

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand the effect of tax officers professionalism to tax officers performance in Bandung Karees first tax service office, and to understand the effect of work satisfaction to tax officers performance in Bandung Karees first tax service office , also to understand the effect of organization's commitment to officers performance in Bandung Karees first tax service office. In this research, the research object are the tax officers which do the service in tax office. The researcher was using sensus as the sampling technique and used questionnaire when determine the samples. To take the data, the researcher used a questionnaire which contain questions about the variables that will be analyzed by using the multiple linear regression. The result of the analysis show us, that the tax officer professionalism has significant effect to tax officer performance in Bandung Karees first tax service office, work satisfaction has an effect to tax officer performance in Bandung Karees first tax service office, and organization's commitment also has an effect to tax officer performance in Bandung Karees first tax service office. The result prove, to increase tax officers performance, it's necessary to consider some factors, like tax officers professionalism, work satisfaction, organization's commitment, because those factors can affect the tax officers performance.

Keywords: Fiscus professionalism, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fiscus Performance.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme Fiskus terhadap kinerja Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, serta mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, serta mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (sensus) menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan menyangkut variabel yang akan diteliti dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa profesionalisme Fiskus berpengaruh signifikan terhadap kinerja Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja Fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Hal ini membuktikan untuk meningkatkan kinerja Fiskus perlu memperhatikan faktor-faktor seperti profesionalisme Fiskus, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja Fiskus.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud & Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Waktu & Tujuan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Perpajakan.....	9
2.1.1 Pengertian Pajak	9
2.1.2 Fungsi Pajak.....	11
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	12
2.1.4 Asas-asas Pemungutan Pajak	14
2.1.5 Teori Pendukung Pemungutan Pajak	15
2.2 Fiskus	17
2.2.1 Pengertian Fiskus	17
2.2.2 Wewenang Fiskus	18
2.2.3 Hak dan Kewajiban.....	23
2.3 Profesionalisme.....	25
2.3.1 Profesionalisme Fiskus	25
2.4 Kepuasan Kerja.....	27
2.5 Komitmen Organisasi	29
2.6 Penelitian Terdahulu	32
2.7 Rerangka Pemikiran Keterangan	34
2.8 Hipotesis	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.1.1 Sejarah KPP Pratama Bandung Kares	37

	Halaman	
3.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Karees.....	40
3.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees	41
3.1.4	Deskripsi Kerja	43
3.2	Teknik Penentuan Populasi.....	46
3.3	Definisi Operasional Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional .	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5	Teknik Pengujian Data.....	51
3.5.1	Uji Validitas	51
3.5.2	Uji Reliabilitas	52
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.1	Uji Normalitas.....	52
3.6.2	Uji Multikolonieritas.....	52
3.6.3	Uji Heteroskedisitas	53
3.7	Regresi Linier Berganda	53
BAB IV ANALISI & PEMBAHASAN.....		55
4.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.1.1	Uji Validitas	55
4.1.2	Uji Reliabilitas	57
4.2	Analisis Deskriptif Data Responden.....	58
4.2.1	Usia Responden	59
4.2.2	Lama bekerja Responden.....	60
4.2.3	Pendidikan terakhir Responden	61
4.3	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	62
4.3.1	Aspek Profesionalisme Fiskus (X1)	63
4.3.2	Aspek Kepuasan Kerja (X2)	69
4.3.3	Aspek Komitmen Organisasi (X3)	75
4.3.4	Aspek Kinerja Fiskus (Y)	81
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	86
4.4.2	Uji Normalitas.....	87
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	87
4.4.4	Uji Multikolinieritas	88
4.4.5	Analisis Koefisien Korelasi	90
4.5	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	92
4.5.1	Analisis Koefisien Determinasi	93
4.5.2	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F).....	95
4.5.3	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	96
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....		100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	101

	Halaman
DAFTAR PUSTAKA.....	102
DAFTAR LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Ringkasan APBN 2010-13.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel X.....	48
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Y.....	50
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel X ₁	55
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel X ₂	56
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel X ₃	56
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Y.....	57
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.6	Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 4.7	Usia Responden.....	59
Tabel 4.8	Lama bekerja Responden.....	60
Tabel 4.9	Pendidikan terakhir Responden.....	61
Tabel 4.10	Frekuensi Aspek Profesionalisme X1.....	64
Tabel 4.10.1	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 pertama.....	65
Tabel 4.10.2	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 kedua.....	65
Tabel 4.10.3	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 ketiga.....	66
Tabel 4.10.4	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 keempat.....	66
Tabel 4.10.5	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 kelima.....	67
Tabel 4.10.6	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 keenam.....	67
Tabel 4.10.7	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 ketujuh.....	68
Tabel 4.10.8	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 kedelapan.....	68
Tabel 4.10.9	Frekuensi Jawaban Kuesiner Aspek X1 kesembilan.....	59
Tabel 4.11	Frekuensi Aspek Profesionalisme X2.....	70
Tabel 4.11.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X2 pertama.....	71
Tabel 4.11.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X2 kedua.....	72
Tabel 4.11.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X2 ketiga.....	72
Tabel 4.11.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X2 keempat.....	73
Tabel 4.11.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X2 kelima.....	73
Tabel 4.11.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X2 keenam.....	74
Tabel 4.11.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X2 ketujuh.....	74
Tabel 4.12	Frekuensi Aspek Profesionalisme X3.....	76
Tabel 4.12.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 pertama.....	77
Tabel 4.12.2	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 kedua.....	77
Tabel 4.12.3	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 ketiga.....	78
Tabel 4.12.4	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 keempat.....	78
Tabel 4.12.5	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 kelima.....	79
Tabel 4.12.6	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 keenam.....	79
Tabel 4.12.7	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 ketujuh.....	80
Tabel 4.12.8	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 kedelapan.....	80
Tabel 4.12.9	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek X3 kesembilan.....	81

Tabel 4.13	Frekuensi Aspek Profesionalisme Y.....	82
Tabel 4.13.1	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek Y	83
Tabel 4.13.2	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek Y	84
Tabel 4.13.3	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek Y	84
Tabel 4.13.4	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek Y	85
Tabel 4.13.5	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek Y	85
Tabel 4.13.6	Frekuensi Jawaban Kuesioner Aspek Y	86
Tabel 4.14	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	87
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas.....	89
Tabel 4.16	Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	91
Tabel 4.17	Nilai Koefisien Regresi.....	92
Tabel 4.18	Nilai Koefisien <i>Beta × Zero Order</i>	94
Tabel 4.19	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)	95
Tabel 4.20	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Penelitian	34
Gambar 3.1 Struktur KPP Pratama Bandung Karees	42
Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Lama bekerja	61
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	62
Gambar 4.5 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Profesionalisme Fiskus (X1)	64
Gambar 4.6 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kepuasan Kerja (X2).....	71
Gambar 4.7 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Komitmen Organisasi (X3)	76
Gambar 4.8 Diagram Frekuensi Data Berdasarkan Kinerja Fiskus (Y)	83
Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan Scatterplot.....	88
Gambar 4.10 Kurva Uji-t Dua Pihak X1	97
Gambar 4.11 Kurva Uji-t Dua Pihak X2	98
Gambar 4.12 Kurva Uji-t Dua Pihak X3	99