji Multikolnieritas .....	62
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.6 Uji Hipotesis .....	65



4.6.1. Uji t .....	65
4.6.2 Uji F .....	67
4.6.3. Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) .....	68
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
4.7.1 Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende .....	69
4.7.2 Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende.....	71
4.7.3 Pengaruh Efikasi Diri dan Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende .....	72
<b>BAB VPENUTUP.....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Data Jumlah Pegawai Yang Terdapat Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3. 1Skala Litert.....	38
Tabel 3.2 Defnisi Operasioal Variabel.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Karaktersistik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Bersarkan Lama Bekerja .....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 6Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji One Sample Kolomogorov-Smirnov .....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji f.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ ).....	69
Tabel 4.13Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ ).....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ende.....	49
Diagram 4.1 Karakteristik Data Responden.....	53
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
Diagram 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	56