

**ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung)**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI**

Pada

Jurusan Manajemen

Oleh :

RIZKI MEIRIDHO

1412118001



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI
INFORMATICS & BUSINESS INSTITUTE DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2017**



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada dipundak saya

Bandar Lampung, Februari 2017

RIZKI MEIRIDHO
1412118001

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *INFORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung)

Nama Mahasiswa : RIZKI MEIRIDHO

No. Pokok Mahasiswa : 1412118001

Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada Jurusan MANAJEMEN IBI DARMAJAYA.

Bandar Lampung, 7 Februari 2017

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**

**M. Rafiq, S.E., M.Si.
NIK 10590808**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

**Aswin, S.E., M.M.
NIK. 10190605**

HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 8 Maret 2017 ruang B.6 telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan Judul ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG) . Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : RIZKI MEIRIDHO
No. Pokok Mahasiswa : 1412118001
Jurusan : Manajemen

Dan telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama	Status	Tanda Tangan
ANDRI WINATA, S.E., M.Sc.	Penguji I
HERLINA, S.E., M.M.	Penguji II

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IBI Darmajaya

DR. RZ. ABDUL AZIZ, S.T., M.T.
NIK. 010509904

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tanjung Karang pada tanggal 09 Mei 1981, sebagai anak ke empat dari tujuh bersaudara, dari pasangan Bapak Muhammad Yahya dan Aina Sri Rahayu.

Penulis menyelesaikan pendidikan

- Sekolah Dasar di SDN 2 Rawalaut selesai pada tahun 1993
- Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Tanjung Karang lulus pada tahun 1996.
- Sekolah Menengah Umum Negeri 1 Bandar Lampung lulus pada tahun 1999.
- Terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen di STIE Darmajaya tahun 2001
- Terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen pada jenjang Strata satu di Informatics dan Business Institute (IBI) Darmajaya pada tahun 2015.

PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kehadiran ALLAH SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, skripsi ini kupersembahkan dengan tulus kepada :

Untuk papaku Drs. Muhammad Yahya (alm) dan mamaku Aina Sri Rahayu yang telah membesarkan dan mendidiku dengan segenap kasih sayang dan pengorbanannya, yang selalu memberikan bimbingan dan nasehat untuk kebaikanku, serta selalu memberi doa terbaik untuk setiap langkahku, untuk kebahagiaan dan keberhasilanku.

Untuk Kakak-kakakku tercinta Dian Utari S.E., Riva Setiara, S.H.,M.H., dan Desi Ariani, S.Sos, serta Adik-adikku tercinta Detriani Atika, SE, Rahma Niar dan Devia Taurina S.Pd, yang selalu memberi dukungan dan motivasi untukku.

Untuk istriku tersayang Daravia Ayunda Fausa dan anak-anakku tersayang Muhammad Ryu Aryadhani dan Nadine Almira, yang selalu setia dan telah memberikan dukungan dan kebahagiaan untukku.

Untuk seluruh keluarga besarku yang telah menjadi bagian hidup dan keberhasilanku.

Untuk seluruh sahabat-sahabatku dan teman-temanku yang telah memberikan bantuan dan dukungan untuk saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Almamater tercinta IBI Darmajaya.

MOTTO

*“ Berjuang tanpa putus asa dan memetik buah manis
di kemudian hari “*

PRAKATA

Segala Puji kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung)”**. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi Jurusan Manajemen di perguruan tinggi IBI Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dari bantuan berbagai pihak, karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., MSc selaku Rektor IBI Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST., MT selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IBI Darmajaya.
3. Ibu Aswin,S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen IBI Darmajaya
4. Bapak M. Rafiq, SE., M.Si selaku pembimbing skripsi saya.
5. Bapak Andri Winata, S.E., M.Sc. selaku Penguji skripsi saya.
6. Ibu Herlina, S.E., M.M. selaku Penguji skripsi saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama jurusan Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan mereka yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
8. Keluargaku mama, serta kakak dan adik-adikku yang selalu memberikan dukungan kepadaku.
9. Istriku dan anak-anakku tersayang yang selalu memberikan dukungan dan semangat untukku.
10. Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala-Kepala Bidang, Kasubbid dan rekan-rekan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung yang sudah

membantu dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam pengisian kuisisioner.
12. Semua pihak-pihak yang telah memberikan bantuan moril dan materil selama ini. Semoga ALLAH SWT mencatat kebaikan semua sebagai amal ibadah dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-Nya kepada kita semua, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca khususnya bagi civitas akademik Jurusan Manajemen IBI Darmajaya.
13. Almamater tercinta IBI Darmajaya

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak dan hal ini memang sangat penulis harapkan sehingga akan lebih memberikan pengetahuan kepada penulis yang lebih jauh dan lebih baik untuk kesempurnaan tulisan di masa mendatang.

Bandar Lampung, Maret 2017

Penulis

RIZKI MEIRIDHO

1412118001

**ANALYSIS OF A SERVICE QUALITY ATTRIBUTE OF SERVICE
QUALITY OF THE LAND & BUILDING TAX FOR COUNTRYSIDE AND
CITY SIDES BY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(A Case Study of the Local Revenue Office Of Bandar Lampung)**

By

Rizki Meiridho

Abstract

The local government of Bandar Lampung evaluates a huge potency of the land & building tax for countryside and city sides in Bandar Lampung city. It is because the tax payment process is relevant with the provided service to customers. The objective of this study was to find out particular service quality attributes as the main priority so that the useful action could be taken to improve the service quality of the land & building tax for countryside and city sides at the local revenue office of Bandar Lampung. Data analysis technique in this study was the importance performance analysis (IPA) with 100 respondents as the sample of this study. The respondents were the customers who paid the land & building tax for countryside and city sides. The result of this study showed that the local revenue office of Bandar Lampung had to improve the service quality. This improvement could be achieved from spreading tax questionnaire items into A quadrant. In other words, the evaluated service quality attribute was important and affected to pay the land & building tax for countryside and city sides; while, the implementation rate was not maximally felt by customers.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Tax

ABSTRAK

Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Oleh :

RIZKI MEIRIDHO

Pemerintah Kota Bandar Lampung menilai potensi dari Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di wilayah Kota Bandar Lampung sangat besar, dikarenakan proses pembayaran pajak berkaitan erat dengan jasa yang tercermin dari pelayanan yang diberikan, penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut-atribut kualitas pelayan yang menjadi prioritas utama sehingga dapat diambil tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Dinas Pendapatan daerah Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dengan menggunakan metode analisis data *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan jumlah sampel 100 responden wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Hasil Analisis menunjukkan bahwa Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung harus memperbaiki kualitas pelayanan yang penanganannya perlu diprioritaskan berdasarkan item-item pertanyaan yang di sebar melalui kuisioner pelayanan pajak yang masuk ke dalam kuadran A yaitu atribut kualitas pelayanan yang dinilai sangat penting dan mempengaruhi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sedangkan tingkat pelaksanaannya masih dirasakan belum maksimal oleh Wajib Pajak.

Kata Kunci :, *Importance Performance Analysis* (IPA), Pajak Bumi dan Bangunan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
PRAKATA	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II. LANDASAN TEORI	11
2.1 Pemasaran	11
2.2 Jasa	12
2.2.1 Pengertian Jasa	12
2.2.2 Karakteristik Jasa	13
2.2.3 Klasifikasi Jasa	16

2.3 Kualitas Jasa	17
2.3.1 Pengertian Kualitas	17
2.3.2 Pengertian Pelayanan	18
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.3.4 Manfaat Kualitas Jasa	20
2.4 Dimensi Kualitas Jasa	21
2.4.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	21
2.4.2 Kepedulian (<i>Empathy</i>)	23
2.4.3 Kehandalan (<i>Reliability</i>)	25
2.4.4 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	27
2.4.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	29
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Kerangka Teori	37
BAB III. METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Sumber Data	39
3.2.1 Data Primer	39
3.2.2 Data Sekunder	40
3.3 Metode Pengumpulan Data	40
3.3.1 Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	40
3.3.2 Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	40
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	41
3.5 Variabel Penelitian	42
3.6 Defenisi Operational Variabel	43
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	43
3.7.1 Uji Validitas	44
3.7.2 Uji Reliabilitas	45

3.8 Uji Normalitas Sampel	45
3.9 Metode Analisis Data	46
3.9.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Data	51
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	51
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	57
4.2.1 Hasil Uji Validitas	57
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.3 Uji Normalitas Sampel	60
4.4 Hasil Analisis Data	61
4.4.1 Analisis Diagram Kartesius	61
4.5 Pembahasan	68
V. SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	73

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Potensi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung tahun 2011-2015.....	3
1.2 Realisasi dan Target Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) Kota Bandar Lampung.....	4
1.3 Keluhan Pelayanan	5
2.1 Penelitian Terdahulu	31
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.2 Interpretasi nilai r alpha Indeks Korelasi.....	45
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.5 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Tingkat Kinerja	53
4.6 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Tingkat Tingkat Kepentingan	55
4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja.....	58
4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	58
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.10 Hasil Uji Normalitas	61
4.11 Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Kepentingan	62
4.12 Perhitungan Rata – rata Dari penilaian Kinerja dan Kepentingan ...	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Gambar Kerangka teori	37
3.1 Gambar Kuadran Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan	48
4.1 Gambar Diagram Kartesius	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner Penelitian
2. Karakteristik Responden
3. Uji Validitas dan Realibilitas
4. Uji Normalitas
5. Frekuensi Jawaban Kuisisioner
6. Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan
7. Rata-rata Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan
8. Output Uji IPA