

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji syukur atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, karena atas kehendak dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) Khusus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak**”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Baginda Besar Nabi Muhammad S.A.W.

Setiap universitas mewajibkan para mahasiswa/mahasiswi untuk membuat penelitian ilmiah berupa skripsi sebagai syarat untuk mendapat gelar sarjana. Berkenaan dengan penulisan skripsi ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang terkait, karena tanpa dukungan dan bantuan mereka maka penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat berjalan dengan lancar.

1. Bapak Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan arahan tentang skripsi selama menjadi mahasiswa tingkat akhir.
2. Bapak Samsuddin, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan arahan dan saran yang baik dalam pengambilan judul skripsi.

3. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Sumiyati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Ir. Amirrulah, MA, selaku Kepala Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di institusi yang beliau pimpin.
6. Bapak Tino, SH, selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh staf dan karyawan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian.
8. Seluruh dosen, staf dan karyawan Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
9. Orang tua tercinta, Bapak Agus Dwi Fartono dan Ibu Mulyaningsih yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada penulis secara moril maupun materil hingga skripsi ini dapat selesai.
10. Adik tersayang, Andika Kusuma Putra, juga anggota keluarga dan kerabat yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis.
11. Sahabat dan teman seperjuangan Aulia Muhriyanti, Ria Maulini, Fitriana, Helen Okvianita, Eva Ida, Regiansyah, dan teman-teman yang tiada henti memberi perhatian, dukungan dan motivasi kepada penulis.

12. Orang yang memberikan saya semangat setiap hari, pendengar semua hari berat yang saya alami, orang yang mampu membuat asa tak mudah putus, Yogie Sudeska Firmande, terima kasih atas semua doa dan dukungan yang diberikan, juga atas kesabarannya menunggu. Semoga yang disemogakan segera terwujud.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Akhir kata, semoga skripsi ini ada manfaatnya. Penulis memiliki banyak kekurangan atau kelemahan yang terdapat dalam keseluruhan penyajian skripsi ini, karena keterbatasan waktu, kemampuan dan tenaga yang ada. Berkenaan dengan itu, penulis mohon saran dan kritik yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat mencapai kesempurnaan dan bisa bermanfaat bagi pembaca ataupun penulis khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pontianak, Juli 2017

Penulis

Nurmalinda Eka Putri

NIM. 131310239

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) khusus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembuatan SSPD khusus PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak, dengan sampel sebanyak 100 orang yang dipilih dengan teknik *sampling purposive*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SERQUAL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor SERQUAL variabel kualitas pelayanan pembuatan SSPD khusus PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak adalah (-0,46), artinya kualitas pelayanan pembuatan SSPD khusus PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak adalah tidak baik. Skor SERQUAL dimensi keandalan adalah (-0,77), dimensi responsivitas adalah (-0,55), dimensi jaminan adalah (-0,45), dimensi empati adalah (-0,36), dan dimensi wujud adalah (-0,17).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan, Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	14
C. Pembatasan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	15
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Metode Penelitian.....	17
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Jasa	29
B. Pelayanan Publik.....	32
C. Pajak.....	36
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak	39
B. Visi, Misi, dan Motto Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak.....	41
C. Struktur Organisasi.....	42
D. Tugas dan Fungsi Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak.....	48
E. Sumber Daya Manusia (SDM).....	49
F. Jadwal Pelayanan	52
G. Gaji Pegawai	53

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	54
B. Uji Instrumen	57
C. Analisis Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Pelayanan Pembuatan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) Khusus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak.....	61
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Pajak Yang Dipungut Oleh Pemerintah Kota Pontianak Tahun 2017.....	3
Tabel 1.2 SOP Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	9
Tabel 1.3 Jumlah SSPT PBB Yang Telah Dibayar Tahun 2014-2016	11
Tabel 1.4 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2014-2016	12
Tabel 1.5 Jumlah Keluhan Masyarakat Tentang Pembuatan SSPD PBB Tahun 2014-2016	13
Tabel 1.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
Tabel 1.7 Skala Pernyataan	26
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Unit Kerja Tahun 2017	50
Tabel 3.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2017.....	51
Tabel 3.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Tahun 2017.....	51
Tabel 3.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Tahun 2017.....	52
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Persepsi (X).....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harapan (Y).....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Persepsi (X).....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Harapan (Y).....	60
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Keandalan.....	62
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Responsivitas.....	63
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Jaminan.....	64
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Empati.....	64

Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Wujud	65
Tabel 4.15 Skor Servqual Pembuatan SSPD Khusus PBB	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak Mekanisme/Alur Pelayanan Pembuatan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) Khusus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).....	7
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak Tahun 2017.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN I Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tahun 2014-2016	71
LAMPIRAN II Kuesioner Penelitian.....	74
LAMPIRAN III Data Karakteristik Responden	78
LAMPIRAN IV Jawaban Tingkat Persepsi Responden	83
LAMPIRAN V Jawaban Tingkat Harapan Responden	86
LAMPIRAN VI Hasil Uji Validitas Persepsi	89
LAMPIRAN VII Hasil Uji Validitas Harapan.....	93
LAMPIRAN VIII Hasil Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan.....	97