



UNIVERSITAS MERCU BUANA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DAN INFORMASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN
DI PENGADILAN PAJAK**

TESIS

Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Program Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana

Oleh :

MUHAMMAD ADNAN ABDULLAH

NIM : 131.01.051

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2003**

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI SENGKETA PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN INFORMASI
PERADILAN PAJAK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PEMOHON BANDING DAN
PENGGUGAT DI PENGADILAN PAJAK

NAMA MAHASISWA : MUHAMMAD ADNAN ABDULLAH
NIM : 131.01.051

Tesis Ini Telah Disetujui Dan Dipertahankan Di Depan Sidang Tim Penguji Program
Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

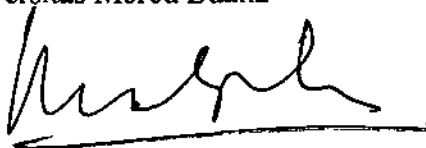
Pada Hari : Rabu
Tanggal : 24 September 2003
Tempat : Ruang Sidang Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana, Jalan Menteng Raya Nomor 29, Jakarta
Pusat.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Menyetujui :
Pembimbing Tesis



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Mengetahui :
Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana



Dr. Laode M. Kamaluddin, M.Sc., M.Eng.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur ke hadirat Allah SWT., berkat hidayah dan taufik-Nya, Penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Selanjutnya Penulis haturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta yang dengan doa tulusnya, Penulis dapat menyelesaikan tugas-tugas akademik dengan baik.

Penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Pembimbing Utama dan Bapak Drs. Hadi Prayitno, M.M. selaku Pembimbing Kedua. Dan atas segala bantuan dan bimbingannya, Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tinggi dari Penulis juga disampaikan kepada Bapak Dr. Ir. Suharyadi, M.S. selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta, Bapak Dr. Laode M. Kamaluddin, M.Sc., M.Eng. selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana Jakarta, Bapak dan Ibu dosen yang telah membimbing Penulis dalam menekuni berbagai mata kuliah dari awal hingga akhir studi di Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana Jakarta, serta semua pihak yang berkenan memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari masih adanya berbagai kekurangan yang terdapat dalam tesis ini sebagai akibat dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman Penulis. Sehubungan dengan hal tersebut, Penulis selalu membuka diri untuk menerima koreksi atau kritik yang konstruktif dari berbagai pihak sebagai upaya penyempurnaan tesis ini.

Semoga tulisan ini dapat diterima sebagai sumbangan pikiran Penulis yang ada nilainya untuk pembangunan Bangsa Indonesia, khususnya pada aspek fungsi pelayanan publik sebagai pendukung tercapainya keadilan dan kepastian hukum penyelesaian sengketa pajak. Amin.

Akhirnya atas segala perhatian yang telah diberikan, Penulis mengucapkan terima kasih. Wassalam.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 September 2003

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Hipotesis	3
1.5. Paradigma Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
 BAB II. LANDASAN TEORI	 6
2.1. Pelayanan Publik	6
2.2. Kualitas Pelayanan Publik	6
2.3. Kepuasan Pelanggan	9
2.4. Struktur Organisasi	10
2.5. Analisis Pekerjaan	16
2.6. Desain Pekerjaan	17
2.7. Redesain Pekerjaan	19
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	 21
3.1. Variabel dan Pengukuran	21
3.2. Rancangan Penelitian	21
3.3. Metode Pengambilan Data dan Sampel	29
3.4. Metode Pengolahan Data	30
3.5. Metode Analisa Data	30
3.6. Pengujian Validitas Instrumen	31
3.7. Pengujian Reliabilitas Instrumen	40
 BAB IV. GAMBARAN UMUM PENGADILAN PAJAK	 53
4.1. Sejarah Peradilan Pajak	53
4.2. Struktur Organisasi Pengadilan Pajak	55
4.3. Uraian Pekerjaan Pengadilan Pajak	56

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
5.1. Data Penilaian Kualitas Pelayanan Administrasi	79
5.2. Data Penilaian Kualitas Pelayanan Informasi	86
5.3. Data Penilaian Tingkat Kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat	93
5.4. Analisis dan Pemecahan Masalah	101
5.5. Pengujian Normalitas Distribusi Data	113
5.6. Pengujian Hipotesis Korelasi	116
 BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	118
6.1. Kesimpulan	118
6.2. Saran	119
 DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.6.1. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi	32
Tabel 3.6.2. Hasil Analisis Item Instrumen Kualitas Pelayanan Administrasi	34
Tabel 3.6.3. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Informasi	35
Tabel 3.6.4. Hasil Analisis Item Instrumen Kualitas Pelayanan Informasi	36
Tabel 3.6.5. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Tingkat Kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat	38
Tabel 3.6.6. Hasil Analisis Item Instrumen Tingkat Kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat	40
Tabel 3.7.1. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi (Item Ganjil)	41
Tabel 3.7.2. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi (Item Genap)	43
Tabel 3.7.3. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Informasi (Item Ganjil)	45
Tabel 3.7.4. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Informasi (Item Genap)	47
Tabel 3.7.5. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Tingkat Kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat (Item Ganjil) ...	49
Tabel 3.7.6. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Tingkat Kepuasan Pemohon Banding dan Penggugat (Item Genap)	51
Tabel 5.1.1. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi	81
Tabel 5.1.2. Data Ringkasan Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi	83
Tabel 5.2.1. Data Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Informasi	88
Tabel 5.2.2. Data Ringkasan Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi	90
Tabel 5.3.1. Data Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pemohon Banding/Penggugat	95
Tabel 5.3.2. Data Ringkasan Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi	97
Tabel 5.4. Data Jumlah Skor Penilaian Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Informasi Dan Tingkat Kepuasan Pemohon Banding/Penggugat	114

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Paradigma Penelitian	5
Gambar 2 Konsep Kepuasan Pelanggan	9



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Output Validitas X1
- Lampiran 2 : Output Validitas X2
- Lampiran 3 : Output Validitas Y
- Lampiran 4 : Output Reliability
- Lampiran 5 : Struktur Organisasi Pengadilan Pajak
- Lampiran 6 : Output Chi-Square Test
- Lampiran 7 : Tabel Nilai-nilai Chi Kuadrat
- Lampiran 8 : Output Correlations
- Lampiran 9 : Revisi Struktur Organisasi Pengadilan Pajak
- Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian

