

## ABSTRAK

Nama : Rahmat Darmawan  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul : Pengaruh Kompetensi Pegawai Pada Sistem Administrasi Pajak Modern Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur

Tesis ini membahas pengaruh kompetensi pegawai pada sistem administrasi perpajakan modern terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dimana penelitian dilakukan di seluruh Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.

Konsep dasar administrasi perpajakan modern adalah "pelayanan prima" dan "pengawasan insentif" dengan pelaksanaan "*good governance*". Dalam upaya menuju konsep dasar tersebut maka proses peningkatan kompetensi pegawai DJP harus lebih cepat untuk memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak.

Kompetensi pada dasarnya memiliki pengertian yang tidak hanya sekedar kecakapan atau perubahan perilaku biasa belaka, melainkan meliputi faktor-faktor mendasar yang mempengaruhi seseorang dalam mendukung kinerja yang tinggi. Faktor-faktor dalam kompetensi memiliki cakupan yang luas tidak sekedar keterampilan teknis dan pengetahuan seperti dalam kecakapan namun mencakup hal yang lebih komprehensif seperti motif (*motive*), sifat (*habit*), citra diri (*self image*) dan peran sosial (*social role*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai pada sistem administrasi perpajakan modern terhadap peningkatan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak .

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan paradigma positivisme. Penelitian dilakukan pada seluruh Kantor Pelayanan Pajak yang berbentuk Pratama dan Madya yang berada di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur di mulai bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara kompetensi pegawai dengan peningkatan kualitas pelayanan. Khusus untuk kualitas layanan yang diberikan oleh semua Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kanwil DJP Jakarta Timur menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 94,5 %.

Kata kunci :  
kompetensi, kualitas pelayanan.

## ABSTRACT

Name : Rahmat Darmawan  
Studies : Administrative Sciences  
Title : The influence of Competency Employee Number Administration System of Modern Quality Improvement of Service Obligation Number.

This thesis discusses the influence of employee competency in modern tax administration system to increase the quality of the service to the Obligation Number where research is done in the Tax Services Office in the Office of the DJP Jakarta.

Basic concept of modern tax administration is "the prime" and "supervision of incentives" with the implementation of "good governance". In the efforts towards the basic concept is the process of increasing staff competency DJP be faster to provide services to the prime Obligation Number.

Competence on the understanding that basically has not just skill or behavior changes quite normal, but include factors that affect a person in that support high performance. These factors have competence in a wide range of skills not just technical knowledge and skill as in the case include a more comprehensive like motif (motive), nature (habit), the image of self (self image) and social roles (social role).

This study aims to determine the influence of employee competency in modern tax administration system to increase the quality of service to the Obligation Number.

The approach used was the quantitative approach and positivism paradigm. Research done in the entire Office Service tax forms Madya and Pratama the environment in the Office of the Directorate General of Taxes in the East Jakarta starting from January until June 2009.

Results of research indicate that there is a strong and significant between the employee with the competency of the improved quality of service. Especially for the quality of services provided by the Office of Tax Offices in the environment DJP Jakarta indicate the level of customer satisfaction 94.5%.

Keywords:

competence, quality of service.