

ABSTRAKSI

Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan perubahan yang bersifat menyeluruh dan komprehensif di segala bidang. Salah satunya melalui pembentukan kantor dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dengan didukung teknologi informasi terkini. Perubahan organisasi ini diharapkan akan meningkatkan kinerja pegawai serta meningkatkan profesionalisme dan integritas pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang prima yang berorientasi pada kepuasan wajib pajak sehingga dapat mempermudah dan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini difokuskan untuk meneliti pengaruh perubahan organisasi, budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Berbasis Administrasi Modern di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Khusus

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Berbasis Administrasi Modern di Lingkungan Kanwil DJP Jakarta Khusus yang berjumlah 105 orang. Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara variabel perubahan organisasi, budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai dan kinerja pegawai Ditjen Pajak. Dengan demikian melalui upaya-upaya perubahan organisasi, budaya organisasi yang kondusif yang sesuai dengan perubahan yang sedang dilakukan, diharapkan pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kinerja pegawainya sehingga dapat menyempurnakan pelayanannya terhadap publik

Kata Kunci : Perubahan Organisasi, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai.