

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BAGI WAJIB PAJAK (STUDI KASUS DI KPP PRATAMA
JAKARTA PENJARINGAN)**

SKRIPSI

Oleh

Muhammad Ikbal

1100056155



Universitas Bina Nusantara

Jakarta

2012

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL LUAR	
HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN <i>HARD COVER</i>	iii
HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI	iv
HALAMAN PEMBERIAN HAK CIPTA NON EKSLUSIF	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
I.2 Identifikasi Masalah.....	4
I.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	4

I.4	Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
I.5	Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI		
II.1	Pengertian <i>Good Governance</i>	7
II.2	Pilar-Pilar <i>Good Governance</i>	8
II.3	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	11
II.4	Reformasi Birokrasi	16
II.5	Pelayanan Pajak	22
II.6	Penelitian Sebelumnya.....	29
II.7	Pengembangan Hipotesis	30
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN		
III.1	Objek Penelitian.....	32
III.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Penjaringan.....	32
III.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Jakarta Penjaringan	33
III.1.3	Keadaan Monografi	34
III.1.4	Struktur Organisasi	34
III.1.5	Tugas dan Fungsi Setiap Bagian.....	35
III.1.5.1	Sub Bagian Umum.....	35
III.1.5.2	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	35
III.1.5.3	Seksi Pelayanan	35
III.1.5.4	Seksi Penagihan	35
III.1.5.5	Seksi Pemeriksaan	36
III.1.5.6	Seksi Ekstensifikasi	36

III.1.5.7 Seksi Pengawasan dan Konsultasi	36
III.2 Metodologi Penelitian	36
III.2.1 Pengertian Metodologi Penelitian Secara Umum	36
III.2.2 Kategori Penelitian.....	37
III.2.3 Populasi dan Sample	38
III.2.3.1 Populasi.....	38
III.2.3.2 Sample.....	38
III.2.4 Definisi Oprasional Variabel	39
III.2.5 Metode Pengumpulan Data.....	40
III.2.6 Metode Pengolahan Data	41
III.2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	44
III.2.7.1 Validitas	44
III.2.7.2 Reliabilitas	45
III.2.8 Paradigma Penelitian	46
III.2.9 Identifikasi Variabel.....	46
III.2.10 Definisi Variabel	46
III.2.10.1 Pelayanan Kepada Wajib Pajak	46
III.2.10.2 Akuntabilitas	47
III.2.10.3 Transparansi.....	47
III.2.10.4 Efektif dan Efisien	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1 Hasil Penelitian	49
-----------------------------	----

IV.1.1 Deskripsi Responden	49
IV.1.2 Uji <i>Pretest</i>	50
IV.1.2.1 Validitas	51
IV.1.2.2 Reliabilitas	53
IV.1.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
IV.2 Analisis Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Efektif dan Efisien terhadap Kualitas Pelayanan Pada KPP Pratama Jakarta Penjaringan	58
IV.2.1 Analisis Regresi Berganda.....	58
IV.2.2 Analisis Koefisien Korelasi	60
IV.2.3 Koefisien Determinasi	61
IV.2.4 Uji Hipotesis	62
BAB V Simpulan dan Saran	
A. Simpulan	66
B. Saran	67

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR ACUAN

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

BAB II LANDASAN TEORI

Tabel 2.1 Ketiga Pilar *Good Governance* 10

Tabel 2.2 *The Five C's*..... 20

BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN

Tabel 3.1 Faktor Good Governance..... 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuisisioner..... 49

Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden..... 50

Tabel 4.3 Uji Validitas Akuntabilitas 51

Tabel 4.4 Uji Validitas Transparansi 52

Tabel 4.5 Uji Validitas Efektif dan Efisien..... 52

Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan 53

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas 54

Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas..... 55

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas 56

Tabel 4.10 Pedoman Uji Autokorelasi..... 57

Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi 57

Tabel 4.12Tabel Untuk Menentukan Ada Tidaknya Autokorelasi Dengan Uji

Durbin Watson 57

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Berganda 59

Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi 60

Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi 61

Tabel 4.16 Hasil Uji F..... 63

DAFTAR GAMBAR

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	54
---------------------------------------	----

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Nusantara.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses pengerjaan hingga selesainya skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof.Dr.Ir Harjanto Prabowo, MM, selaku Rektor dari Universitas Bina Nusantara
2. Bapak Dr. Engkos Achmad Kuncoro, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Nusantara.
3. Bapak Gatot Soepriyanto, SE., Ak., M.Buss., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Yen Sun, SE., AK., M.Buss., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
5. Bapak Martin Surya Mulyadi, SE., MM., BKP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan petunjuk, bimbingan, pengarahan, dukungan serta saran-saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Bapak Nelson Sirait selaku kepala bagian pelayanan KPP Jakarta Penjaringan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan survey di Kantor pelayan pajak tersebut

7. Segenap dosen-dosen pengajar dan staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Nusantara yang telah membekali penulis dengan berbagai macam ilmu pengetahuan selama kuliah dan penyelesaian skripsi ini.
8. Orang tua tercinta Bapak dan Ibu yang telah memberikan doa yang tiada henti, saran-saran serta memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis. Terima kasih atas segala doa dan semangat yang telah diberikan selama ini.
9. Adik penulis, serta seluruh keluarga besar Mama dan Bapak yang telah membantu, memberikan doa serta dukungan kepada penulis selama ini.
10. Wanda Maulina Ariani yang telah memberikan saran-saran, semangat, membantu serta menemani penulis selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan tanpa henti.
11. Teman-teman penulis yang turut memberikan dukungan dan saran-saran pada penyusunan skripsi ini, yaitu Tri, Darma, Fajar Shodiq, Adil, Rahmatullah, Mahfudz, Andaru, Egha, Via, Rizky serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebut satu per satu.
12. Dan kepada pihak-pihak lainnya yang turut ikut membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat serta pengetahuan kepada para pembaca. Penulis mengucapkan maaf sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini, karena penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu,

mohon saran dan kritiknya agar penulis dapat menghasilkan penulisan lebih baik dikemudian hari.

Jakarta, Juni 2012

Muhammad Iqbal