

**FAKTOR-FAKTOR PEMICU KEPERCAYAAN ORGANISASI
DAN KOMITMEN PROFESI PADA PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN PAJAK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh :

CHUSWATUN CHASANAHAH
2008310181

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SURABAYA
2012

**FAKTOR-FAKTOR PEMICU KEPERCAYAAN ORGANISASI
DAN KOMITMEN PROFESI PADA PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN PAJAK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh :

CHUSWATUN CHASANAHAH
2008310181

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SURABAYA
2012

**FAKTOR-FAKTOR PEMICU KEPERCAYAAN ORGANISASI
DAN KOMITMEN PROFESI PADA PEGAWAI
KANTOR PELAYANAN PAJAK**

Diajukan oleh :
CHUSWATUN CHASANA
2008310181

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : *2 - Februari 2012*


(Soni Agus Irwandi, SE., M.Si)

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR PEMICU KEPERCAYAAN ORGANISASI DAN KOMITMEN PROFESI PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK

Disusun oleh

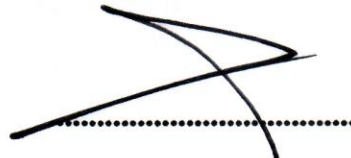
CHUSWATUN CHASANA

2008310181

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 9 Februari 2012

Tim Penguji

Ketua : Supriyati, S.E., M.Si, Ak.



Sekretaris : Soni Agus Irwandi, S.E., M.Si



Anggota : Bayu Sarjono, S.E., Ak., M.Ak., BKP



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chuswatun Chasanah
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 9 Juli 1990
N.I.M : 2008310181
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan
J u d u l : Faktor-faktor Pemicu Kepercayaan Organisasi
dan Komitmen Profesi pada Pegawai Kantor
Pelayanan Pajak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Tanggal: ~~21 Maret 2012~~



(Supriyati, SE.,M.Si.,Ak)

Dosen Pembimbing

Tanggal: 15 Maret 2012



(Soni Agus Irwandi, SE.,M.Si)

MOTTO

“Jika ada Niat baik, Pasti ada Jalan”

“Segala sesuatu yang terjadi padaku adalah atas izin dari Allah
untuk lebih memuliakan kehidupanku”
(Mario Teguh)

Persembahkan..



ALLAH SWT

Segala Puji Hanya Bagi Mu ya Allah...
Tuhan yang Maha Sempurna, Maha Pengasih dan Maha Penyayang,
Tuhan tak pernah meninggalkan hamba-Nya, dalam suka maupun duka.
Ya Allah terima kasih untuk Kesempatan, Kesehatan,
Kemudahan, dan Kelancaran yang telah diberikan kepadaku.
Alhamdulillah untuk semua yang Engkau berikan ya Allah...

Nabi Muhammad SAW

Terima kasih atas semua ilmu dan tuntunan
agama Islam dalam hidupku serta
bimbingan menuju jalan yg lebih baik.

♥ Kedua Orang Tua ku ♥

Ibu...Terima Kasih untuk “perjuangan” Ibu untukku
selama ini melahirkanku, merawat, dan menjagaku..
Ibu...Terima kasih untuk setiap keringat dan do’a baik
yang Ibu panjatkan untukku..
Ibu...Terima kasih untuk perjuangan ibu
yang begitu besar, dalam hal apapun.

Ayah...

tak pernah letih berusaha memberikan yang terbaik
untuk anak-anaknya dan tak pernah berhenti berjuang dan berdo'a
untuk kebaikan anak-anaknya...Terima kasih Ayah..
Semoga Ayah & Ibu slalu dlm Lindungan Allah SWT...Amin...

Masku...

**Masku, terima kasih untuk bantuan, saran,
dan kritiknya selama ini..
Maaf ya mas kLo sering merepotkan..**

♥ *My Someone SpeciaL* ♥

yang selalu bersabar menghadapi
aku dan menemaniku, dan slalu ada untukku..
*terima kasih untuk waktu, do'a, saran,
dan dukungan yang diberikan untukku..

Saudara² ku..

Budhe, Pak Dhe, Om, Tante, Mbag², Mas², Adek²
yang sudah mendo'akan dan memberi semangat
terima kasih banyak..)

Terima Kasihku juga untuk...

- ★ Om Budi & Tante Erna..Terima Kasih banyak untuk semuanya (do'a, saran, dukungan, dll)
- ★ Teman² dari Semester 1..Mbag Qyqy, Eka, Kristi, Mb.Etika, Serry, Ayu, Cheppy, Eva, Lala..
- ★ Teman² HMJA ..Septy, Rosma (My best friend...:-*) itik, bunda, ira, eka, kristi, tiwi, kacang, oki, kethel, ari, biyan (ndang lulus rek), ika, Linda, Resty..
- ★ Mbag² & Mas² HMJA, ..Mb.Dian, Mb.Erni, Mb.Irma, Mb.Lau, Mas Anggi, Mas Taufiq, Mas.Kadek, Mb.Edta, Mb.Dwi, Mb.Rahma, Mas Taufiq, Mb.Mariyah, Mb.Astri, Mb.Ririk, Mb.Yun²..*terima kasih saran, kritik, do'a, dan dukungannya (aku blajar banyag hal dari mbag² dan mas²)

- ★ Adek² HMJA...Tiche, Angga, Laily, Febby, Tiche, Putu, Mega, Iis (owol), Riani, Dessy, Nana, Oyiph, Chui(Gerhana), Wulan, Fanda, Erina, Ganang, Arnesd, Echa, Mya, Dewi...(smua angkatan 08,09,10 *mav G bsa disebutin satu²) terima kasih ya..
- ★ Teman-teman 1 bimbingan..Fifin, mitha, putri, ciput, tata, cherta, arisa, irvan, dini (Qta lulus tman²..), mz.Jay (Ndang nyusul mas)
- ★ Teman² Kost..mb.Suci, mb.Ely, Tungga, Ayu..Makasih ya...mav sering merepotkan..
- ★ Dosen² STIE Perbanas Surabaya

Pak Soni..Sbg Dosen Pembimbing, Terima kasih banyag untuk bimbingannya pak..

Pak Kautsar..Sbg Dosen Wali, terima kasih banyag pak untuk waktu, saran, dan bimbingan bapak..

Dosen² yang sudah memberikan ilmu selama 3,5 th buatku..terima kasih banyak ya pak..bu..*Smoga ilmu yg saya dpat bermanfaat..
- ★ Seluruh karyawan STIE Perbanas Surabaya.. makasih atas segala bantuan yang telah di berikan selama saya kuliah di STIE Perbanas Surabaya mulai dari Akademik, Pramubakti, Satpam, Pak parkir, Kantin,dll. Buat seluruh staff perpustakaan terima kasih sudah memberi tempat untuk mengerjakan skripsi dan udah menyediakan informasi yang dibutuhkan...
- ★ Responden...Seluruh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Surabaya yang menjadi responden dalam penelitian ini dan Kanwil DJP wilayah Jatim I yang memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak.
- ★ Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu..

-Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kalian semua

Kesehatan & Kalian semua selalu dalam

lindunganNya..Amin..-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini terselesaikan dengan baik berkat bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof.DR.Dra.Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Supriyati, S.E., M.Si, Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Kautsar Riza Salman, S.E., Ak., MSA., selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses studi di STIE Perbanas.
4. Bapak Soni Agus Irwandi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak., dan Bapak Bayu Sarjono, S.E., Ak., M.Ak., BKP., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran serta kritik untuk disempurnakannya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, Karyawan, Staff, dan Civitas akademika STIE Perbanas Surabaya.
7. Seluruh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Surabaya yang menjadi responden dalam penelitian ini dan Kanwil DJP wilayah Jatim I yang memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga masih banyak memerlukan segala bentuk kritik, saran, dan juga masukan-masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Motivasi.....	15
2.2.2 Persepsi.....	17
2.2.3 Konflik Peran.....	17
2.2.4 Jabatan Organisasi.....	18
2.2.5 Kepercayaan Organisasi.....	23
2.2.6 Komitmen Profesi.....	23
2.2.7 Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.....	25
2.2.8 Hubungan Konflik Peran terhadap Variabel <i>Consequences</i> ..	28
2.2.9 Hubungan Jabatan Organisasi terhadap Variabel <i>Consequences</i>	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Batasan Penelitian.....	32
3.3 Identifikasi Variabel.....	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.6 Instrumen Penelitian.....	37
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	38

3.8.1 Uji Validitas	38
3.8.2 Uji Reliabilitas	38
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	43
4.1.1 Karakteristik Responden	45
4.2 Analisis Data	45
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	45
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	50
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	65
4.2.5 Uji Hipotesis.....	71
4.3 Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3 Saran.....	86

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kuisisioner	37
Tabel 4.1 : Daftar Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Surabaya	43
Tabel 4.2 : Distribusi Penyebaran Kuisisioner	44
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	48
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	49
Tabel 4.8 : Kategori Penilaian Variabel Konflik Peran	51
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Variabel Konflik Peran	52
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Variabel Jabatan Organisasi	55
Tabel 4.11 : Kategori Penilaian Variabel Kepercayaan Organisasi	56
Tabel 4.12 : Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan Organisasi	56
Tabel 4.13 : Kategori Penilaian Variabel Komitmen Profesi	58
Tabel 4.14 : Hasil Tanggapan Responden Variabel Komitmen Profesi	59
Tabel 4.15 : Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Peran	61
Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Organisasi	62
Tabel 4.17 : Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Profesi	63
Tabel 4.18 : Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Profesi (Setelah menghilangkan Pertanyaan yang Tidak Valid)	64

Tabel 4.19 : Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.20 : Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.21 : Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4.22 : Hasil Uji Regresi Model 1	71
Tabel 4.23 : Hasil Uji Regresi Model 2	72
Tabal 4.24 : Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.25 : Hasil Uji F	74
Tabel 4.26 : Hasil Uji t	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Hirarki Kebutuhan Maslow	16
Gambar 2.2 : Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama	19
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 : Hasil Uji Heterokedastisitas Model 1	69
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heterokedastisitas Model 2	69
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heterokedastisitas Model 2 (Setelah Pengobatan)	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian

Lampiran 2 : Data Penelitian

Lampiran 3 : Analisis Deskriptif

Lampiran 4 : Uji Validitas

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Uji Hipotesis

PREDICTORS OF ORGANIZATIONAL TRUST AND PROFESSIONAL COMMITMENT ON TAX OFFICIAL

ABSTRACT

The tax officials are required to fulfill the target established by the government. Employees can experience high levels of role conflict when confronted with work environment that emphasizes the achievement of the target. The purpose of this research is to know the influence between Role Conflict and Job level to the Organizational Trust. And to know the influence between Role Conflict and Job level to the Profesional Commitment. This research use primary data. The data sources are taken from research to the fact including opinion or respondent opinion. The object of the research is 12 tax services office in Surabaya and 102 tax official as the research respondent. This research use non probability sampling as the sample taking method and using multiple regression with dummy variable in SPSS version 16.00 as the data analysis technique. The result of this research showed that, Role Conflict and Job level influenced significantly to the Organizational Trust. Second, Role Conflict influenced significantly to the Professional Commitment, but Job level not influenced significantly to the Professional Commitment.

Keywords : Role Conflict, Job level, Organizational Trust, Professional Commitment