

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden terdiri dari umur, pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan yang ditujukan pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung

a. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah
25-35	61
36-45	28
46-55	9
>55	2
Total	100

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan umur, Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung didominasi dengan responden berumur 25-35 Tahun

b. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SMA	40
D3	19
S1	39
S2	2
Total	100

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan pendidikan, Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung didominasi dengan responden berpendidikan SMA sebanyak 40 orang.

c. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
LAKI-LAKI	62
PEREMPUAN	38
Total	100

Sumber : Data diolah tahun 2016

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung didominasi dengan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah
PNS	20
KARYAWAN SWASTA	48
WIRASWASTA	17
DAN LAIN-LAIN	15
Total	100

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung, didominasi dengan Responden bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 48 orang.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Deskripsi Jawaban Responden Tentang Tingkat Kinerja

No.	Pernyataan	Kinerja Perusahaan									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)										
1	Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Strategis	24	24,0	60	60,0	15	15,0	1	0,0	0	0,0
2	Kenyamanan dan kebersihan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung	27	27,0	56	56,0	12	12,0	3	3,0	2	2,0
3	Petugas Dinas Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Berpenampilan rapih dan menarik	14	14,0	62	62,0	16	16,0	8	8,0	0	0,0

4	Ketersediaan Fasilitas Pendukung (wifi, TV, toilet, wastafel, area parkir, sistem informasi)di Kantor Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung	11	11,0	62	62,0	20	20,0	7	7,0	0	1,0
5	Kantor Mitra Bisnis (Bank Lampung) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Strategis	10	10,0	51	51,0	27	27,0	12	12,0	0	0,0
Kepedulian (<i>Empathy</i>)											
6	Petugas meyapa dengan ramah pada awal pelayanan terhadap Wajib Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung	8	8,0	54	54,0	20	20,0	18	18,0	0	0,0
7	Petugas cepat menangani keluhan Wajib Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung	9	9,0	25	25,0	16	16,0	40	40,0	10	10,0
8	Terdapat Petugas yang <i>standby</i> bila diperlukan	5	5,0	31	31,0	24	24,0	36	36,0	4	4,0
9	Jam Operasional Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Selalu Tepat Waktu	8	8,0	28	28,0	23	23,0	41	41,0	0	0,0
10	Petugas sabar dalam menangani keluhanWajib Pajak	10	10,0	43	43,0	30	30,0	13	13,0	4	4,0
Kehandalan (<i>Reliability</i>)											
11	Petugas merespon dengan cepat ketika dipanggil wajib pajak untuk memberikan solusi	11	11,0	39	39,0	12	12,0	25	25,0	13	13,0
12	Ketepatan pelayanan pajak yang diberikan Petugas	8	8,0	27	27,0	11	11,0	45	45,0	9	9,0
13	Petugas menginput data wajib pajak tidak mengalami kesalahan	9	9,0	21	21,0	11	11,0	45	45,0	14	14,0
14	Semua Pelayanan Wajib Pajak Tidak Dipungut Biaya	7	7,0	32	32,0	23	23,0	36	36,0	2	2,0
15	Petugas memberikan solusi jika terjadi kesalahan pembayaran Pajak	6	6,0	25	25,0	17	17,0	18	18,0	34	34,0
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)											
16	Petugas merespon dengan cepat ketika dipanggil wajib pajak untuk memberikan solusi	8	8,0	35	35,0	15	15,0	30	30,0	12	12,0
17	Petugas bersikap ramah terhadap Wajib Pajak	10	10,0	50	50,0	32	32,0	8	8,0	0	0,0
18	Petugas memberikan penjelasan tentang pajak kepada wajib pajak	16	16,0	48	48,0	26	26,0	8	8,0	2	2,0

19	Petugas memberi kesempatan bertanya terhadap wajib pajak mengenai pajak yang dibayarkan	9	9,0	58	58,0	22	22,0	9	9,0	2	2,0
20	Petugas mampu menyelesaikan keluhan Wajib Pajak	5	5,0	31	31,0	46	46,0	17	17,0	1	1,0
Jaminan (Assurance)											
21	Petugas mampu menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak	13	13,0	54	54,0	17	17,0	15	15,0	1	1,0
22	Jaminan Informasi pajak yang diberikan sesuai dengan peraturan	9	9,0	42	42,0	17	17,0	30	30,0	2	2,0
23	Kemampuan petugas yang memahami segala masalah perpajakan	6	6,0	48	48,0	21	21,0	24	24,0	1	1,0

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui pengukuran tingkat kinerja menyatakan bahwa jawaban responden terbanyak pada kuisioner sangat setuju sebanyak 27 (27%) pada item pertanyaan 2, setuju sebanyak 62 (62%) pada item pertanyaan 3 dan 4, netral sebanyak 46 (46%) pada pertanyaan 20, tidak setuju sebanyak 45 (45%) pada pertanyaan 12 dan 13, sangat tidak setuju sebanyak 34 (34%) pada item pertanyaan 15

Tabel 4.6
Deskripsi Jawaban Responden Tentang Tingkat Kepentingan

No.	Pernyataan	Kepentingan									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik (Tangible)											
1	Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Strategis	71	71,0	17	17,0	12	12,0	0	0,0	0	0,0
2	Kenyamanan dan kebersihan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung	89	89,0	11	11,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	Petugas Dinas Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Berpenampilan rapih dan menarik	71	71,0	24	24,0	5	5,0	0	0,0	0	0,0
4	Ketersediaan Fasilitas Pendukung (wifi, TV, toilet, wastafel, area parkir, sistem	72	72,0	59	28,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

	informasi)di Kantor Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung										
5	Kantor Mitra Bisnis (Bank Lampung) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Strategis	65	65,0	35	35,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Kepedulian (<i>Empathy</i>)											
6	Petugas meyapa dengan ramah pada awal pelayanan terhadap Wajib Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung	77	77,0	17	17,0	6	6,0	0	0,0	0	0,0
7	Petugas cepat menangani keluhan Wajib Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung	89	89,0	10	10,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0
8	Terdapat Petugas yang <i>standby</i> bila diperlukan	77	77,0	17	17,0	6	6,0	0	0,0	0	0,0
9	Jam Operasional Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Selalu Tepat Waktu	78	78,0	21	21,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0
10	Petugas sabar dalam menangani keluhan Wajib Pajak	70	70,0	28	28,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0
Kehandalan (<i>Reliability</i>)											
11	Petugas merespon dengan cepat ketika dipanggil wajib pajak untuk memberikan solusi	78	78,0	16	16,0	6	6,0	0	0,0	0	0,0
12	Ketepatan pelayanan pajak yang diberikan Petugas	87	87,0	12	12,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0
13	Petugas menginput data wajib pajak tidak mengalami kesalahan	76	76,0	19	19,0	5	5,0	0	0,0	0	0,0
14	Semua Pelayanan Wajib Pajak Tidak Dipungut Biaya	71	71,0	28	28,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0
15	Petugas memberikan solusi jika terjadi kesalahan pembayaran Pajak	74	74,0	25	25,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)											
16	Petugas merespon dengan cepat ketika dipanggil wajib pajak untuk memberikan solusi	81	81,0	14	14,0	5	5,0	0	0,0	0	0,0
17	Petugas bersikap ramah terhadap Wajib Pajak	85	85,0	15	15,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
18	Petugas memberikan penjelasan tentang pajak kepada wajib pajak	77	77,0	19	19,0	4	4,0	0	0,0	0	0,0

19	Petugas memberi kesempatan bertanya terhadap wajib pajak mengenai pajak yang dibayarkan	69	69,0	29	29,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0
20	Petugas mampu menyelesaikan keluhan Wajib Pajak	74	74,0	24	24,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0
Jaminan (Assurance)											
21	Petugas mampu menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak	87	87,0	8	8,0	5	5,0	0	0,0	0	0,0
22	Jaminan Informasi pajak yang diberikan sesuai dengan peraturan	89	89,0	11	11,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
23	Kemampuan petugas yang memahami segala masalah perpajakan	78	78,0	22	22,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui pengukuran tingkat harapan menyatakan bahwa jawaban responden terbanyak pada kuisioner sangat setuju sebanyak 89 (89%) pada item pertanyaan 2, 7, 22, setuju sebanyak 59 (59%) pada item pertanyaan 4, netral sebanyak 12 (12%) pada pertanyaan 1, tidak setuju sebanyak 0, sangat tidak setuju sebanyak 0

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Banyaknya responden untuk uji coba sejauh ini belum ada ketentuan yang mensyaratkannya namun disarankan sekitar 30 responden oleh sebab itu maka diujicobakan pada 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.0. Kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila $Sig < Alpha$, maka valid dan apabila $Sig > Alpha$, maka tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kueisioner Tingkat Kinerja

Pertanyaan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 01	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 02	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 03	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 04	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 05	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 06	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 07	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 08	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 09	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji untuk variabel tingkat kinerja sebanyak 23 butir pertanyaan diperoleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

Pertanyaan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 01	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 02	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 03	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 04	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 05	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 06	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 07	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid

Butir 08	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 09	0,002	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 11	0,006	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 12	0,011	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 13	0,004	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 14	0,006	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 15	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 19	0,001	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 20	0,003	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 22	0,047	0,05	Sig < Alpha	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Sig < Alpha	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji untuk variabel tingkat Kepentingan sebanyak 23 butir pertanyaan diperoleh nilai Sig lebih kecil dari nilai Alpha (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel Tingkat Kepentingan berstatus valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan rumus *alpha chronbach*. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Reliabilitas
1	Tingkat Kinerja	0,953
2	Tingkat Kepentingan	0,797

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan *Alpha Chronbach* untuk variabel kualitas pelayanan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung menghasilkan nilai *Alpha Chronbach* untuk tingkat kinerja sebesar 0,953 dapat di simpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas sangat tinggi dan tingkat kepentingan sebesar 0,797 di simpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas tinggi.

4.3 Uji Normalitas Sampel

Didalam Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015 ; 134), uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Alat uji yang digunakan adalah uji statistik non-parametik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dalam uji normalitas hipotesis yang diajukan dan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membuat hipotesis
 - Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal
 - Ha : Data berasal dari populasi tidak berdistribusi normal
2. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai sebesar 0,05 (5%)
 - a. Jika nilai *Asymp Sig.* < (0,05) maka Ho ditolak
 - b. Jika nilai *Asymp Sig.* > (0,05) maka Ho diterima
3. Menggunakan program SPSS 20.0
4. Kriteria pengambilan keputusan pada uji normalitas yaitu apa bila *AmPLY sig* kurang dari alpha (0,05) maka dinyatakan tidak berdistribusi normal, dan apa bila *AmPLY sig* lebih besar dari alpha (0,05) maka dinyatakan berdistribusi normal.

Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil uji normalitas sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Signifikasi
1	Tingkat Kinerja	0,064
2	Tingkat Kepentingan	0,090

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov – smirnov* (KS) untuk variabel kualitas pelayanan nilai signifikasi tingkat kinerja sebesar 0,064 dan nilai signifikasi tingkat kepentingan sebesar 0,090. Nilai signifikasi dari semua variabel yang di sesuaikan dengan kriteria pengambilan keputusan lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima atau semua variabel berdistribusi normal.

4.4 Hasil Analisis Data

Important Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah diolah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut

4.4.1 Analisis Diagram Kartesius

Menghitung nilai tingkat kesesuaian responden, dengan cara perhitungan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja

Yi : Skor penilaian kepentingan

Berdasarkan rumus perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Tki = \frac{407}{459} \times 100\% = 89\%$$

Tabel 4. 11
Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan dengan Tingkat kepentingan

PERTANYAAN	KINERJA	KEPENTINGAN	TINGKAT KESESUAIAN
Bukti Fisik (Tangible)			
Butir 01	407	459	89%
Butir 02	403	489	82%
Butir 03	382	466	82%
Butir 04	377	596	63%
Butir 05	359	465	77%
Kepedulian (Emphaty)			
Butir 06	352	471	75%
Butir 07	283	488	58%
Butir 08	297	471	63%
Butir 09	303	477	64%
Butir 10	342	468	73%
Kehandalan (Reliability)			
Butir 11	310	472	66%
Butir 12	280	486	58%
Butir 13	266	471	56%
Butir 14	306	470	65%
Butir 15	251	473	53%
Daya Tanggap (Responsiveness)			
Butir 16	297	476	62%
Butir 17	362	485	75%
Butir 18	368	473	78%
Butir 19	363	467	78%
Butir 20	322	472	68%
Jaminan (Assurance)			
Butir 21	363	482	75%
Butir 22	326	489	67%
Butir 23	334	478	70%

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dibawah ini disajikan tabel rata – rata variabel kinerja dan kepentingan dalam kualitas pelayanan

Sselanjutnya untuk menjabarkan atribut – atribut pada diagram kartesius digunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Dimana :

\bar{X} : Skor rata - rata tingkat kinerja

\bar{Y} : Skor rata - rata tingkat kepentingan

Xi : Total skor tingkat kinerja

Yi : Total skor tingkat kepentingan

N : Jumlah responden

Berdasarkan rumus perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{407}{100} = 4,07 \quad \bar{Y} = \frac{459}{100} = 4,59$$

Tabel 4. 12
Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian
Kepentingan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
(PBB-P2) Kota Bandar Lampung

PERTANYAAAN	KINERJA	KEPENTINGAN	RATA-RATA KINERJA	RATA-RATA TINGKAT KESESUAIAN
Bukti Fisik (Tangible)				
Butir 01	407	459	4.07	4.59
Butir 02	403	489	4.03	4.89
Butir 03	382	466	3.82	4.66
Butir 04	377	596	3.77	5.96

Butir 05	359	465	3.59	4.65
Kepedulian (Emphaty)				
Butir 06	352	471	3.52	4.71
Butir 07	283	488	2.83	4.88
Butir 08	297	471	2.97	4.71
Butir 09	303	477	3.03	4.77
Butir 10	342	468	3.42	4.68
Kehandalan (Reliability)				
Butir 11	310	472	3.1	4.72
Butir 12	280	486	2.8	4.86
Butir 13	266	471	2.66	4.71
Butir 14	306	470	3.06	4.7
Butir 15	251	473	2.51	4.73
Daya Tanggap (Responsiveness)				
Butir 16	297	476	2.97	4.76
Butir 17	362	485	3.62	4.85
Butir 18	368	473	3.68	4.73
Butir 19	363	467	3.63	4.67
Butir 20	322	472	3.22	4.72
Jaminan (Assurance)				
Butir 21	363	482	3.63	4.82
Butir 22	326	489	3.26	4.89
Butir 23	334	478	3.34	4.78
JUMLAH	7653	11044	76.53	110.44
RATA-RATA	332.7	480.2	3.33	4.80

Sumber : Data Diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4. 12 terdapat rata – rata \bar{X} sebesar 3,33 dan rata – rata \bar{Y} sebesar 4,80, yang didapat dari perhitungan :

Rumus :

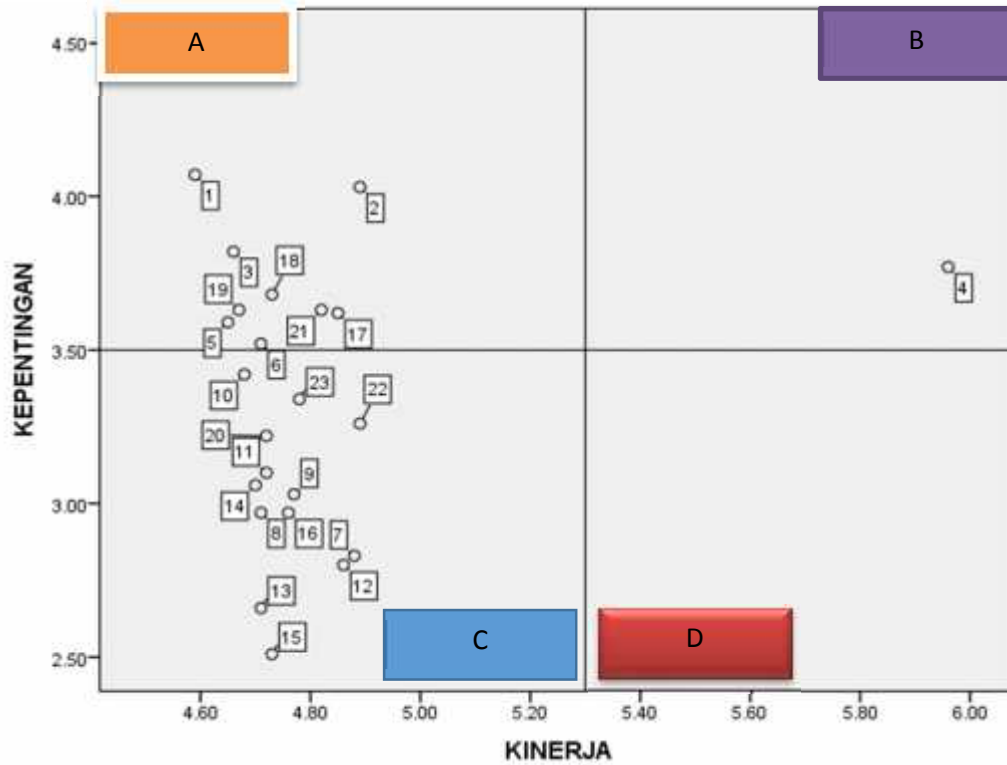
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n1} X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n1} Y_i}{K}$$

Keterangan :

- \bar{X} : Rata – rata skor tingkat kinerja
- \bar{Y} : Rata – rata skor tingkat harapan
- K : Banyaknya atribut kualitas pelayanan

$$\bar{X} = \frac{76,53}{23} = 3,33 \qquad \bar{Y} = \frac{110,44}{23} = 4,80$$

Selanjutnya unsur – unsur diatas, digambarkan pada diagram berikut :



Gambar 4. 1
Diagram Kartesius

Dari diagram kartesius diatas, menunjukkan bahwa letak unsur – unsur kualitas pelayanan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung terbagi menjadi 4 bagian sebagai berikut :

Kuadran A :

Menunjukkan atribut – atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Bandar Lampung yang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung karena keberadaan atribut – atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat

pelaksanaannya masih belum maksimal. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut :

- a) Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Strategis (*item 1*)
- b) Kenyamanan dan kebersihan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung (*item 2*)
- c) Petugas Dinas Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Berpenampilan rapih dan menarik (*item 3*)
- d) Kantor Mitra Bisnis (Bank Lampung) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Strategis (*item 5*)
- e) Petugas meyapa dengan ramah pada awal pelayanan terhadap Wajib Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung (*item 6*)
- f) Petugas bersikap ramah terhadap Wajib Pajak (*item 17*)
- g) Petugas memberikan penjelasan tentang pajak kepada wajib pajak (*item 18*)
- h) Petugas memberi kesempatan bertanya terhadap wajib pajak mengenai pajak yang dibayarkan (*item 19*)
- i) Petugas mampu menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak (*item 21*)

Kuadran B :

Menunjukkan atribut – atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai. Atribut yang berada dalam kuadran B sebagai berikut : Ketersediaan Fasilitas Pendukung seperti (wifi, TV, toilet, wastafel, area parkir, sistem informasi)di Kantor Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung (*item 4*)

Kuadran C :

Menunjukkan bahwa atribut –atribut Kualitas pelanggan yang mempengaruhi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar

Lampung , yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut :

- a. Petugas cepat menangani keluhan Wajib Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung (*item 7*)
- b. Terdapat Petugas yang *standby* bila diperlukan (*item 8*)
- c. Jam Operasional Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Selalu Tepat Waktu (*item 9*)
- d. Petugas sabar dalam menangani keluhan Wajib Pajak (*item 10*)
- e. Petugas merespon dengan cepat ketika dipanggil wajib pajak untuk memberikan solusi (*item 11*)
- f. Ketepatan pelayanan pajak yang diberikan Petugas (*item 12*)
- g. Petugas menginput data wajib pajak tidak mengalami kesalahan (*item 13*)
- h. Semua Pelayanan Wajib Pajak Tidak Dipungut Biaya (*item 14*)
- i. Petugas memberikan solusi jika terjadi kesalahan pembayaran Pajak (*item 15*)
- j. Petugas merespon dengan cepat ketika dipanggil wajib pajak untuk memberikan solusi (*item 16*)
- k. Petugas mampu menyelesaikan keluhan Wajib Pajak (*item 20*)
- l. Jaminan Informasi pajak yang diberikan sesuai dengan peraturan (*item 22*)
- m. Kemampuan petugas yang memahami segala masalah perpajakan (*item 23*)

Kuadran D :

Menunjukkan bahwa atribut – atribut Kualitas pelayanan yang mempengaruhi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung, yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya

dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, pada penelitian ini tidak terdapat pertanyaan pertanyaan yang masuk kedalam kuadran D.

Wajib pajak menilai tidak ada pelayanan yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaan pelayanan pajak.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil menggunakan analisis *Important Performance Analysis (IPA)* Usaha untuk meningkatkan realisasi pajak bumi dan bangunan perkotaan dan pedesaan (PBB-P2) kota Bandar Lampung dengan melihat presentase pencapaian target pajak bumi dan bangunan perkotaan dan pedesaan (PBB-P2) Dinas pendapatan daerah kota Bandar Lampung tahun 2011-2015 terus menurun dari tahun ke tahun dimana tahun 2011 realisasi pajak sebesar 140%, tahun 2012 menurun menjadi 76% , tahun 2013 turun menjadi 57%, tahun 2014 kembali mengalami penurunan menjadi 55% dan tahun 2015 kembali mengalami penurunan sebesar 32 % yang perlu dilakukan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung yaitu memperbaiki kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A yaitu sebagai berikut :

- a. Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Strategis (*item 1*).

Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung letaknya cukup strategis yaitu di tengah kota yang beralamat jalan DR Susilo no:2 Teluk Betung Utara, namun karena wilayah kota Bandar Lampung cukup luas, beberapa wajib pajak merasa kesulitan menempuh jarak yang cukup jauh dari tempat tinggalnya. Mengatasi masalah tersebut diharapkan Dispenda Kota Bandar Lampung membuka kantor cabang pelayanan wajib pajak sehingga wajib pajak dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan pajak bumi dan bangunan.

- b. Kenyamanan dan kebersihan Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung (*item 2*).

Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung diharapkan dapat menjaga kenyamanan dan kebersihan kantor dan terutama ruang pelayanan dan menciptakan suasana yang tenang dan nyaman saat pelayanan pajak berlangsung.

- c. Petugas Dinas Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Berpenampilan rapih dan menarik (*item 3*)

Petugas Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung diharapkan dapat menjaga kerapihan berseragam saat pelayanan pajak berlangsung yang selama ini beberapa wajib pajak berpendapat bahwa petugas pajak kurang menjaga kerapihan dalam berpakaian.

- d. Kantor Mitra Bisnis (Bank Lampung) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Strategis (*item 5*)

Kantor Mitra Bisnis (Bank Lampung) sebagai mitra pembayaran pajak bumi dan bangunan belum tersebar pada seluruh kecamatan di Kota Bandar Lampung sehingga Wajib Pajak harus menempuh jarak diluar kecamatan untuk melakukan pembayaran pajak, diharapkan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung berkerja sama dengan instansi perbankan lain untuk kemudahan pembayaran pajak, selain itu di era teknologi saat ini, Dinas Pendapatan Kota Bandar Lampung diharapkan memiliki aplikasi khusus pembayaran pajak via mobile telephone genggam untuk kemudahan pembayaran pajak.

- e. Petugas menyapa dengan ramah pada awal pelayanan terhadap Wajib Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung (*item 6*)

Petugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung diharapkan menyapa Wajib Pajak saat awal dengan ramah saat melakukan pelayanan yang selama ini masih dianggap oleh beberapa Wajib Pajak kurang ramah.

- f. Petugas bersikap ramah terhadap Wajib Pajak (*item 17*)
Petugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung diharapkan dengan ramah saat melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak
- g. Petugas memberikan penjelasan tentang pajak kepada wajib pajak (*item 18*)
Petugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung diharapkan dapat menjelaskan terkait masalah perpajakan Wajib Pajak. Saat ini bagi beberapa Wajib Pajak kurang melakukan penjelasan terkait masalah perpajakan.
- h. Petugas memberi kesempatan bertanya terhadap wajib pajak mengenai pajak yang dibayarkan (*item 19*)
Petugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memberikan kesempatan wajib pajak bertanya terkait masalah transparansi pajak yang telah dibayar wajib pajak kepada petugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.
- i. Petugas mampu menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak (*item 21*)
Petugas Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung diharapkan mampu menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak dengan melakukan penagihan secara personal dan tidak mempublish data penagihan Pajak pada media masa yang selama ini dirasa oleh wajib pajak kurang baik untuk nama baik Wajib Pajak.

Selain memperbaiki kualitas pelayanan yang ada pada kuadran A, pihak Dinas pendapatan daerah kota Bandar Lampung harus memperbaiki hal – hal yang seperti yang ada pada kuadran C yaitu pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.