

MENGUKUR KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

(Studi Kasus : Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor
Kecamatan Telukjambe Barat Kabupaten Karawang)

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Syarat Kelulusan Program Strata 1
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Atang Supriatna
NRP : 10.304.0004



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
MEI 2015**

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR ISTILAH	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SIMBOL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang Tugas Akhir	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-3
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	1-6
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Metode Penelitian Kuantitatif	2-1
2.1.1 Pengertian Metode Penelitian Kuantitatif	2-1
2.1.2 Definisi Masalah	2-1
2.1.3 Variabel Penelitian	2-2
2.2 Hipotesis.....	2-2
2.2.1 Kerangka Berpikir	2-2
2.2.2 Definisi Hipotesis	2-3
2.2.3 Pengujian Hipotesis.....	2-4
2.3 Populasi dan Sampel	2-5
2.3.1 Populasi	2-5
2.3.2 Sampel.....	2-6
2.3.3 Menentukan Ukuran Sampel	2-6
2.4 Skala dan Uji Kecocokan Instrumen	2-6
2.4.1 Skala Likert	2-6
2.4.2 Uji Validitas Instrumen	2-7
2.4.3 Uji Reliabilitas Instrumen	2-8
2.5 Kepuasan Pelanggan	2-9
2.5.1 Definisi Jasa	2-9
2.5.2 Karakteristik Jasa	2-9

2.5.3	Kualitas Pelayanan	2-10
2.5.4	Pengertian Kepuasan	2-10
2.5.5	Mempertahankan Pelanggan	2-10
2.6	Pajak Bumi dan Bangunan	2-11
2.7.1	Definisi Pajak	2-11
2.7.2	Definisi Bumi dan Bangunan	2-11
2.7.3	Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan.....	2-12
2.7.4	Subjek Pajak.....	2-12
2.7.5	Objek Pajak	2-12
2.7.6	SPOP dan SPPT	2-12
2.7	Perspektif Pelanggan Balanced Scorecard	2-12
2.8.1	Kepuasan Pelanggan	2-14
2.8.2	Atribut Jasa.....	2-15
2.8.3	Hubungan Pelanggan.....	2-15
2.8.4	Citra Reputasi.....	2-16
2.8	Structural Equation Modeling	2-17
2.9.1	Variabel dalam SEM	2-17
2.9.2	Reflektif dan Formatif.....	2-18
2.9.3	Tahapan dalam Prosedur SEM	2-18
2.9	Partial Least Squares Structural Equation Modeling	2-19
2.10.1	Definisi PLS-SEM.....	2-19
2.10.2	Alasan Penggunaan PLS-SEM.....	2-19
2.10.3	Program WarpPLS 4.0	2-20
2.10.4	Evaluasi Model PLS.....	2-20
2.10.5	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	2-21
2.10.6	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	2-23
2.10	Analisis Data	2-23
2.11.1	Statistik Deskriptif.....	2-23
2.11.2	Skala Pengukuran.....	2-24
2.11	Statistical Package for Social Sciences	2-24
2.12.1	Uji Validitas dengan SPSS	2-25
2.12.2	Uji Reliabilitas dengan SPSS	2-25
BAB 3	ANALISIS SISTEM DAN RANCANGAN MODEL PENGUKURAN.....	3-1
3.1	Kerangka Tugas Akhir	3-1
3.2	Skema Analisis.....	3-3
3.3	Analisis Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.....	3-4
3.3.1	Identifikasi Prosedur	3-5

3.3.2	Aktivitas dalam Prosedur	3-5
3.3.3	Aliran Dokumen dalam Prosedur.....	3-12
3.3.4	Teknologi yang Sudah Ada dalam Bisnis	3-19
3.4	Model Penelitian	3-19
3.4.1	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-19
3.4.2	Perumusan Hipotesis	3-20
3.5	Analisis Kebutuhan untuk Model Pengukuran.....	3-21
3.5.1	Variabel dalam Penelitian	3-21
3.5.2	Indikator untuk Mengukur Atribut Jasa	3-22
3.5.3	Indikator untuk Mengukur Hubungan Pelanggan	3-23
3.5.4	Indikator untuk Mengukur Citra Reputasi.....	3-24
3.5.5	Indikator untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	3-24
3.6	Rancangan Penelitian	3-25
3.6.1	Populasi dalam Penelitian	3-25
3.6.2	Sampel Penelitian.....	3-25
3.6.3	Skala Pengukuran.....	3-26
3.6.4	Model Pengukuran	3-26
3.7	Desain Kuesioner	3-27
3.8	Teknik Pengolahan Data	3-28
BAB 4	PENGOLAHAN DATA	4-1
4.1	Analisis Deskriptif.....	4-1
4.1.1	Penyebaran Kuesioner.....	4-1
4.1.2	Karakteristik Responden dalam Penyebaran Kuesioner Instrumen	4-2
4.1.3	Karakteristik Responden dalam Penyebaran Kuesioner Model	4-3
4.1.4	Keutuhan Jawaban Kuesioner Instrumen	4-4
4.1.5	Keutuhan Jawaban Kuesioner Model.....	4-4
4.1.6	Statistik Deskriptif.....	4-5
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	4-5
4.2.1	Uji Validitas Instrumen	4-6
4.2.2	Uji Reliabilitas Instrumen	4-7
4.3	Uji Kecocokan Model	4-8
4.3.1	Uji Kecocokan Keseluruhan Model	4-8
4.3.2	Uji Validitas Model.....	4-9
4.3.3	Uji Reliabilitas Model.....	4-9
4.4	Uji Hipotesis.....	4-10
4.5	Evaluasi Hasil Pengolahan Data	4-12
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1

5.1	Kesimpulan	5-1
5.2	Saran.....	5-2
5.3	Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya	5-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN.....		
A.	LAYOUT KUESIONER.....	A-1
B.	TABULASI DATA	B-1
C.	UJI VALIDITAS INSTRUMEN	C-1
D.	UJI RELIABILITAS INSTRUMEN.....	D-1
E.	NILAI r PEARSON PRODUCT MOMENT	E-1
F.	UJI HIPOTESIS	F-1
G.	HASIL WAWANCARA.....	G-1

DAFTAR ISTILAH

Tabel i. i Daftar Istilah

No	Istilah Asing	Istilah Indonesia
1	<i>Balanced Scorecard</i>	Metode pengukuran kinerja yang seimbang, dengan menggunakan empat perspektif yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif proses pembelajaran serta pertumbuhan.
2	<i>Structural Equation Modeling</i>	Teknik statistik multivariat yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (kolerasi)
3	<i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling</i>	Metode untuk menguji secara simultan hubungan antar konstruk laten dalam hubungan linear ataupun non-linear dengan banyak indikator baik berbentuk mode A (reflektif), mode B (formatif) dan atau mode M (MIMIC)
4	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>	Software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non-parametrik dengan basis windows
5	<i>Calorimeter</i>	Alat pengukur panas
6	<i>Thermometer</i>	Alat pengukur suhu
7	<i>Random</i>	Dilakukan secara acak
8	<i>External Entity</i>	Pengguna luar atau entitas eksternal
9	<i>Valid</i>	Sesuai atau benar

DAFTAR TABEL

Tabel i. i Daftar Istilah	viii
Tabel i. ii Daftar Simbol.....	xii
Tabel 2. 1 Interpretasi Koefisien Korelasi	2-4
Tabel 2. 2 Skala Likert	2-7
Tabel 2. 3 Nilai Skala Likert	2-7
Tabel 2. 4 Ukuran Kepuasan Pelanggan – Rockwater	2-16
Tabel 2. 5 Variabel dan Indikator.....	2-17
Tabel 2. 6 Contoh Skala Interval.....	2-24
Tabel 3. 1 Kerangka Tugas Akhir	3-1
Tabel 3. 2 Variabel dalam Penelitian	3-21
Tabel 3. 3 Indikator untuk Mengukur Atribut Jasa	3-22
Tabel 3. 4 Indikator untuk Mengukur Hubungan Pelanggan	3-23
Tabel 3. 5 Indikator untuk Mengukur Citra Reputasi	3-24
Tabel 3. 6 Indikator untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	3-24
Tabel 3. 7 Data Wajib Pajak di Kecamatan Telukjambe Barat.....	3-25
Tabel 3. 8 Skala Likert yang Digunakan dalam Penelitian	3-26
Tabel 3. 9 Desain Kuesioner	3-27
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner.....	4-2
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden dalam Penyebaran Kuesioner Instrumen	4-2
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden dalam Penyebaran Kuesioner Model	4-3
Tabel 4. 4 Keutuhan Jawaban dalam Penyebaran Kuesioner Instrumen.....	4-4
Tabel 4. 5 Keutuhan Jawaban dalam Penyebaran Kuesioner Model	4-4
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif	4-5
Tabel 4. 7 Uji Validitas Instrumen	4-6
Tabel 4. 8 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	4-8
Tabel 4. 9 Uji Validitas Model.....	4-9
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Model	4-10
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis dengan taraf kesalahan 1%	4-10
Tabel 4. 12 Uji Hipotesis dengan taraf kesalahan 5%	4-11
Tabel 4. 13 Interpretasi Hubungan yang Ditemukan	4-11
Tabel 4. 14 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	4-12
Tabel 4. 15 Kerangka Perspektif Pelanggan Balanced Scorecard.....	4-12
Tabel B- 1 Tabulasi Data Kuesioner Instrumen.....	B-1
Tabel B- 2 Tabulasi Data Kuesioner Model.....	B-2
Tabel C- 1 Korelasi Skor Item ke-1 (X) dengan Skor Total (Y).....	C-1



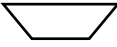




Tabel C- 2 Korelasi Skor Item ke-2 (X) dengan skor total (Y).....	C-2
Tabel C- 3 Korelasi Skor Item ke-3 (X) dengan skor total (Y).....	C-3
Tabel C- 4 Korelasi Skor Item ke-4 (X) dengan skor total (Y).....	C-4
Tabel C- 5 Korelasi Skor Item ke-5 (X) dengan skor total (Y).....	C-5
Tabel C- 6 Korelasi Skor Item ke-6 (X) dengan skor total (Y).....	C-6
Tabel C- 7 Korelasi Skor Item ke-7 (X) dengan skor total (Y).....	C-7
Tabel C- 8 Korelasi Skor Item ke-8 (X) dengan skor total (Y).....	C-8
Tabel C- 9 Korelasi Skor Item ke-9 (X) dengan skor total (Y).....	C-9
Tabel C- 10 Korelasi Skor Item ke-10 (X) dengan skor total (Y).....	C-10
Tabel C- 11 Korelasi Skor Item ke-11 (X) dengan skor total (Y).....	C-11
Tabel C- 12 Korelasi Skor Item ke-12 (X) dengan skor total (Y).....	C-12
Tabel C- 13 Korelasi Skor Item ke-13 (X) dengan skor total (Y).....	C-13
Tabel C- 14 Korelasi Skor Item ke-14 (X) dengan skor total (Y).....	C-14
Tabel C- 15 Korelasi Skor Item ke-15 (X) dengan skor total (Y).....	C-15
Tabel C- 16 Korelasi Skor Item ke-16 (X) dengan skor total (Y).....	C-16
Tabel C- 17 Korelasi Skor Item ke-17 (X) dengan skor total (Y).....	C-17
Tabel C- 18 Korelasi Skor Item ke-18 (X) dengan skor total (Y).....	C-18
Tabel C- 19 Korelasi Skor Item ke-19 (X) dengan skor total (Y).....	C-19
Tabel C- 20 Korelasi Skor Item ke-20 (X) dengan skor total (Y).....	C-20
Tabel C- 21 Korelasi Skor Item ke-21 (X) dengan skor total (Y).....	C-21
Tabel D- 1 Kelompok Instrumen Ganjil	D-1
Tabel D- 2 Kelompok Instrumen Genap	D-2
Tabel D- 3 Korelasi Kelompok Instrumen Ganjil (X) dengan Kelompok Instrumen Genap (Y)	D-3
Tabel E- 1 Nilai r Pearson Product Moment	E-1
Tabel F- 1 Uji Hipotesis Variabel Atribut Jasa dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	F-1
Tabel F- 2 Uji Hipotesis Variabel Hubungan Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	F-3
Tabel F- 3 Uji Hipotesis Variabel Citra Reputasi dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	F-6
Tabel G- 1 Contoh Realisasi dan Penyetoran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada tahun 2014....	G-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Langkah - Langkah Pengerjaan Tugas Akhir	1-5
Gambar 2. 1 Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	2-13
Gambar 2. 2 Indikator Reflektif dan Indikator Formatif	2-18
Gambar 3. 1 Skema Analisis	3-4
Gambar 3. 2 Referensi Skema Analisis	3-4
Gambar 3. 3 Aktivitas dalam Prosedur	3-7
Gambar 3. 4 Aktivitas dalam Prosedur Pendaftaran	3-8
Gambar 3. 5 Aktivitas dalam Prosedur Pendataan Objek Pajak	3-9
Gambar 3. 6 Aktivitas dalam Prosedur Penagihan Pajak	3-10
Gambar 3. 7 Aktivitas dalam Prosedur Pembayaran Pajak	3-10
Gambar 3. 8 Aktivitas dalam Prosedur Penyampaian Laporan	3-12
Gambar 3. 9 Aliran Dokumen dalam Prosedur Pendaftaran	3-13
Gambar 3. 10 Aliran Dokumen dalam Prosedur Pendataan Objek Pajak	3-14
Gambar 3. 11 Aliran Dokumen dalam Prosedur Penagihan Pajak	3-15
Gambar 3. 12 Aliran Dokumen dalam Prosedur Pembayaran Pajak	3-16
Gambar 3. 13 Aliran Dokumen dalam Prosedur Penyampaian Laporan	3-18
Gambar 3. 14 Kerangka Pemikiran Teoritis	3-20
Gambar 3. 15 Model Pengukuran	3-27

DAFTAR SIMBOL

Tabel i. ii Daftar Simbol

No	Simbol	Deskripsi Simbol
1		Simbol ini digunakan di dalam laporan yang dapat menggambarkan proses dan menggambarkan proses yang dikerjakan oleh komputer.
2		Simbol ini digunakan di dalam laporan yang dapat menggambarkan keputusan (decision).
3		Simbol ini digunakan di dalam laporan yang dapat menggambarkan proses yang dikerjakan manual (dikerjakan oleh manusia).
4		Simbol ini digunakan di dalam laporan yang dapat menggambarkan <i>Off Page Reference</i> yang berfungsi untuk mengacu pada halaman sebelumnya.
5		Simbol ini digunakan di dalam laporan yang dapat menggambarkan dokumen dan formulir.
6		Simbol ini digunakan di dalam laporan yang dapat menggambarkan aliran data dan menggambarkan aliran proses.
7		Simbol ini digunakan di dalam laporan yang dapat menggambarkan hubungan antara satu proses dengan proses yang lain.