



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

T E S I S

**PENERAPAN KODE ETIK PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA TAMBORA**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi

Oleh :

Nama : Theresia Helena Paulina

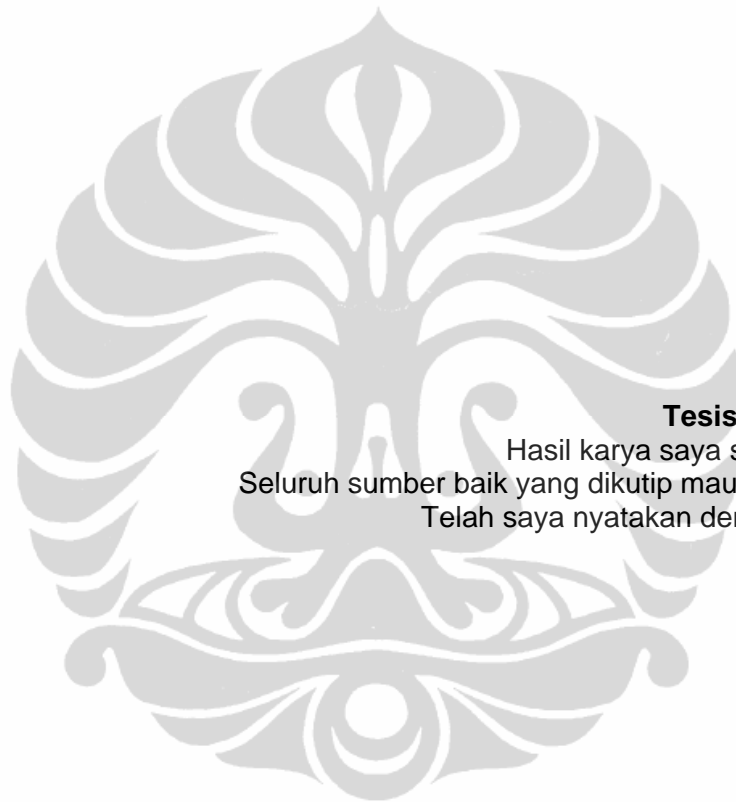
NPM : 0606018412

Program Studi : Ilmu Administrasi

Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

JAKARTA
2008

PERNYATAAN ORISINALITAS



Tesis ini adalah
Hasil karya saya sendiri, dan
Seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar

Theresia Helena Paulina

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Theresia Helena Paulina
NPM : 0606018412
Judul : Penerapan Kode Etik Pegawai dan Kualitas Pelayanan di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora

Pembimbing Tesis :

(Ir. Ihsanuddin Usman, MBA)

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Theresia Helena Paulina
NPM : 060018412
Judul : Penerapan Kode Etik Pegawai dan Kualitas Pelayanan di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal 01 bulan Juli, tahun 2008 dan dinyatakan : **LULUS.**

Tim Penguji :

Ketua Sidang : (.....)
Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

Pembimbing : (.....)
Ir. Ihsanuddin Usman, MBA

Penguji Ahli : (.....)
Drs. Pantius D. Soeling, M.Si

Sekretaris Sidang : (.....)
Drs. Achmad Lutfi, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Allah Bapa Yang Maha Kuasa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini berjudul “Penerapan Kode Etik Pegawai dan Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora ” yang diharapkan dapat memberi masukan bagi peningkatan penerapan kode etik pegawai dan kualitas pelayanan publik di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada umumnya dan KPP Pratama Jakarta Tambora pada khususnya. Hasil penelitian dalam tesis ini menunjukkan bahwa penerapan kode etik yang dilakukan dengan baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai DJP. Peneliti berharap hasil penelitian yang dituangkan dalam tesis ini dapat menambah pengetahuan, pemahaman dan motivasi bagi seluruh pegawai untuk menerapkan seluruh butir kode etik pegawai yang pada akhirnya membawa organisasi DJP mencapai visi, misi, nilai organisasi dan harapan dari berbagai pihak yang berkepentingan.

Pada kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Ihsanuddin Usman, MBA, selaku pembimbing tesis yang di tengah kesibukan dalam pekerjaan dan keluarga tetap meluangkan waktu untuk membimbing dan banyak mengarahkan penulis dalam menyelesaikan keseluruhan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana FISIP Universitas Indonesia yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
3. Seluruh dosen pada program Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
4. Bpk. Prof. Dr. John Hutagaol, selaku Kepala Sub Direktorat Dampak Kebijakan Direktorat Potensi, Kepatuhan dan Penerimaan DJP, dan juga selaku atasan penulis di kantor yang telah memberikan dukungan, semangat, dan ide, sekaligus juga menjadi narasumber penelitian.
5. Bpk. Dasrul D, S.H., selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian sekaligus menjadi narasumber penelitian.

6. Bpk. Agus Budihardjo; selaku Kepala Seksi Internalisasi Kepatuhan yang telah banyak memberikan penjelasan mengenai seluk-beluk kode etik dan menjadi narasumber penelitian.
7. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh rekan PSDM angkatan X yang telah memberi semangat dan kepanikan pada penulis dalam menyelesaikan tesis ini melalui telp, sms dan email.
9. Seluruh staf sekretariat Salemba terutama untuk Mbak Elly yang telah membantu hingga terwujudnya tesis ini. (makasih banyak yah bu atas supportnya..)
10. Seluruh staf perpustakaan Pegangsaan Timur No. 16 terutama Pak Pri dan Pak Pur yang banyak memberi bahan literatur kepada penulis.
11. Kepada keluarga besar mertua penulis, Bpk. Walianto Suharto dan Ibu Suwarni, Mami Hermin Sitindjak dan Dahlia L.Raja (ga salah deh dikau kuliah di STIS) yang memberi dukungan doa dan semangat dalam menyelesaikan perkuliahan.
12. Kepada ponakan penulis yang lucu : Matthew Kevin Buhatua Sitindjak.
13. Kepada para sahabat: Theresia Hutabarat, Yanti, Rita, Mba Suska, Matondang, Bosar, Bu Anggar, Yudha Agus K, Mas Faozar, Dwi Uli, Enny yang telah membantu penulis serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Secara khusus, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada :

- Suamiku tercinta, Wahyu Nugroho Lumbanraja, S.H. (*I love you so much*, papa) dan *our lovely baby*, Michael Kurnia Jansen Lumbanraja yang telah sabar membantu, menemani begadang, memberi ide, semangat dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
- Kedua orangtuaku tersayang, bapak dan mama yang selalu memberi dukungan doa dan semangat dalam menyelesaikan perkuliahan dengan terus-menerus menanyakan kelanjutan tesis ini.
- Kepada abang, eda dan adik penulis, Fajar Zakaria Hasanudin, S.E.,M.Si & Sondang Yohana L.Tobing, S.Sos.,M.Si. (thanks yah atas CD'nya dan supportnya) , Ravmon Polinsar Hasiholan, S.T, Diana Fransyska S.E.

(makasih yaaah udah bantuin ngetik di tengah malam buta) yang telah memberi semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.

Penulis menyadari penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran merupakan penghargaan yang tak ternilai bagi penulis. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jakarta, Juni 2008

Theresia Helena Paulina



DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN ORISINALITAS.....	vi
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS.....	vii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Permasalahan.....	15
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	16
C.1. Tujuan Penelitian.....	16
C.2. Signifikansi Penelitian.....	16
D. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN.....	19
A. Tinjauan Literatur.....	19
A.1. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
A.2. Tinjauan Kepustakaan.....	21
A.2.1. Pengertian Etika (<i>Ethics</i>).....	23
A.2.2. Pengertian Kode Etik (<i>Code of Ethic</i>).....	31
A.2.3. Pengertian Kualitas (<i>Quality</i>).....	37
A.2.4. Pengertian Pelayanan (<i>Services</i>).....	40
A.2.5. Pengertian Pelayanan Publik (<i>Public Services</i>).....	42
A.2.6. Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	44
B. Operasionalisasi Konsep.....	49
B.1. Variabel Kode Etik.....	49
B.2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
C. Metode Penelitian.....	52

C.1. Pendekatan Penelitian.....	52
C.2. Jenis / Tipe Penelitian.....	53
C.3. Teknik Pengumpulan Data.....	54
C.4. Prosedur Penelitian.....	56
C.5. Populasi dan Sampel.....	58
C.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	59
C.7. Keterbatasan Penelitian.....	61
C.8. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	62
A. Visi, Misi, Nilai dan Struktur Organisasi DJP.....	62
B. Gambaran Umum KPP Pratama Jakarta Tambora.....	69
C. Gambaran Umum Kode Etik Pegawai DJP.....	77
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	84
A. Deskripsi Data Responden.....	85
B. Analisis Kode Etik.....	90
C. Analisis Kualitas Pelayanan.....	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	107
A. Simpulan.....	107
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rencana APBN dan Realisasi Penerimaan Pajak 2003-2007.....	7
Tabel 1.2	Indeks Barometer Korupsi Global 2004-2007.....	12
Tabel 2.1	Harapan Responden terhadap Institusi DJP.....	19
Tabel 2.2	Harapan WP terhadap Proses pengurusan NPWP.....	20
Tabel 2.3	Harapan WP terhadap Peningkatan Kinerja Layanan Pajak.....	20
Tabel 2.4	Instrumen Penelitian Variabel Kode Etik.....	50
Tabel 2.5	Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 3.1	Jumlah Wajib Pajak Berdasarkan Wilayah.....	74
Tabel 3.2	Jumlah Wajib Pajak Berdasarkan KLU.....	74
Tabel 3.3	Jumlah Pegawai dan Divisi Kerja.....	76
Tabel 3.4	Karakteristik Pegawai berdasarkan Gender.....	77
Tabel 3.5	Statistik Rekomendasi Penjatuhan Sanksi.....	83
Tabel 4.1	Data Responden berdasarkan Umur.....	85
Tabel 4.2	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4.3	Data Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	86
Tabel 4.4	Data Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir & Jabatan...	87
Tabel 4.5	Data Responden berdasarkan Golongan Kerja.....	88
Tabel 4.6	Data Responden berdasarkan Masa Kerja di DJP.....	89
Tabel 4.7	Data Responden berdasarkan Masa Kerja di KPP.....	89
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi dan Persentase Kode Etik.....	90
Tabel 4.9	Kenyamanan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).....	95
Tabel 4.10	Kecepatan Pelayanan Petugas di TPT.....	95
Tabel 4.11	Keadilan yang diberikan Petugas dalam Pelayanan.....	96
Tabel 4.12	Adanya permintaan imbalan/uang.....	97
Tabel 4.13	Pemberian Informasi oleh Petugas.....	98
Tabel 4.14	Penampilan Petugas di TPT.....	99
Tabel 4.15	Sikap Petugas dalam Pelayanan.....	99
Tabel 4.16	Kemudahan WP Menemui <i>Account Representative</i>	100
Tabel 4.17	Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Lebih Baik.....	101
Tabel 4.18	Adanya Kode Etik yang Diketahui oleh Wajib Pajak.....	102