

ABSTRACT

The quality and image of the fiscus can be seen from the performance itself. The better performance of the fiscus, will gain more trust from people. Fiscus Performance can be affected by the professionalism, job satisfaction and commitment of every fiscus against the organization. This study aimed to determine fiscus professionalism, job satisfaction, and commitment of organization on fiscus performance in Pratama Tax Office Garut. This study used a survey questionnaire to the fiscus who worked on Pratama Tax Office Garut. Statistical analysis used was multiple regression analysis using SPSS 17.0. The test results showed that the fiscus professionalism, job satisfaction, and commitment of organization have an effect on fiscus performance. The effect of fiscus professionalism, job satisfaction, and commitment of organization to fiscus performance amounted to 64,8% while the remaining 35,2% is influenced by other factors.

Keywords: Fiscus, Professionalism, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Performance.

ABSTRAK

Kualitas dan citra Fiskus di hadapan masyarakat dilihat dari kinerja Fiskus itu sendiri. Semakin baik kinerja Fiskus maka akan semakin baik pula citra fiskus di hadapan masyarakat. Kinerja Fiskus dapat dipengaruhi oleh faktor profesionalisme, kepuasan kerja dari setiap fiskus dan komitmen terhadap organisasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme Fiskus, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja Fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut. Penelitian ini menggunakan survey kuesioner terhadap Fiskus yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS 17.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa profesionalisme Fiskus, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja Fiskus. Pengaruh profesionalisme Fiskus, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja Fiskus adalah sebesar 64,8% sedangkan sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata kunci: Fiskus, Profesionalisme, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kinerja.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Pajak.....	9

2.1.1 Pengertian Pajak	9
2.1.2 Fungsi Pajak	9
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	11
2.1.4 Asas-Asas Pemungutan Pajak	11
2.1.5 Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	12
2.2 Fiskus	14
2.2.1 Pengertian Fiskus.....	14
2.2.2 Wewenang Fiskus.....	15
2.2.3 Hak dan Kewajiban	19
2.3 Profesionalisme Fiskus.....	20
2.3.1 Pengertian Profesionalisme	20
2.3.2 Indikator Profesionalisme	22
2.4 Kepuasan Kerja	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja	23
2.4.2 Indikator Kepuasan Kerja	25
2.5 Komitmen Organisasi.....	27
2.5.1 Pengertian Komitmen Organisasi	27
2.5.2 Indikator Komitmen Organisasi	28
2.6 Kinerja Fiskus	29
2.6.1 Pengertian Kinerja Fiskus.....	29
2.6.2 Indikator Kinerja Fiskus	30
2.7 Penelitian Terdahulu	31
2.8 Kerangka Pemikiran.....	32
2.9 Hipotesis.....	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.1.1 Sejarah Singkat.....	36
3.1.2 Visi dan Misi	37
3.1.3 Struktur Organisasi.....	37
3.2 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel.....	40
3.3 Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional	41
3.3.1 Profesionalisme Fiskus.....	41
3.3.2 Kepuasan Kerja	42
3.3.3 Komitmen Organisasi.....	43
3.3.4 Kinerja Fiskus	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Jenis Data	46
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Teknik Pengujian Data	48
3.5.1 Uji Validitas	48
3.5.2 Uji Reliabilitas	48
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	49
3.5.3.1 Uji Normalitas	49
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	49
3.5.3.3 Uji Heteroskedisitas	49
3.5.4 Regresi Linier Berganda	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Deskripsi Kuesioner	52
4.1.2 Identifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.1.3 Identifikasi Berdasarkan Umur	53
4.1.4 Identifikasi Berdasarkan Lama Bekerja	54
4.1.5 Identifikasi Berdasarkan Pendidikan.....	54
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.1 Uji Validitas	55
4.2.2 Uji Reliabilitas	58
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3.1 Uji Normalitas.....	60
4.3.2 Uji Multikolinearitas	60
4.3.3 Uji Heteroskedisitas	62
4.4 Analisis Regresi Berganda	64
4.4.1 Pengujian Model Regresi Secara Simultan.....	64
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi.....	65
4.4.3 Pembahasan Pengujian Hipotesis.....	65
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kab. Garut	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	52
Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
Tabel 4.5 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Profesionalisme Fiskus	56
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	56
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi	57
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kinerja Fiskus	58
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.12 Uji Multikolonieritas.....	62
Tabel 4.13 Uji Heteroskedisitas	63
Tabel 4.14 Uji Regresi Berganda	64
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.16 Besar Pengaruh Secara Parsial.....	66
Tabel 4.17 Uji Koefisien Regresi Berganda	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	75
Lampiran B Uji Validitas.....	79
Lampiran C Uji Reliabilitas	84
Lampiran D Uji Asumsi Klasik.....	85
Lampiran E Uji Regresi Berganda.....	87
Lampiran F Uji Parsial	88
Lampiran G Surat Keterangan Penelitian.....	89