



**PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KRAMAT JATI**

TESIS

OLEH ;

DEDDY DARIANSYAH S

**UNIVERSITAS 55110110068 T A S
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
2012**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Deddy Dariansyah

NIM : 55110110068

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 14 September 2012


Mengesahkan :

Ketua Program Studi Magister Manajemen

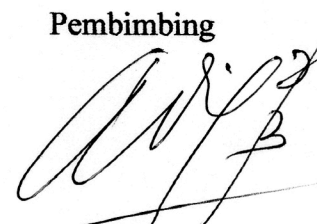
Direktur Program

Pascasarjana MM


Dr. Rina Astini, SE.MM


Prof. Dr. Didik J Rachbini

Pembimbing


Ir. Har Adi Basri, MEc. Phd

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : Pengaruh Displin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Deddy Dariansyah

NIM : 55110110068

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 14 September 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang diterapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang di gunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 14 September 2012



Deddy Dariansyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, bimbingan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya akhir ini, dengan judul “ Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati.

Penulis menyadari bahwa karya akhir ini merupakan kerja besar yang harus di hadapi, namun berkat bantuan, bimbingan, saran serta dorongan berbagai pihak pada akhirnya karya akhir ini dapat diselesaikan. Dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar – besar nya kepada:

- 1 Bapak Ir Har Adi Basri, MEc. Phd selaku pembimbing tesis, yang telah membimbing dan meluang waktu, serta kesabaran yang luar biasa dalam proses penyelesaian karya akhir ini.
- 2 Bapak Prof DR Didik J Rachbini, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
- 3 Ibu DR Rina Astini, SE. ME selaku Ketua Program Magister Manajemen
- 4 Seluruh dosen pengajar yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
- 5 Seluruh staf dan karyawan Program Magister Manajemen
- 6 Ayahanda dan Ibunda tercinta serta adik ku yang telah memberikan support, kasih sayang, motivasi dan doanya selama ini.
- 7 Bapak Dading Handoko, SE. MBT Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati yang telah memberikan izin penelitian Tesis.

- 8 Bapak Muhammad Chomsim dan Ibu Megawati Sianturi pada Seksi Umum pada KPP Kramat Jati yang telah memberikan support selama ini.
- 9 Seluruh teman – teman DJP dan DJKN yang telah memberikan dukungan selama ini.
- 10 Mr Andin Lubis yang telah memberikan pengarahan selama tesis ini berlangsung.
- 11 Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung, baik moril dan materil terhadap penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa karya akhir ini belum sempurna serta memiliki banyak kekurangan, penulis berharap karya akhir dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wacana bagi semua pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.



Jakarta, 14 September 2012

UNIVERSITAS
Deddy Dariansyah
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian dan kegunaan penelitian	7
BAB II DESKRIPSI KANTOR PELAYANAN PAJAK KRAMAT JATI	9
2.1 Sejarah	9
2.2 Visi dan Misi	10
2.3 Nilai kantor	11
2.4 Bisnis Proses	12
2.5 Modernisasi	12
2.6 Sumber Daya	13
2.7 Struktur Organisasi	18

BAB III TINJAUAN PUSTAKA	22
3.1. Disiplin	23
3.2. Motivasi	33
3.3 Kualitas Pelayanan Prima	48
3.4 Kinerja	59
3.5 Hasil Penulisan Terdahulu	71
3.6 Kerangka Pemikiran	71
3.7 Hipotesis Penelitian	73
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	74
4.1 Objek Penelitian	74
4.2 Metode Penelitian	74
4.3 Teknik Pengumpulan Data	77
4.4 Sumber Data	78
4.5 Populasi dan Sampel	79
4.6 Teknik Pengambilan Sampel	81
4.7 Teknik Pengukuran	81
4.8 Uji Validitas dan Realibilitas	82
4.9 Uji Normalitas dan Multikolinearitas	83
4.10 Metode Analisis Data	84
4.11. Matrik Korelasi	87
BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1 Hasil Penelitian	89
5.2 Uji Validitas / Realibilitas	91
5.3 Uji Reliabilitas	99
5.4 Analisis Dimensi	99
5.5 Uji Analisis Regresi	106
5.6 Uji Normalitas Data	109
5.7 Uji Multikolonieritas	111
5.8 Uji Autokorelasi	113
5.9. Uji Heteroskedastisitas	114

5.10. Uji Hipotesis	116
5.11. Analisis Penelitian	120
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	124
6.1 Kesimpulan	124
6.2 Rekomendasi	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	131



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati	1
Tabel 1.2	Rekap Absen Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati.....	4
Tabel 2.1	Sumber Daya Manusia.....	13
Tabel 2.2	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati.....	18
Tabel 3.1	Hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow.....	38
Tabel 3.2	Perbandingan kebutuhan dari Abraham Maslow dan Alderfer.....	40
Tabel 3.3	Proses Motivasi.....	46
Tabel 3.4	Faktor Faktor dalam Motivasi.....	47
Tabel 3.5	Kerangka Pemikiran.....	72
Tabel 4.1	Variabel Penelitian.....	75
Tabel 4.2	Operasional Variabel.....	75
Tabel 4.3	Populasi Pegawai KPP.....	79
Tabel 4.4	Matik Korelasi Dimensi.....	87
Tabel 5.1	Karakteristik Responden.....	89
Tabel 5.2	Operasional Variabel Disiplin Kerja.....	92
Tabel 5.3	Cronbach Alpha Disiplin Kerja.....	92
Tabel 5.4	Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja.....	93
Tabel 5.5	Operasional Variabel Motivasi.....	94
Tabel 5.6	Cronbach Alpha Motivasi.....	94
Tabel 5.7	Uji Variabel Motivasi.....	95
Table 5.8	Operasional Variabel Kualitas pelayanan.....	96

Tabel 5.9	Cronbach Alpha Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel 5.10	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel 5.11	Operasional Variabel Kinerja.....	98
Tabel 5.12	Cronbach Alpha Kinerja.....	98
Tabel 5.13	Uji Validitas Variabel Kinerja.....	99
Tabel 5.14	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	100
Tabel 5.15	Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	101
Tabel 5.16	Nilai Korelasi Antar Variabel.....	103
Tabel 5.17	Nilai Koefisien Regresi.....	107
Tabel 5.18	Hasil Perhitungan Multikolonieritas	113
Tabel 5.19	Hasil perhitungan Durbin-Watson untuk uji Autokorelasi.....	116
Tabel 5.20	Hasil Uji Statistik secara parsial.....	118
Tabel 5.21	Pengaruh Gabungan Variabel.....	120
Tabel 5.22	Hasil Perhitungan Gabungan Variabel.....	121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik Histogram Variabel Kinerja.....	111
Gambar 2	Grafik Scartter Plot.....	112
Gambar 3	Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	116
Gambar 4	Grafik hasil pengujian Uji statistik.....	119

