

ABSTRACT

The issue to be researched in this thesis is the influence of leadership, discipline of work and compensation to employee performance on Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan Pratama Jakarta.

The object of research in this thesis are several variables that make up the performance of employees in KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan, namely leadership, discipline and compensation work. The sampling technique is to use the method of total sampling (census), ie the entire population that will become members sampled. Methods or research design used in this study is descriptive method with qualitative analysis and quantitative statistical analysis.

The data used in the research consisted of primary and secondary data obtained by techniques of questionnaire, observation and documentation. Tests using a questionnaire validity and reliability testing. Data analysis is used for statistical analysis, descriptive and inferential statistical analysis. Whereas for the testing of hypothesis using multiple regression test with t test and F test.

From the results of this thesis research note that the influence of leadership, discipline of work and compensation to employee performance KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan amounted to 67.9%. While the relationship between the independent variables (X) and dependent variable (Y) is very strong that is equal to 0,824. Based on the results of the research can be concluded that the leadership, discipline and compensation work has positive and significant impact on Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan Pratama Jakarta, either partially or simultaneously.

Recommendations from the authors is to further improve the quality of leadership roles to be able to move the achievement motivation that directly improve morale in accordance with the demands and needs of agencies, guide the employees in order to comply with staffing requirements and the enforcement of discipline and code of ethics and devise a satisfactory compensation program with consider the suitability of a sense of justice and duty charges. If the three variables can be executed properly, it can increase employee performance in delivering services to taxpayers and collecting tax revenue.

ABSTRAK

Permasalahan yang diteliti dalam karya akhir ini adalah pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan.

Objek penelitian dalam karya akhir ini merupakan beberapa variabel yang membentuk kinerja pegawai di KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan, yaitu kepemimpinan, disiplin kerja dan kompensasi. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode total sampling (sensus) yakni seluruh populasi menjadi anggota yang akan dijadikan sampel.

Metode atau desain penelitian yang digunakan dalam studi ini ialah metode deskriptif dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif secara statistik.

Data yang dipergunakan dalam penelitian meliputi data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan cara : teknik angket, observasi dan dokumentasi. Uji kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Analisis data yang dipergunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Sedangkan untuk melakukan pengujian hipotesis menggunakan uji regresi berganda melalui uji t dan uji F.

Dari hasil penelitian karya akhir ini diketahui bahwa pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan adalah sebesar 67,9%. Sedangkan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) adalah sangat kuat yaitu sebesar 0.824.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan, disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan, baik secara parsial maupun secara simultan.

Rekomendasi dari penulis adalah untuk lebih meningkatkan peranan kepemimpinan yang berkualitas agar mampu menggerakkan motivasi berprestasi yang secara langsung meningkatkan semangat kerja sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan instansi, pembinaan terhadap pegawai dalam rangka mematuhi ketentuan kepegawaian dan penegakan disiplin maupun kode etik dan menyusun program kompensasi yang memuaskan dengan mempertimbangkan rasa keadilan dan kesesuaian beban tugas. Jika ke tiga variabel tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka kinerja pegawai dapat meningkat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan menghimpun penerimaan pajak.

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan**

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Agus Budi Setiyawan

NIM : 55107120057

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2010

Mengesahkan :

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

MERCU BUANA

Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D.

Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D

Pembimbing

Dr. Anik Tri Suwarni

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan**

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Agus Budi Setiyawan

NIM : 55107120057

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan 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 lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2010

Agus Budi Setiyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas Karya Akhir ini.

Karya akhir ini ditulis berdasarkan penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan, penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya, sehingga dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, arahan maupun kritik yang sifatnya membangun demi penyempurnaan hasil penelitian ini.

Dalam menyelesaikan Karya Akhir ini, berkat dari arahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Anik Tri Suwarni sebagai Dosen Pembimbing, yang selalu memberikan petunjuk, bimbingan dan dorongan yang sangat membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini;
2. Ir. Dana Santoso, M.Eng, Sc., Ph.D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana;
3. Ir. Har Adi Basri, MEc., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana;

4. Para Dosen Penguji yang sejak ujian Proposal dan Ujian Karya Akhir banyak memberikan masukan dan arahan yang sangat berarti, hingga selesainya Karya Akhir ini;
5. Para staf Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membantu terselenggaranya seluruh proses perkuliahan selama ini;
6. Bapak Ir. Untung Bimantoko, MA, selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan yang telah memberikan ijin dalam pelaksanaan penelitian ini;
7. Rekan-rekan Angkatan XI yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian tugas perkuliahan dan Karya Akhir ini;
8. Rekan-rekan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan penulis, sehingga dapat digunakan sebagai analisa data penulisan Karya Akhir ini;
9. Kepada Orang Tua, istri dan anak-anakku tercinta (Diani Nur Dzakiyah dan Muhammad Aufa Dzakwan) yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian Karya Akhir ini.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan Karya Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga kepada para pembaca diharapkan kritik dan masukannya demi perbaikan di kemudian hari

Jakarta, Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah	6
1.2.2. Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3. Maksud dan Tujuan Karya Akhir	8
1.4. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	11
2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Lingkup Bidang Pelayanan	15

2.2.1	Tugas dan Fungsi KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan	15
2.2.2	Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak	18
2.2.3	Laporan Penerimaan Pajak Tahun 2006 s/d 2009.	22
2.3.	Sumber Daya	27
2.3.1	Struktur Organisasi	27
2.3.2	Sumber Daya Manusia	32
2.3.3.	<i>Grade</i> di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak..	35
2.3.4	Wilayah Kerja	38
2.3.5	Teknologi dan Sarana Modernisasi Perpajakan ...	39
2.4.	Tantangan Pelayanan	43
2.5.	Proses Bisnis	45
BAB III	KAJIAN PUSTAKA	48
3.1.	Kepemimpinan	48
3.1.1.	Pengertian Kepemimpinan	45
3.1.2.	Tipe Kepemimpinan	51
3.1.3.	Fungsi Kepemimpinan	53
3.2.	Disiplin Kerja	55
3.2.1.	Macam-macam Disiplin Kerja	56
3.2.2.	Pembentukan Disiplin	63
3.3.	Kompensasi	66
3.3.1.	Tujuan Pemberian Kompensasi	69
3.3.2.	Bentuk-bentuk Kompensasi Pegawai	71

3.3.3.	Insentif Kerja	72
3.4.	Kinerja	73
3.5.	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	77
3.5.1.	Kerangka Pemikiran	77
3.5.2.	Hipotesis	81
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	82
4.1.	Objek Penelitian	82
4.2.	Metode Penelitian	82
4.2.1.	Desain Penelitian	82
4.2.2.	Operasional Variabel	83
4.2.3.	Metode Pengumpulan Data	87
4.2.4.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	89
4.3.	Metode Analisis	90
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	90
4.3.2.	Teknik Analisis Data	97
BAB V	HASIL DAN ANALISIS	105
5.1.	Hasil Penelitian	105
5.2.	Analisis Statistik Deskriptif	105
5.2.1.	Variabel Kepemimpinan (X_1)	106
5.2.2.	Variabel Disiplin Kerja (X_2)	113
5.2.3.	Variabel Kompensasi (X_3)	119
5.2.4.	Variabel Kinerja Pegawai (Y)	126

5.3.	Analisis Statistik Inferensial	132
5.3.1.	Regresi Sederhana	132
5.3.2.	Regresi Berganda	137
5.4.	Pengujian Hipotesis	140
5.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	141
5.4.1.	Kepemimpinan	142
5.4.2.	Disiplin Kerja	144
5.4.3.	Kompensasi	147
5.5.	Keterbatasan Penelitian	149
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	150
6.1.	Kesimpulan	150
6.2.	Implementasi Managerial	151
6.3.	Rekomendasi	154
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN	159
RIWAYAT HIDUP	188

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rencana dan Realisasi Penerimaan Tahun Anggaran 2006 ...	23
Tabel 2.2	Rencana dan Realisasi Penerimaan Tahun Anggaran 2007 ...	24
Tabel 2.3	Rencana dan Realisasi Penerimaan Tahun Anggaran 2008 ...	25
Tabel 2.4	Rencana dan Realisasi Penerimaan Tahun Anggaran 2009 ...	26
Tabel 2.5	Sebaran Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 2.6	Sebaran Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
Tabel 2.7	Sebaran Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	33
Tabel 2.8	Sebaran Pegawai Berdasarkan Jabatan	33
Tabel 2.9	Sebaran Pegawai Berdasarkan Umur	34
Tabel 2.10	Sebaran Pegawai Berdasarkan Bagian/Seksi	34
Tabel 2.11	Contoh Grading Untuk Pegawai	36
Tabel 4.1	Operational Variabel	84
Tabel 4.2	Data Pegawai KPP Pratama Jakarta Grogol Petamburan	90
Tabel 4.3	Uji Validitas Butir Pertanyaan Kepemimpinan (X_1)	92
Tabel 4.4	Uji Validitas Butir Pertanyaan Disiplin Kerja (X_2)	93
Tabel 4.5	Uji Validitas Butir Pertanyaan Kompensasi (X_3)	94
Tabel 4.6	Uji Validitas Butir Pertanyaan Kinerja (Y)	95
Tabel 4.7	Reliabilitas tiap-tiap Variabel Penelitian	96
Tabel 4.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	100
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepemimpinan (X_1)	106

Tabel 5.2	Tabel Interpretasi Variabel Kepemimpinan (X_1) per Dimensi	110
Tabel 5.3	Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan (X_1)	111
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Item Variabel Disiplin Kerja (X_2)	113
Tabel 5.5	Tabel Interpretasi Variabel Disiplin Kerja (X_2) per Dimensi.	117
Tabel 5.6	Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X_2)	118
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Item Variabel Kompensasi (X_3)	119
Tabel 5.8	Tabel Interpretasi Variabel Kompensasi (X_3) per Dimensi ...	123
Tabel 5.9	Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompensasi (X_3)	124
Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi Item Variabel Kinerja (Y)	126
Tabel 5.11	Tabel Interpretasi Variabel Kinerja (Y) per Dimensi	130
Tabel 5.12	Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja (Y)	131
Tabel 5.13	Koefisien Korelasi Variabel Bebas	133
Tabel 5.14	Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel X Terhadap Variabel Y	137
Tabel 5.15	Rekapitulasi Pengaruh Variabel Bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y)	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Grogol Prtamburan	31
Gambar 2.2	Proses Bisnis KPP Pratama Jakarta Grogol Prtamburan	47
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	80
Gambar 5.1	Skala Berdasarkan Interpretasi Masing-Masing Dimensi Kepemimpinan (X_1).....	111
Gambar 5.2	Skala Berdasarkan Interpretasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan (X_1)	112
Gambar 5.3	Skala Berdasarkan Interpretasi Masing-Masing Dimensi Disiplin Kerja (X_2)	117
Gambar 5.4	Skala Berdasarkan Interpretasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X_2)	118
Gambar 5.5	Skala Berdasarkan Interpretasi Masing-Masing Dimensi Kompensasi (X_3)	124
Gambar 5.6	Skala Berdasarkan Interpretasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompensasi (X_3)	125
Gambar 5.7	Skala Berdasarkan Interpretasi Masing-Masing Dimensi Kinerja (Y)	130
Gambar 5.8	Skala Berdasarkan Interpretasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja (Y)	131

DAFTAR SINGKATAN

APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara	1
KPP	Kantor Pelayanan Pajak	4
DJP	Direktorat Jenderal Pajak	5
IPEDA	Iuran Pembangunan Daerah	11
PBB	Pajak Bumi dan Bangunan	12
ITDA	Inspektorat Daerah	12
KMK	Keputusan Menteri Keuangan	12
KANWIL	Kantor Wilayah	13
NPWP	Nomor Pokok Wajib Pajak	17
PKP	Pengusaha Kena Pajak	17
PPN	Pajak Pertambahan Nilai	17
SPMKP	Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak	17
SKB	Surat Keterangan Bebas	17
PPh	Pajak Penghasilan	17
KP PBB	Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	27
Karikpa	Kantor Pemeriksaan Pajak	27
BPHTB	Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	29
LTO	<i>Large Tax Office</i>	39
MTO	<i>Medium Tax Office</i>	39
STO	<i>Small Tax Office</i>	39

TPT	Tempat Pelayanan Terpadu	39
WP	Wajib Pajak	40
SPT	Surat Pemberitahuan	40
SIDJP	Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak	40
SIP	Sistem Informasi Perpajakan	41
SIKKA	Sistem Informasi Kepegawaian, Keuangan dan Aktiva	44
MSDM	Manajemen Sumber Daya Manusia	44
SDM	Sumber Daya Manusia	44
KTP	Kartu Tanda Penduduk	45
ASP	<i>Application Service Provider</i>	46
E-fin	<i>Elektronic Rilling Identification Number</i>	46
SAPM	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	77
SOP	<i>Standart Operating Prosedurs</i>	78
SPSS	<i>Statistical Paket for Social Science</i>	132
KITSDA	Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur	153

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	159
Lampiran 2	Data Ordinal Hasil Kuesioner Kepemimpinan (X_1)	164
Lampiran 3	Data Ordinal Hasil Kuesioner Disiplin Kerja (X_2)	167
Lampiran 4	Data Ordinal Hasil Kuesioner Kompensasi (X_3)	170
Lampiran 5	Data Ordinal Hasil Kuesioner Kinerja (Y)	173
Lampiran 6	Data Reabilitas dan Validitas Kepemimpinan (X_1)	176
Lampiran 7	Data Reabilitas dan Validitas Disiplin Kerja (X_2)	178
Lampiran 8	Data Reabilitas dan Validitas Kompensasi (X_3)	180
Lampiran 9	Data Reabilitas dan Validitas Kinerja Pegawai (Y)	182
Lampiran 10	Data Uji Regresi Sederhana Pengaruh Variabel Kepemimpinan (X_1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	184
Lampiran 11	Data Uji Regresi Sederhana Pengaruh Variabel Disiplin Kerja (X_2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	185
Lampiran 12	Data Uji Regresi Sederhana Pengaruh Variabel Kompensasi (X_3) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	186
Lampiran 13	Data Uji Regresi Berganda Pengaruh Variabel Kepemimpinan (X_1), Disiplin Kerja (X_2) dan Kompensasi (X_3) terhadap Kinerja Pegawai (Y)	187
Lampiran 14	Berita Acara Penelitian Lapangan	189