

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada BAB 1 ini menjelaskan mengenai garis besar permasalahan yang akan dibahas dan diselesaikan sesuai dengan tujuan Penelitian Tugas Akhir. BAB ini berisi latar belakang Tugas Akhir, identifikasi masalah, tujuan Tugas Akhir, lingkup Tugas Akhir, metodologi Tugas Akhir, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

1.1 Latar Belakang Tugas Akhir

Sistem yang sudah berhasil dirancang dengan baik dan sudah digunakan bukan berarti Sistem tersebut tidak memiliki kesalahan. Kebutuhan Pelanggan yang semakin hari semakin meningkat dapat merubah Sistem yang sudah digunakan. Sistem yang terdapat dalam sebuah Organisasi atau Perusahaan merupakan salah satu bagian terpenting yang dapat mewujudkan visi dan misi Organisasi atau Perusahaan. Kualitas layanan yang dapat diberikan oleh Sistem yang dimiliki dapat mencerminkan kepribadian Organisasi atau Perusahaan, layanan yang buruk dapat membuat Organisasi atau Perusahaan kehilangan kepercayaan Pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih nyaman ketika Pelanggan dapat mengikuti prosedur-prosedur yang terdapat dalam Sistem dengan mudah. Sangat diperlukan bagi Organisasi atau Perusahaan untuk menjaga kebergunaan Sistem yang dimiliki, agar selalu dapat menghasilkan layanan yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan Pelanggan. Dengan memperhatikan kebutuhan Pelanggan dapat menjadi faktor utama yang mendukung tercapainya visi dan misi Organisasi atau Perusahaan.

Kurang memperhatikan kualitas layanan yang diberikan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat memicu tidak percayanya pelanggan terhadap layanan yang akan diberikan. Untuk dapat mengetahui kualitas dari layanan yang dimiliki oleh salah satu sistem yang terdapat dalam Organisasi atau Perusahaan, memerlukan pengukuran kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan Pelanggan untuk tetap menggunakan layanan yang terdapat pada salah satu Sistem yang dimiliki oleh Organisasi atau Perusahaan.

Melakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh salah satu Sistem yang dimiliki oleh Organisasi atau Perusahaan, menjadi salah satu cara yang dapat dilakukan Organisasi atau Perusahaan untuk mengetahui kualitas layanan. Dengan mengetahui kualitas layanan, Organisasi atau Perusahaan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai visi dan misi Organisasi atau Perusahaan. Kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh salah satu Sistem yang dimiliki oleh Organisasi atau Perusahaan, menjadi alat ukur untuk mengetahui kualitas layanan yang diperlukan dalam mempertahankan kualitas layanan dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan menjaga kualitas layanan, Organisasi atau Perusahaan sudah menjaga nama baik perusahaan agar selalu dipercaya oleh Pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Tugas Akhir yang telah di uraikan diatas, permasalahan yang ditemukan yaitu : Organisasi atau Perusahaan belum mengetahui kualitas layanan yang diberikan dalam transaksi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dari sudut pandang Pengguna layanan.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian Tugas Akhir ini yaitu : Mengetahui kualitas layanan yang diberikan dalam transaksi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dari sudut pandang Pengguna layanan, dan dapat memberikan saran kepada Organisasi atau Perusahaan untuk meningkatkan layanan yang dapat diberikan dalam transaksi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian Tugas Akhir.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Lingkup yang akan dikerjakan dalam Penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

1. Mengukur Kepuasan Wajib Pajak terhadap Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, dengan menggunakan variabel dan indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yang terdapat pada perspektif pelanggan metode *Balanced Scorecard*, sampai dengan memperoleh kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian Tugas Akhir.
2. Hanya menggunakan 1 (satu) perspektif dari 4 (empat) perspektif yang terdapat dalam metode *Balanced Scorecard* yaitu perspektif Pelanggan.
3. Hanya mengukur Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Kecamatan Telukjambe Barat Kabupaten Karawang.
4. Hanya mengukur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan kepada Petugas Desa dan tidak mengukur pembayaran secara online (menggunakan teknologi seperti bank)

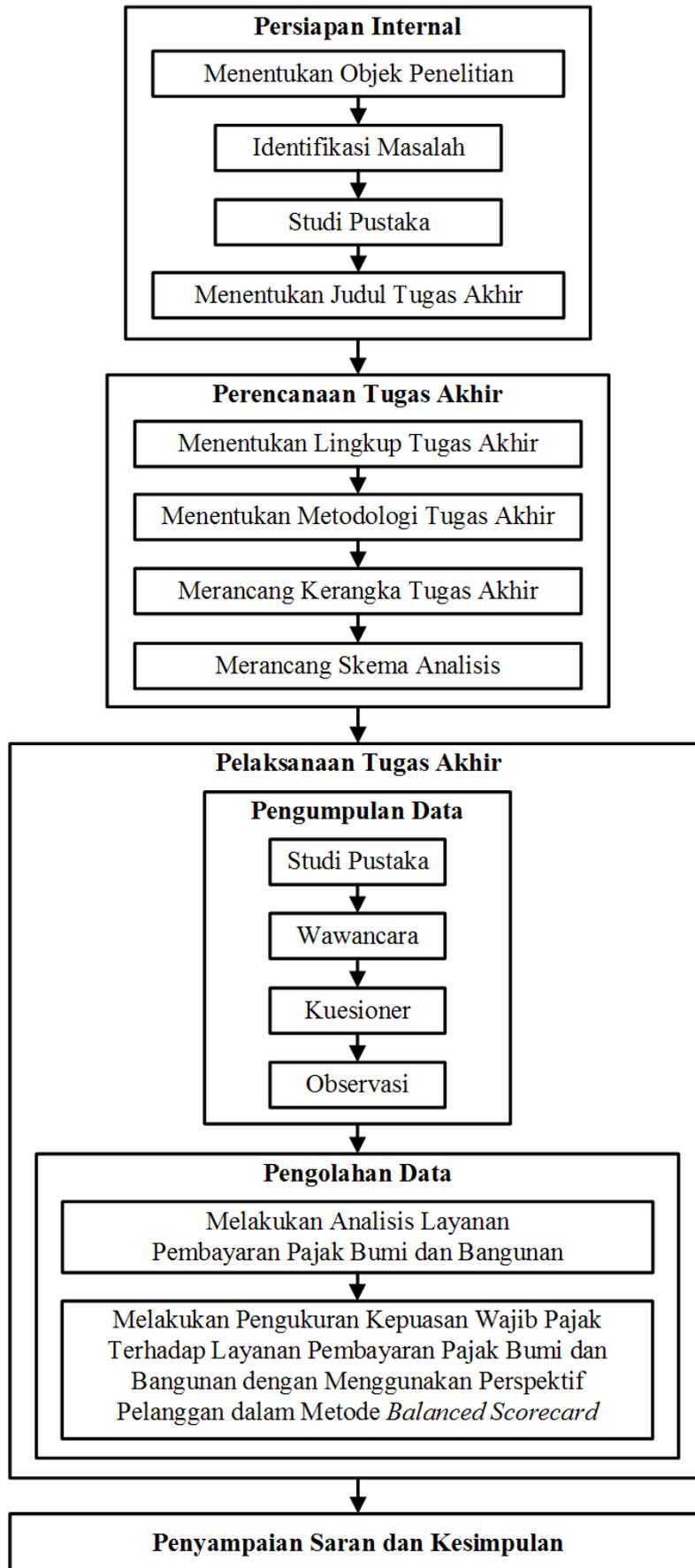
1.5 Metodologi Tugas Akhir

Langkah-langkah yang akan dikerjakan untuk menyelesaikan penelitian Tugas Akhir, yaitu sebagai berikut :

1. **Persiapan Internal**, fase ini merupakan tahapan untuk menentukan objek penelitian Tugas Akhir, melakukan identifikasi masalah yang terdapat pada objek penelitian Tugas Akhir yang dipilih, melakukan studi pustaka yang dapat menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada objek penelitian, dan menentukan judul Tugas Akhir yang akan dikerjakan dalam penelitian.
2. **Perencanaan Tugas Akhir**, fase ini merupakan tahapan untuk menentukan lingkup Tugas Akhir yang akan dikerjakan, menentukan metodologi Tugas Akhir yang akan digunakan, merancang Kerangka Tugas Akhir agar Tugas Akhir tidak keluar dari lingkup yang telah ditentukan, dan merancang skema analisis untuk mempermudah proses analisis.

3. **Pelaksanaan Tugas Akhir**, pada fase ini terdapat dua tahapan yang akan dilakukan dalam pelaksanaan Tugas Akhir, yaitu pengumpulan data dan pengolahan data.
 - a. **Pengumpulan Data**, fase ini merupakan tahapan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam melakukan penelitian Tugas Akhir. Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara acak (*random*) dengan menggunakan 4 cara, yaitu sebagai berikut :
 - 1) Studi Pustaka yaitu kegiatan mengumpulkan dan mempelajari berbagai literatur, artikel maupun jurnal-jurnal penelitian yang berhubungan dengan metode Penelitian Kuantitatif, Pajak Bumi dan Bangunan, perspektif pelanggan *Balanced Scorecard*, *Structural Equation Modeling* (SEM), *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) dan teori-teori lain yang berhubungan dengan Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
 - 2) Survey/ Observasi yaitu kegiatan yang dilakukan untuk melakukan pengamatan dengan turun langsung ke lapangan/ tempat melakukan penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian Tugas Akhir.
 - 3) Interview/ Wawancara yaitu melakukan tanya jawab dengan narasumber yang dapat dipercaya untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian Tugas Akhir.
 - 4) Kuesioner yaitu kegiatan menyebarkan angket berupa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden yang berhubungan dengan penelitian Tugas Akhir untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian Tugas Akhir.
 - b. **Pengolahan Data**, fase ini merupakan tahapan untuk melakukan Analisis Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan serta melakukan Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Mengukur Kepuasan Wajib Pajak dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak yang menjadi sampel di tempat penelitian. Kuesioner dibuat berdasarkan variabel dan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang terdapat pada perspektif pelanggan metode *Balanced Scorecard*. Penilaian yang diberikan oleh Wajib Pajak terhadap kuesioner yang sudah disebarkan, akan dilakukan proses pengukuran untuk mengetahui kualitas dari Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang digunakan di Kecamatan Telukjambe Barat Kabupaten Karawang.
4. **Penyampaian Saran dan Kesimpulan**, fase ini merupakan tahapan untuk menyampaikan informasi hasil penelitian Tugas Akhir kepada organisasi atau perusahaan. Menyampaikan saran atau usulan kepada perusahaan atau organisasi, untuk melakukan perbaikan dan pengembangan Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, sesuai dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian Tugas Akhir.

Dari penjelasan langkah - langkah pengerjaan Tugas Akhir diatas, langkah-langkah yang akan dikerjakan untuk menyelesaikan penelitian Tugas Akhir dapat digambarkan dengan Gambar 1.1 Langkah - langkah Pengerjaan Tugas Akhir.



Gambar 1. 1 Langkah - Langkah Pengerjaan Tugas Akhir

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan hasil penelitian Tugas Akhir dibagi kedalam beberapa BAB, yaitu sebagai berikut :

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Pada BAB 1 ini menjelaskan mengenai garis besar permasalahan yang akan dibahas dan diselesaikan sesuai dengan tujuan Penelitian Tugas Akhir. BAB ini berisi latar belakang Tugas Akhir, identifikasi masalah, tujuan Tugas Akhir, lingkup Tugas Akhir, metodologi Tugas Akhir, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

2. BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada BAB 2 ini menjelaskan mengenai konsep/ teori yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir, yaitu Mengukur Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Beberapa teori yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif, hipotesis, populasi dan sampel, skala dan uji kecocokan instrumen, kepuasan pelanggan, Pajak Bumi dan Bangunan, perspektif pelanggan *Balanced Scorecard*, *Structural Equation Modeling*, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*, Analisis Data, *Statistical Package for Social Sciences* dan konsep/ teori lain yang berhubungan dengan Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

3. BAB 3 RANCANGAN MODEL PENGUKURAN

Pada BAB 3 ini menjelaskan mengenai proses pembuatan Rancangan Model Pengukuran. BAB ini berisi kerangka Tugas Akhir, skema analisis, analisis layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, model penelitian, analisis kebutuhan untuk model pengukuran, rancangan penelitian, desain kuesioner, dan teknik pengolahan data. Analisis Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan terdiri dari: identifikasi prosedur, aktivitas dalam prosedur, aliran dokumen dalam prosedur, layanan yang diberikan, teknologi yang sudah ada dalam bisnis. Model Penelitian terdiri dari: kerangka pemikiran teoritis dan perumusan hipotesis. Analisis Kebutuhan untuk Model Pengukuran terdiri dari: variabel dalam penelitian, indikator untuk mengukur atribut jasa, indikator untuk mengukur hubungan pelanggan, dan indikator untuk mengukur citra reputasi. Rancangan Penelitian terdiri dari: populasi dalam penelitian, sampel penelitian, skala pengukuran, dan model pengukuran.

4. BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Pada BAB 4 ini menjelaskan mengenai pengolahan data dalam Mengukur Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. BAB ini berisi analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji kecocokan model, uji hipotesis, dan evaluasi hasil pengolahan data.

5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB 5 ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian Tugas Akhir, yaitu Mengukur Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjawab permasalahan yang menjadi masalah dalam penelitian. Penyampaian saran diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja yang dapat dihasilkan oleh Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.