

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH
TERHADAP KUALITAS PERILAKU PELAYANAN
KARYAWAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN
KINERJA ORGANISASI**
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Se Wilayah Semarang)



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh :

**ABIN HAERUDIN
NIM. C4A002108**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2006**

Abstraksi

Ketergantungan pada pajak, akibat adanya krisis yang berkepanjangan, membuat pemerintah Indonesia harus meningkatkan target penerimaan pajak. Bagi aparat pajak, peningkatan target penerimaan ini tentunya berarti peningkatan kerja. Akan tetapi jika melihat kinerja perpajakan selama ini, nampaknya sulit untuk dapat mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Oleh karena itu perlu pembenahan SDM dalam hal perilaku pelayanannya. Penelitian ini menguji beberapa faktor yang berpengaruh terhadap perilaku pelayanan karyawan.

Penelitian ini menggunakan sampel pegawai KPP se Wilayah Semarang . Alat analisa data yang digunakan adalah AMOS 4. Hasil analisa data menunjukkan bahwa model penelitian mempunyai kesesuaian/*fit* yang baik dan semua hipotesis penelitian dapat dibuktikan. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kultur pelayanan dalam organisasi, kontrol aktifitas, serta kepemimpinan berpengaruh positif terhadap perilaku pelayanan karyawan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dan perilaku pelayanan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil implikasi teoritis bahwa penelitian ini memberi justifikasi tambahan bagi penelitian terdahulu bahwa kepemimpinan dan kontrol aktifitas juga memiliki pengaruh terhadap perilaku pelayanan karyawan. Implikasi manajerial yang dapat diberikan adalah saran bagi manajemen KPP se Wilayah Semarang adalah bahwa kultur pelayanan dalam organisasi perlu mendapat perhatian yang utama untuk menciptakan perilaku pelayanan karyawan. Disamping itu untuk selanjutnya perlu juga pembenahan dalam hal kontrol aktifitas pegawai KPP dan kepemimpinan. Keterbatasan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini merupakan studi kasus sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisir.

Kata kunci : kultur pelayanan, kontrol aktifitas, kepemimpinan, perilaku pelayanan karyawan, kinerja organisasi

Abstract

Dependent upon taxes make Indonesian government has to increase target of tax acceptance. This increasing target means work increase. Knowing tax performance nowadays, seem difficult to reach expected target. Because of that, need Human Resources improvement in the case of their service behavior. This research analyzes factors influencing employee service behavior.

This research uses sample employees of KPP in Semarang. This research uses AMOS 4 as analytical tool. Data analysis result shows that research model has good fit and all the hypotheses can be proved. The conclusions show that service culture in organization, control activity, and leadership influence positive to employee service behavior. The result of the research also shows that employee service behavior influences positive to organization performance.

Based on the results of the research can be taken theoretical implication that this research gives additional justification to previous researches that leadership and activity control have influence to employee service behavior. Managerial implication of this research is suggestions to KPP management in Semarang that service culture in organization need special attention in creating employee service behavior. Besides, activity control of KPP employees and leadership need improvement. Limitation of this research as case study is that the result can not become generalization.

Keywords: service culture, control activity, and leadership, employee service behavior, organization performance