



**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. Dimyati, 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

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	iv
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
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
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
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	
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1 Kesimpulan	67	
5.2 Saran	70	
DAFTAR PUSTAKA	72	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	74	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
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

Gambar		Halaman
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

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