

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN WAJIB PAJAK DAERAH TERHADAP
PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH
(BAPENDA) KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

TESIS



Oleh

INDUN WINARTI

20710016

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN WAJIB PAJAK DAERAH TERHADAP
PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH
(BAPENDA) KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar
Program Magister Manajemen**

Oleh

INDUN WINARTI

20710016

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Winarti, Indun. 2022. *Analisis Indeks Kepuasan Wajib Pajak Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Pada Kantor Bapenda Kabupaten Lampung Tengah.* Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, S.E.,M.Si., (2) Dr. Suharto, S.E.,M.M.C.R.B.C.

Kata kunci : Pajak daerah, kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak daerah, pelayanan publik

Berdasarkan Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Lampung Tengah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah di bidang pendapatan daerah, maka BAPENDA menjadi salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pendapatan daerah. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan untuk peningkatan pelayanan publik secara berkelanjutan. Kewajiban yang dibebankan kepada wajib pajak sebagai stakeholder pelayanan publik bidang perpajakan selayaknya harus diimbangi dengan pelayanan yang baik. Pembinaan kepada wajib pajak selain melalui peningkatan kesadaran membayar pajak juga melalui pelaksanaan pelayanan publik yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak serta mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada Unit Pelayanan pajak daerah pada kantor BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah. Secara khusus untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dicapai BAPENDA dan Indeks Harapan Masyarakat (IHM) di BAPENDA serta mengetahui GAP (selisih IHM dan IKM) dan mengidentifikasi permasalahan yang mengakibatkan konsumen / masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan BAPENDA. Selanjutnya dilakukan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Dari hasil diagram kartesius IPA menunjukkan bahwa unsur kecepatan pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana berada pada kuadran C dimana harus menjadi perhatian untuk ditingkatkan oleh unit pelayanan pajak daerah BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah.

ABSTRACT

Winarti, Indun. 2022. Satisfaction Index Analysis of Regional Tax Payer on Tax Services at BAPENDA Office Central Lampung Distrct. A Thesis. Master of Management Study Program, Muhammadiyah University of Metro. Advisor (1) Dr. Bambang Suhada, S.E.,M.Si., (2) Dr. Suharto, S.E.,M.M.C.R.B.C.

Keywords : Local taxes, service quality, local taxpayer satisfaction, public services

Based on the Duties and Functions of the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Central Lampung Regency in administering local government in the area of regional income, BAPENDA is one of the regional apparatuses that provides public services in the area of regional income. Evaluation of the implementation of public services needs to be done to improve public services on an ongoing basis. The obligations imposed on taxpayers as stakeholders in public services in the taxation sector should be balanced with good service. Guidance to taxpayers apart from increasing awareness of paying taxes is also through the implementation of good public services that can provide satisfaction to taxpayers.

The purpose of this study in general is to determine the level of satisfaction of taxpayers and determine the trend of service performance at the Regional Tax Service Unit at the BAPENDA office, Central Lampung Regency. Specifically to find out the Community Satisfaction Index (IKM) achieved by BAPENDA and the Community Expectation Index (IHM) at BAPENDA and to know the GAP (difference between IHM and IKM) and identify problems that cause customers/communities to be dissatisfied with BAPENDA's services. Furthermore, the analysis is carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) method.

From the results of ithe Cartesian IPA diagram, it shows that the elements of service speed and quality of facilities and infrastructure are in quadrant C which must be a concern to be improved by the regional tax service unit of BAPENDA, Central Lampung Regency.

PERSETUJUAN

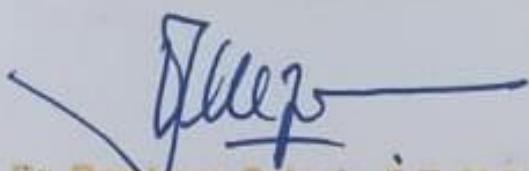
TESIS

ANALISIS INDEKS KEPUASAN WAJIB PAJAK DAERAH TERHADAP
PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN
DAERAH (BAPENDA) KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh :

INDUN WINARTI
NPM. 20710016

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji
Metro, April 2022
Pembimbing I,



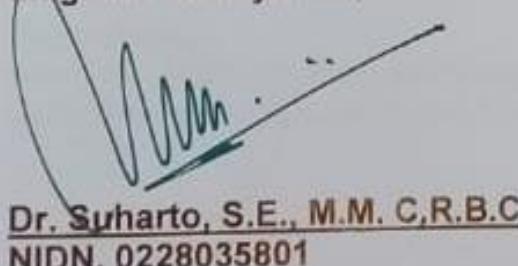
Dr. Bantang Suhada, S.E., M.Si
NIDN. 0004126401

Pembimbing II



Dr. Sunarto, S.E., M.M., C.R.B.C
NIDN. 0228035801

Menyetujui
Ketua Program Studi
Magister Manajemen,



Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C
NIDN. 0228035801

PENGESAHAN

TESIS

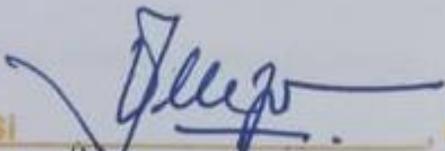
**ANALISIS INDEKS KEPUASAN WAJIB PAJAK DAERAH TERHADAP
PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN
DAERAH (BAPENDA) KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Oleh :

**INDUN WINARTI
NPM. 20710016**

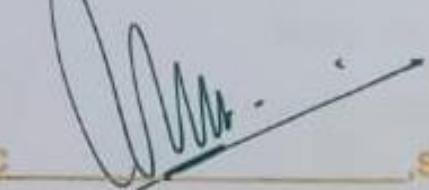
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, April 2022
Tim Penguji

Dr. Bambang Suhada, SE., M.Si
NIP. 19641204199203 1 002



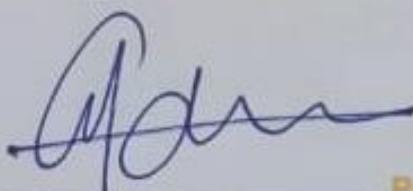
Ketua

Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C
NIDN. 0228035801



Sekretaris

Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M
NIDN. 0331106101



Penguji Utama

Menyetujui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Sutanto, M.Si
NIP. 19620827 1988031 001

SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul : “**ANALISIS INDEKS KEPUASAN WAJIB PAJAK DAERAH TERHADAP PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**” benar hasil karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 28 April 2022

Yang Membuat Pernyataan



INDUN WINARTI



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO**

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2606/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : INDUN WINARTI
NPM : 20710016
Jenis Dokumen : TESIS

JUDUL:

ANALISIS INDEKS KEPUASAN WAJIB PAJAK DAERAH TERHADAP PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR BAPENDA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase ≤20%. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Irungmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

MOTTO

*"Ilmu tanpa adab ibarat api tanpa kayu bakar,
adapun adab tanpa ilmu ibarat ruh tanpa jasad"*
-Syeh Abu Zakaria Al Nabari-

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Tukiyo (alm) dan ibunda Sumiyati (almh), serta kedua mertuaku Bpk. Hi. M.Zubair, S.H dan ibunda Erdalina.
2. Yang tercinta suamiku Elfin Muhammad Zubair, S.E.,M.M, serta anak-anakku yang kusayangi, M. Rafi Raya Rabane Subing, Rania Elfina Putri, dan M. Nafi' Nufail Subing.
3. Orang tua angkatku tersayang, ibu Hj. Yusnaniar Munaf dan kakanda Dassy Munaf.
4. Saudara-saudaraku terkasih yang saya banggakan.
5. Almamater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karunia-Nya tesis ini yang berjudul **“Analisis Indeks Kepuasan Wajib Pajak Daerah Terhadap Pelayanan Pajak Pada Kantor Bapenda Kabupaten Lampung Tengah”** dapat diselesaikan.

Penyusunan tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, Program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro.

Saya sangat menyadari banyak bantuan dan saran dari berbagai pihak dalam penyusunan tesis ini. Oleh karena itu sudah sepantasnya saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, S.E.,M.M., C.R.B.C selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universtias Muhammadiyah Metro dan juga selaku Dosen Pembimbing II.
4. Dr. Bambang Suhada S.E.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I.
5. Dr. Afdal Mazni, S.E., M.Si.M, Selaku Dosen Pengaji Utama.
6. Drs. Asrul Sani, selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lampung Tengah.
7. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mhammadiyah Metro angkatan 2020.
8. Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Akhirnya semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Robbal 'Alamin.

Metro, April 2022

Penulis

Indun Winarti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
A. Definisi Wajib Pajak	8
B. Definisi Kepuasan	9
C. Dimensi Kualitas Jasa	11
D. Manajemen Pelayanan Publik.....	15
E. Marketing Dalam Sektor Publik	19
F. Asas-asas dan Prinsip Pelayanan Publik	22

BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Tahapan Penelitian	26
1. Persiapan Survei Lapangan.....	26
2. Pelaksanaan Survei Lapangan	26
3. Pengolahan Data Hasil Survey Lapangan	26
C. Objek dan Lokasi Penelitian.....	27
D. Metode Pengumpulan Data	27
E. Populasi dan Sampel	28
F. Variabel dan Definisi Variabel Operasional	29
G. Teknik Analisis Data	31
1. Perhitungan IKM dan IHM.....	31
2. Analisis Gap.....	33
3. Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan <i>(Importance-Performance Analysis)</i>	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum	36
B. Hasil Penelitian	38
1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	38
2. Perhitungan IKM dan IHM	41
3. Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kepentingan....	44
C. Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2017 - 2021	4
Tabel 2	Operasionalisasi Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017	30
Tabel 3	Nilai Persepsi Interval, Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan ...	39
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Tingkat Kepentingan/ Harapan	40
Tabel 6	Tingkat Kepentingan/Harapan terhadap Pelayanan Pajak Daerah ada Kantor BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah	42
Tabel 7	Penilaian Wajib Pajak terhadap Kinerja Pelayanan Pajak Daerah pada Kantor BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah	42
Tabel 8	Nilai IHM, IKM dan Gap untuk Masing-masing 9 Unsur Pelayanan Pajak Daerah pada Kantor BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Diagram Kartesius (IPA)	35
Gambar 2	Diagram Kartesius (IPA) Pelayanan Pajak Daerah BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabel Hasil Survei Penilaian Kualitas Layanan
- Lampiran 3. Tabel Hasil Survei Tingkat Kepentingan/ Harapan
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Penilaian Kualitas Layanan
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan/ Harapan
- Lampiran 6. Tabel r untuk df = 100 s.d 140
- Lampiran 7. Tabel Hasil Perhitungan IKM, IHM dan GAP