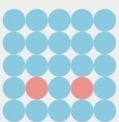




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KOMPETENSI DAN KOMITMEN PEGAWAI
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama A, B, dan C)**

Oleh :

JOHANES AJI NUGROHO



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2010**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

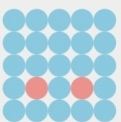
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



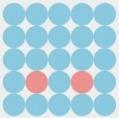
MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KOMPETENSI DAN KOMITMEN PEGAWAI
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama A, B, dan C)**

Oleh :

JOHANES AJI NUGROHO

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen
pada Program Studi Manajemen dan Bisnis**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH PASCA SARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2010**

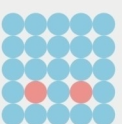
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji Luar Komisi Pada Ujian Thesis : Ir. Idqan Fahmi, MEd



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



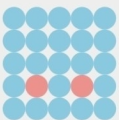
MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

J u d u l : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KOMPETENSI DAN KOMITMEN PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA A, B, DAN C)

N a m a : JOHANES AJI NUGROHO

Nrp : P056081081.41

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Dr. M. Joko Affandi, SU
Ketua

Febriantina Dewi, SE, MM
Anggota

Ketua Program Studi
Manajemen dan Bisnis

Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr. Ir. Arief Daryanto, M.Ec

Prof. Dr. Ir. Khairil Anwar Notodiputro, MS

Tanggal Ujian : 31 Mei 2010

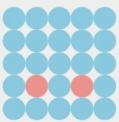
Tanggal Lulus :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KOMPETENSI DAN KOMITMEN PEGAWAI
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama A, B, dan C)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian tesis saya sendiri, dengan arahan komisi pembimbing, kecuali yang dengan jelas ditunjukkan rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis pada perguruan tinggi lainnya. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, Juni 2010

Yang Membuat Pernyataan

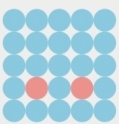
Johanes Aji Nugroho

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Wonosobo pada tanggal 9 Mei 1978, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara pasangan Bapak A. Walidi dan Ibu Th. Mintarsih. Penulis memulai pendidikannya di TK Bhayangkari Wonosobo pada tahun 1984. Selanjutnya pendidikan Sekolah Dasar hingga SMP ditempuh penulis di Wonosobo Jawa Tengah. Pada Tahun 1997 setelah lulus dari SMU Pangudi Luhur Van Lith Muntilan, penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Akuntansi pada Sekolah Tinggi Akuntansi Negara. Tahun 2003 penulis memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Sejak tahun 2000, penulis bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil Direktorat Jenderal Pajak yang ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak Cianjur. Tahun 2007, penulis dipindah tugas sebagai Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Duren Sawit.

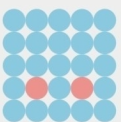
Tahun 2007, penulis memperoleh beasiswa Program Pascasarjana Departemen Keuangan dan diterima sebagai mahasiswa Pascasarjana Program Studi Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor angkatan Reguler 41 pada bulan September 2008. Pada akhir masa perkuliahan, penulis menyusun karya ilmiah yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KOMPETENSI DAN KOMITMEN PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama A, B, dan C)” di bawah bimbingan Dr. M. Joko Affandi, SU dan Febriantina Dewi, SE, MM.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

Kupersembahkan ini untuk Kekasih-kekasih hidupku.

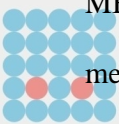
...

Istriku Uun dan 'malaikat kecil' kami Vincenzo.

...

Bapak, Ibu dan Kakak-kakakku.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



KATA PENGANTAR

Sebuah keajaiban jika karya ini akhirnya bisa selesai, setelah perjalanan yang panjang dan penuh nuansa selama menghadapi masa perkuliahan. Sungguh hebat makna yang tersirat dalam rangkaian proses pencapaian diri yang lebih sempurna, sanggup membuatku tersadar bahwa keberhasilan usahaku tidak pernah terlepas dari campur tangan dukungan dan cinta dari orang-orang sekitarku.

Tuhan Yang Maha Kasih yang selalu terjaga menaungiku dengan segala limpahan berkat dan cinta. Bunda Maria atas doa yang tak pernah kunjung henti, hingga langkahku selalu dipertemukan dengan banyak mukjizat.

Terima kasih kepada Dr. M. Joko Affandi, SU dan Febriantina Dewi, SE, MM selaku dosen pembimbing tesis. Segala dorongan, bimbingan dan saran yang diberikan senantiasa menyemangati saya untuk sesegera mungkin menyelesaikan karya ini.

Terima kasih teruntuk keluarga yang selalu mendukung pengembangan diriku: Ibu, Bapak, Mbak Santi dan keluarga, Mas Andri dan keluarga. Dan secara khusus untuk cinta terakhirku Uun dan jagoan kecil yang selalu memberi semangat, Enzo, dukungan dan pelukan kasih kalianlah kunci dari selesainya karya ini..

Banyak cinta dan terima kasih untuk teman-teman angkatan Reguler 41 MB IPB yang telah mengiringi perjuangan ini selama beberapa waktu, yang selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan perkuliahan dalam suasana persahabatan dan kekeluargaan, *you all are the best.*

Jakarta, Juni 2010