



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI PADA SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA
WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA TIMUR**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (MSi) dalam Ilmu Administrasi**

**RAHMAT DARMAWAN
0706186801**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
2009**

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Rahmat Darmawan
NPM : 0706186801
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi Pegawai Pada Sistem
Administrasi Perpajakan Modern Terhadap
Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada
Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak
Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (MSi) pada Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Program : Prof. Dr. Bhenyamin Hoeddein (.....)
Pembimbing : Prof. Dr. Safri Nurmantu, M.Si. (.....)
Penguji Ahli : Drs. Tafsir Nurchamid, Ak.,M.Si. (.....)
Sekretaris siding : Drs. Heri Faturachman, M.Si. (.....)

Ditetapkan di :.....
Tanggal :.....



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI PADA SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA WAJIB PAJAK PADA KPP DI LINGKUNGAN
KANWIL DJP JAKARTA TIMUR**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (MSi) dalam Ilmu Administrasi**

**RAHMAT DARMAWAN
0706186801**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Rahmat Darmawan

NPM : 0706186801

Tanda Tangan :

Tanggal : 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmatNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Safri Nurmantu, M.Si. sebagai pembimbing tesis yang di tengah-tengah kesibukannya yang begitu padat masih dapat meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini.
4. Bapak Drs. Tafsir Nurchamid, Ak.,M.Si. Sebagai penguji ahli dalam sidang tesis.
5. Bapak Drs. Heri Faturochman, M.Si. sebagai sekretaris sidang dalam ujian tesis.
6. Bapak Drs. Maizar Anwar, M.M. sebagai Kepala Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur.
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril yang sebesar-besarnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
8. Pihak-pihak lainnya yang penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran

dari semua pihak agar penulisan ini dapat menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Jakarta,

2009

Rahmat Darmawan



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Darmawan
NPM : 0706186801
Program Studi : Studi Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kompetensi Pegawai Pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Peningkatan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur .

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 2009
Yang menyatakan

(Rahmat Darmawan)

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.

DAFTAR ISI

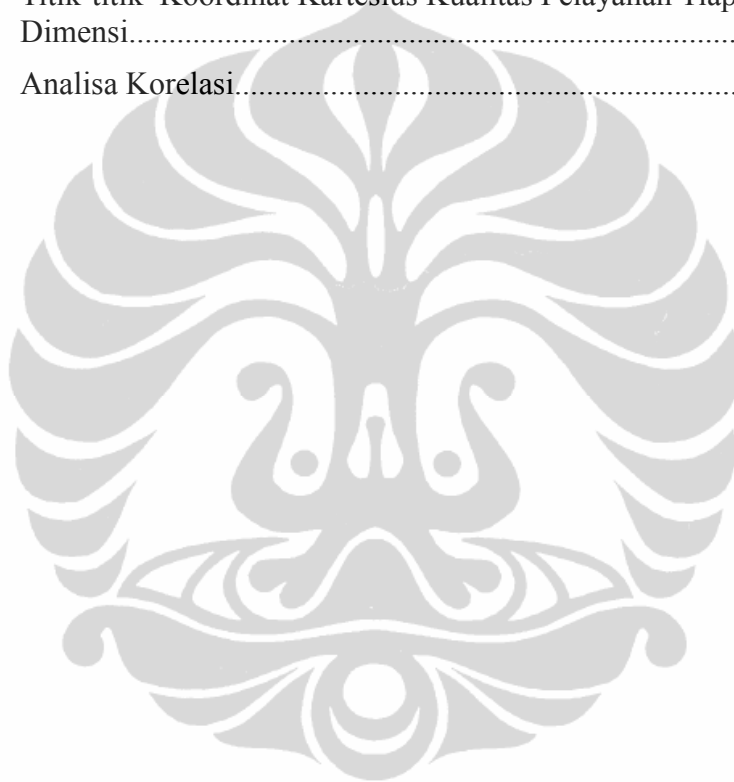
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Signifikasi Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	10
2.1 Kaidah Pelayanan.....	10
2.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	13
2.1.2 Kualitas Layanan.....	16
2.1.3 Pengukuran Kualitas Layanan.....	21
2.2 Kepuasan Penerima Layanan.....	24
2.3 Sistem Administarsi Pajak Modern.....	32
2.3.1 Konsep Dan Tujuan Modernisasi.....	32
2.3.2 Implementasi Modernisasi.....	37
2.3.3 Fasilitas Pelayanan.....	44
2.4 Kompetensi.....	47
2.4.1 Pengertian Kompetensi.....	47
2.4.2 Kompetensi Pegawai Berbasis Kineja.....	47
2.5 Kerangka Teori.....	49
2.6 Penelitian Sebelumnya.....	51
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Dimensi Penelitian	55
3.2 Polulasi Dan Sampel.....	56
3.3 Hipotesis Penelitian.....	57
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	58
3.5 Teknik Analisis Data.....	59
3.6 Langkah Penggunaan SPSS	66
3.7 Interpretasi Hasil Penelitian.....	67
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69

4.1	Lokasi Penelitian	69
4.2	Hasil Analisis.....	69
4.3	Analisis Per Butir.....	69
4.4	Uji Validitas Dan Reabilitas.....	86
4.4.1	Variabel Keinginan Wajib Pajak.....	86
4.4.2	Variabel Manfaat.....	87
4.4.3	Variabel Rasa Hormat.....	87
4.4.4	Variabel Kejujuran.....	88
4.4.5	Variabel Ramah Tamah.....	89
4.4.6	Variabel Informasi Yang Jelas.....	90
4.4.7	Variabel Aman Akan haknya.....	90
4.4.8	Variabel Dianggap Penting.....	91
4.4.9	Variabel Kompetensi.....	92
4.5	Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan.....	93
4.6	Analisis Tingkat Kesesuaian Dan Gap Kualitas.....	98
4.7	Analisis Korelasi.....	99
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		101

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	58
Tabel 4.1	Distribusi mengetahui Keinginan Dari Wajib Pajak.....	70
Tabel 4.2	Distribusi Memenuhi Keinginan Wajib Pajak Semaksimal Mungkin.....	71
Tabel 4.3	Distribusi Menjelaskan Manfaat dan Kepentingan Pajak.....	72
Tabel 4.4	Distribusi Memberikan Pemahaman Manfaat Pajak dengan Jelas.....	72
Tabel 4.5	Distribusi Memberikan Rasa Hormat Kepada Wajib Pajak.....	73
Tabel 4.6	Distribusi Wajib Pajak Merasakan Penghormatan Secara Jujur	73
Tabel 4.7	Distribusi Petugas Memberikan Penjelasan Jujur Dan benar....	74
Tabel 4.8	Distribusi Kebenaran Uraian Petugas Dapat Dipertanggungjawabkan.....	74
Tabel 4.9	Distribusi Petugas Bersifat Ramah.....	75
Tabel 4.10	Distribusi Wajib Pajak Merasakan Keramahan Yang Diberikan Petugas.....	75
Tabel 4.11	Distribusi Informasi Yang Diberikan Petugas Cukup Jelas.....	76
Tabel 4.12	Distribusi Petugas Mau Menjelaskan Hal-Hal Yang Membingungkan Wajib Pajak.....	76
Tabel 4.13	Distribusi Wajib Pajak Merasa Haknya Terjamin.....	77
Tabel 4.14	Distribusi Wajib Pajak Mengetahui Batasan Hak-Haknya	77
Tabel 4.15	Distribusi Petugas Menganggap Penting Semua Wajib Pajak...	78
Tabel 4.16	Distribusi Tidak Ada Wajib Pajak Yang Merasa Diremehkan..	78
Tabel 4.17	Distribusi Mampu Menggunakan Sistem Administrasi Berbasis IT.....	79
Tabel 4.18	Distribusi Dapat Memberikan Panduan Kepada Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem IT.....	79
Tabel 4.19	Distribusi Memiliki Pengetahuan Mengenai Perpajakan Yang Cukup.....	80
Tabel 4.20	Distribusi Mampu Melaksanakan Peran Pengawasan.....	80
Tabel 4.21	Distribusi Keberadaan Petugas Mampu Meningkatkan Citra Perpajakan.....	81
Tabel 4.22	Distribusi Petugas Dapat Memahami Keinginan Wajib Pajak	82
Tabel 4.23	Distribusi Petugas Dapat Menempatkan Diri Sebagai Petugas Yang Ramah.....	82
Tabel 4.24	Distribusi Keramahan Petugas Diterima Dengan Baik Oleh Wajib Pajak.....	83
Tabel 4.25	Distribusi Tindakan Yang Dilakukan Petugas Sesuai Dengan Peraturan.....	83
Tabel 4.26	Distribusi Tindakan Yang Dilakukan Petugas Dapat Memenuhi Kebutuhan Wajib Pajak.....	84
Tabel 4.27	Distribusi Petugas Melaksanakan Tugasnya Sesuai Dengan Peraturan Yang Ada.....	85
Tabel 4.28	Distribusi Tidak Ada Kecurangan Yang Dilakukan Oleh Petugas.....	85
Tabel 4.29	Uji Validitas Variabel keinginan Wajib Pajak.....	86
Tabel 4.30	Uji Validitas Variabel Manfaat.....	87

Tabel 4.31	Uji Validitas Variabel Rasa Hormat.....	87
Tabel 4.32	Uji Validitas Variabel Kejujuran.....	88
Tabel 4.33	Uji Validitas Ramah Tamah.....	89
Tabel 4.34	Uji Validitas Informasi Yang Jelas.....	90
Tabel 4.35	Uji Validitas Variabel Aman Akan Haknya.....	90
Tabel 4.36	Uji Validitas Variabel Dianggap Penting.....	91
Tabel 4.37	Uji Validitas Variabel Kompetensi.....	92
Tabel 4.38	Hasil Perhitungan GAP dan Tingkat Kepuasan.....	94
Tabel 4.39	Titik-titik Koordinat Kartesius Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	96
Tabel 4.40	Analisa Korelasi.....	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Managing Service Quality (Seven Gaps)</i>
------------	--

Gambar 2.2	16
<i>Perceived Service Quality</i>	
Gambar 2.3	18
Kepuasan Pelanggan.....	
Gambar 2.4	20
Gambar Struktur Organisasi Kantor Pusat DJP.....	
Gambar 2.5	38
Struktur Organisasi Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar & Kantor Wilayah Wajib Pajak Khusus.....	
Gambar 2.6	40
Struktur Organisasi Kantor Wilayah.....	
Gambar 2.7	41
Struktur Organisasi KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya.....	
Gambar 2.8	43
Struktur Organisasi KPP Pratama.....	
Gambar 3.1	43
Model Penelitian.....	
Gambar 4.1	57
Grafik Tingkat Kualitas Pelayanan.....	
Gambar 4.2	95
Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur....	
	97