



**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI  
KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK PADA PT. BANK  
JATIM CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :

**ADHI DWIYANTO**

**NIM 060810201159**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**



**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI  
KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK PADA PT. BANK  
JATIM CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**ADHI DWIYANTO**

**NIM 060810201159**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Kualitas Layanan  
Pembayaran Pajak Pada PT. Bank Jatim Cabang Jember.

Nama : Adhi Dwiyanto

NIM : 060810201159

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sriono ,MM

NIP. 195610311 98603 1 001

Ika Barokah, SE, MM

NIP 197805252 00312 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Isti Fadah, SE, M.Si

NIP 19661020 199002 2 001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Adhi Dwiyanto  
NIM : 060810201159  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Pada PT. Bank Jatim Cabang Jember.

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 20 Agustus 2011

Yang menyatakan,



Adhi Dwiyanto

NIM. 060810201159

**JUDUL SKRIPSI**  
**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI**  
**KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK**  
**PADA PT. BANK JATIM CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Adhi Dwiyanto

NIM : 060810201159

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

**23 Agustus 2011**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

**Susunan Tim Penguji**

Ketua : Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si : .....  
NIP 19670421 199403 1 008

Sekretaris : Drs. Didik Pudjo M., MSi : .....  
NIP 196102091 98603 1 001

Anggota : Ika Barokah, SE, MM. : .....  
NIP 197805252 00312 2 002



Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

# **Persembahan**

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

Ayahanda Subiyanto & Ibunda Yayuk Rahayu  
yang selalu melakukan yang terbaik buat aku.  
terima kasih atas motivasi dan inspirasinya serta  
biaya perkuliahan selama ini...

Kakakku yang tercinta dan slalu ku sayang  
didunia sampai akhirat  
Any Ardityawati

**Almamaterku Yang Selalu Kuhormati &  
Kubanggakan**

## MOTTO

*Harta paling berharga yang kita miliki adalah waktu, manfaatkanlah  
sebaik-baiknya karena waktu tidak bisa menunggu.*

*(Tibber Alles)*

*Desaklah keadaan untuk menyudutkanmu, karena dengan cara itu  
engkau lebih semangat untuk maju.*

*(Beset)*

*Ketika kegagalan demi kegagalan menghampiri kita, ketahuilah bahwa  
selangkah lagi kesuksesan akan menjemput kita.*

*(Old Shatterhand)*

*Mengalah bukan berarti kita kalah  
Merendah bukan berarti kita tidak mengerti apa-apa  
Tetapi mengalah dan merendah adalah strategi untuk kita menang*

*(Beset)*

## ABSTRAKSI

Adhi Dwiyanto, NIM : 060810201159, mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, dengan judul skripsi “Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Pada Bank Jatim Cabang Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap dimensi kualitas layanan pembayaran pajak yang telah dilakukan Bank Jatim Cabang Jember.

Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. Subjek yang digunakan adalah Bank Jatim Cabang Jember dengan teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus dari Malhotra dalam (Rahayu, 2005:46) sehingga ditentukan jumlah sampel 90 responden. Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction* dan metode *Importance – Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian yang diukur melalui analisis customer satisfaction dinyatakan bahwa kedelapan dimensi kualitas layanan yang digunakan sudah dirasa mampu memberikan kepuasan kepada konsumen karena sanggup memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan responden.

Sedangkan pada tingkat kesesuaian, variabel kejelasan dan kepastian dengan indikator kejelasan dan kepastian unit kerja atau pegawai Bank Jatim Cabang Jember dalam memberikan pelayanan memiliki tingkat kesesuaian tertinggi yaitu sebesar 102,09%. Variabel efisien dengan indikator petugas Bank Jatim Cabang Jember memberikan pelayanan pembayaran pajak secara cepat dan tepat memiliki tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 98,21%.

Diagram *Importance Performance* menunjukkan bahwa posisi variabel kualitas layanan lebih banyak menempati posisi kuadran II. Menunjukkan bahwa tingkat pelaksanaan layanan telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen



## **PRAKATA**

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK PADA PT. BANK JATIM CABANG JEMBER**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember.

Selama proses penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Hj. Isti Fadah, M.si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Drs. Sriono, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ika Barokah S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si dan Drs. Didik Pudjo M., MS yang telah menguji skripsi saya ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar serta di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu yang diberikan selama ini.

7. Karyawan Fakultas Ekonomi (Mas Sur, Om Lukman, Mas Yuli, Bu Endang, Mas Jamal, Mbak Linda, Mas Resa, dan duo penjaga ruang baca) atas bantuannya selama ini.
8. Pihak PT. Bank Jatim Cabang Jember yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
9. Ayahanda Subiyanto, dan ibunda tersayang Yayuk Rahayu yang selalu memberi semangat, dukungan. Terima kasih banyak atas kontribusi doa serta biaya yang telah dikeluarkan hingga laporan skripsi ini selesai.
10. Kedua pamanku, Sumardi, S.H, MM dan Santoso S.H, yang bersedia menjadi inspirasi juga motivator dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kakakku Any Ardityawati yang selalu memberikan semangat untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan-rekan Manajemen Reguler, Non Reguler angkatan 2006 dan pihak lain yang banyak memberikan bantuan dalam penulisan laporan skripsi ini.
13. Sahabat *seperjuangan* selama proses perkuliahan dan skripsi (Ichank, Rizki, Rahmat, Bayu, Trezy, Endra, Ni'am, Udin, Rahmanda, Atenk, Wahyu) yang telah banyak memberikan bantuan, semangat.
14. Anggota UKM SPORT (JB,Bogie',Poe\_Poe, Unto, dll), ECPOSE (Aan, Totok,dll) dan eks Anggota HMJ Manajemen 08/09 (Viki, Dwi, dkk).Terima kasih atas bantuannya selama ini.
15. Serta teman-teman lain yang belum penulis sebutkan, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Jember, 20 Agustus 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Pelayanan Publik .....	6
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik .....	7
2.1.3 Kualitas Jasa .....	10
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	14
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.6 Definisi dan Fungsi Pajak .....	19
2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak .....	20

2.1.8 Nomor Pokok Wajib Pajak .....	21
2.1.9 Surat Pemberitahuan (SPT).....	21
2.1.10 Pengertian, Jenis, dan Kegiatan Bank .....	22
2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya .....	24
2.3 Kerangka Konseptual .....	26

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1 Populasi .....	28
3.2.2 Sampel .....	28
3.3 Jenis Data .....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	30
3.5.1 Identifikasi Variabel .....	30
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.6 Skala Pengukuran Data .....	33
3.7 Uji Instrumen .....	34
3.7.1 Uji Validitas .....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.8 Metode Analisis Data .....	35
3.8.1 Metode <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	35
3.8.2 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	36
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....	39

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah Singkat PT. Bank Jatim Cabang Jember .....	41
4.1.1 Fungsi Pokok .....	42
4.1.2 Lingkup Usaha .....	42
4.1.3 Jenis-jenis Produk Bank Jatim Cabang Jember .....	43
4.1.4 Penyaluran Dana .....	44

4.1.5 Jasa-jasa Perbankan Lainnya .....	45	
4.1.6 Struktur Organisasi .....	46	
4.1.7 Distribusi Personalia .....	47	
4.2 Gambaran Umum Responden .....	48	
4.3 Hasil Uji Instrumen .....	51	
4.3.1 Uji Validitas .....	51	
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	53	4.4
Data Penelitian .....	53	
4.5 Analisis Data dan Pembahasan .....	57	
4.5.1 Analisis Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	57	
4.5.2 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kualitas Layanan ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	59	
4.5.3 Diagram Kartesius <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> .....	60	
4.6 Pembahasan .....	62	
4.6.1 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	62	
4.6.2 Tingkat Kepentingan dan Kualitas Layanan ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	62	
4.6.3 Diagram Kartesius <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> .....	64	
4.7 Keterbatasan Penelitian .....	66	
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1 Kesimpulan .....	67	
5.2 Saran .....	70	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72	
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b> .....	74	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Pendekatan Konsumen .....	17
2.2 Persamaan dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu Dengan Yang Sekarang .....	26
4.1 Distribusi Karyawan Pada Bank Jatim Cabang Jember .....	48
4.2 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	49
4.3 Jumlah Responden Menurut Umur .....	49
4.4 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan / Profesi .....	50
4.5 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pengalaman Merasakan Kualitas Layanan .....	50
4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	52
4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.8 Skor Harapan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	54
4.9 Interval Skor Harapan .....	54
4.10 Skor Tingkat Kepentingan Terhadap Kualitas Layanan .....	55
4.11 Interval Skor Tingkat Kepentingan .....	55
4.12 Skor Kualitas Layanan .....	56
4.13 Interval Skor Kualitas Layanan .....	56
4.14 Rata-rata Skor dan Gap ( Kualitas Layanan – Harapan ) Dimensi Kualitas Layanan (P) Dengan Harapan (E).....	57
4.15 Rata-rata Indikator dan Gap ( <i>Performance - Expectation</i> ) Tiap Variabel .....	58
4.16 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan Dengan Kualitas Layanan .....	59
4.17 Rata-rata Dimensi <i>Performance</i> (Kualitas Layanan) dan <i>Importance</i> (Tingkat Kepentingan).....	60

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	27
3.1	Diagram Kartesius <i>Importance Performance</i> .....	38
3.2	Kerangka Pemecahan Masalah .....	39
4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Jatim Cabang Jember.....	47
4.2	Diagram Kartesius ( Aplikasi Posisi Kualitas Layanan Pada Bank Jatim Cabang Jember).....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>		<b>Halaman</b>
1	Kuisisioner Penelitian .....	74
2	Data Responden .....	80
3	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	83
4	Uji Instrumen .....	89
5	Analisis Data .....	114