



ANALISIS KINERJA PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* PADA KPP PRATAMA BATU MALANG

SKRIPSI

Oleh
YUDA ADI WINATA
060810391179

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



ANALISIS KINERJA PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* PADA KPP PRATAMA BATU MALANG

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh
YUDA ADI WINATA
060810391179

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Kedua orang tuaku yang selalu sangat berharga dalam hidupku. Aku tidak bisa memilih diantara siapa yang aku sebutkan, yang terpenting merekalah yang selalu menyayangiku melebihi sayangku pada diriku sendiri. Tak pernah menilai terburuk di antara orang lain. Bagaimanapun beliau Berkata “Kamu adalah anakku”. Seburuk-buruknya dan hal terjelekpun beliau tetap berkata “Kamu adalah Anakku”.

Kedua orang tuaku pastikan aku jadi apa yang kau cetak atau kau harapkan sebelumnya.

Bapakku terjenius bagiku, kau motivator yang terbaik selama aku tau. Kehidupan yang selalu Stabil dan selalu akan meningkat karena kau yang merencangnya. hahahaha...haloo boss rahasia yang akan selalu aku pegang erat dan aku perbaiki semuanya.

Ibuku tercinta dan yang sangat polos dalam hal berfikir. Maafkan aku yang tidak pernah mengerti yang dimaksud. Perlahan-lahan aku mengerti apa yang dimaksud. Doa’Mu yang selalu diminta, yang selalu dekat kepadaNya. Aku selalu kagum atas ibadah yang selalu di jalankan. Ibadah yang mungkin bisa dikatakan sempurna.

Kakakku Pipit dan Dian, Terima kasih supportnya, bantuannya hingga aku bisa menulis persembahan di kertas ini. (uwwoooooo ssooo sweett)

Buat idola group Tego, deva, ote, udif, very, afif, lukman, vanday, yayan, nobita, ainun nisyah, agung, ander, risqi gendut dan yang lainnya yang belum di sebutkan tetap termasuk teman yang luar biasa. Terimakasih atas perhatiannya, dukungan dan bantuannya.

MOTTO

Lakukan kewajiban ibadahmu sebagaimana mestinya, lebih sempurna lagi melakukan hal sunnah. Teruslah meminta kepadaNya setiap melaksanakannya. Semakin sering melaksanakannya semakin dekat permintaanmu di dengarkannya.

(Winata Big Family)

Never give up never broke up till the day's come. "kata-kata yang menuntun kita untuk terus berjuang, terus semangat, jangan pernah menyerah dengan hal apapun. Ini semua hanya sebatas level atau tahap yang harus di lewati.

(Feter Firmansyah)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuda Adi Winata

NIM : 060810391179

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “ Analisis Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan *Key Performance Indicator* Pada KPP Pratama Batu Malang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Juli 2012

Yang menyatakan,



Yuda Adi Winata

NIM 060810391179

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* PADA KPP PRATAMA BATU MALANG

Oleh

Yuda Adi Winata

NIM 060810391179

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., Ak

Dosen Pembimbing II : Hendrawan Santoso, SE., M.Si., Ak

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan *Key Performance Indicator* Pada KPP Pratama Batu Malang

Nama : Yuda Adi Winata

NIM : 060810391179

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : S1 AKUNTANSI

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., Ak

NIP. 19670102 199203 2 002

Hendrawan Santoso, SE., M.Si., Ak

NIP. 19710217 200003 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Alwan Sri Kustono, SE., M.Si., Ak

NIP. 19720416 200112 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* PADA KPP PRATAMA BATU MALANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yuda Adi Winata

NIM : 060810391179

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 23 Juli 2012. Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs. Sudarno, M.Si, Ak (.....)
NIP. 19601225 198902 1 001

Sekretaris : Nining Ika Wahyuni, SE. M.Sc, Ak (.....)
NIP. 19830624 200604 2 001

Anggota : Rochman Effendi, SE. M.Si, Ak (.....)
NIP. 19710217 200003 1 001



Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc.

NIP 19560831 198403 1 002

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan di KPP Pratama Batu Malang dengan menggunakan pendekatan *Key Performance Indicator*. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode *Key Performance Indicator* untuk menganalisis data autentik kinerja KPP Pratama Batu Malang tahun 2010. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Untuk menganalisis kinerja pelayanan dari data-data kuantitatif KPP Pratama Batu Malang tahun 2010.

Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan dengan pendekatan *Key Performance Indicator* dapat disimpulkan bahwa Indikator menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada KPP Pratama Batu Malang sudah baik atau telah memenuhi standar nasional yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak. Namun KPP Pratama Batu Malang tidak memberikan data lengkap sehingga data-data tersebut tidak dapat diukur secara keseluruhan. Data yang sudah ditangani oleh pemerintah daerah mencakup 6 indikator yaitu: *Coverage Ratio* PBB, Kepatuhan pelunasan PBB, *Assesment Sales Ratio*, Efisiensi Penyelesaian Pengurangan PBB dan BPHTB, *Collection Ratio* Pencairan Ketetapan PBB, *Collection Ratio* Tunggakan PBB dan BPHTB.

Kata Kunci: kinerja pelayanan, *Key Performance Indicator*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the service performance of KPP Pratama Batu Malang by the Key performance Indicator method. This research is using analysis Key Performance Indicator to analyze the authentic performance report of KPP Pratama Batu Malang 2010 period. Analysis of the data used is a description with quantitative method that describes the results from the quantitative service performance report of KPP Pratama Batu 2010 period.

Based on the analysis of service performance with Key Performance Indicator method, it can be concluded that the KPP Pratama Batu Malang was good or was fulfill the national standard of Dirjen Pajak. But KPP Pratama Batu Malang didn't give the performance report completely so can't counted that report completely. There were 6 indicators that was counted by the government: coverage ratio PBB, kepatuhan pelunasan PBB, Assesment Sales Ratio, Efisiensi Penyelesaian Pengurangan PBB dan BPHTB, Collection Ratio Pencairan Ketetapan PBB, Collection Ratio Tunggakan PBB dan BPHTB.

Key Word: service performance, Key Performance Indicator

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Analisis Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan *Key Performance Indicator* Pada KPP Pratama Batu Malang”

Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf edukatif dan staf administratif Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si, Ak., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Hendrawwan Santoso, S.E, M.Si, Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahannya dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Drs. Sudarno M.Si, Ak selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas jember.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah mengajarkan ilmu pengetahuannya selama penulis berada di Fakultas Ekonomi Universitas jember.
6. Keluarga Bapak Satip (Bapak dan Ibu) yang tiada henti-hentinya untuk mendoakan, memberi dukungan dan semuanya. Kakaku Pipit dan Mbak Dian terima kasih atas support, bantuan, dan lainnya.

7. Keluarga Dzubeir (Tomen Family) yang juga terus memberi dukungan agar tidak gampang menyerah, terus semangat hingga lulus.
8. Teman-teman di kontrakan H-15 yang hidup susah senang dalam satu atap serta Idola group dan 99 group hiburan ketika semua pada berkumpul di kampung.
9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Akuntansi angkatan 2006 serta 2007 dan 2008 terimakasih atas kebersamaan dan semua bantuannya selama studiku di FE UNEJ.
10. Almamater yang saya banggakan.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan hasil penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi sumber inspirasi bagi penulisan karya ilmiah yang sejenis di masa mendatang.

Jember, 23 Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Penilaian Kinerja	5
2.1.2 Tujuan Penilaian Kinerja.....	5
2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja.....	6
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	7
2.1.5 Karakteristik Indikator Kinerja.....	8

2.1.6 Kualitas dan Standar Pelayanan	8
2.1.7 Cakupan Pelayanan	9
2.1.8 Pengertian Key Performance Indicator	9
2.1.9 Indikator Kinerja Masing-masing Unit Kerja.....	9
2.1.10 Standart Nasional <i>Key Performance Indicator</i>	18
2.1.11 Pengertian Pajak.....	19
2.1.12 Ciri-ciri Pajak	20
2.1.13 Peranan Pajak	21
2.1.14 Asas-asas Pemungutan Pajak	22
2.1.15 Pengertian Pemeriksaan Pajak	23
2.1.16 Tujuan Pemeriksaan Pajak	23
2.1.17 Pengertian utang pajak dan Penagihan pajak...	24
2.1.18 Pengertian Surat Tagihan Pajak	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Waktu dan Pelaksanaan Penelitian	28
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Tehnik Pengumpulan Data	29
3.6 Tehnik Analisa Data	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama	35
4.1.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Batu	35
4.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Batu	36

4.1.4 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

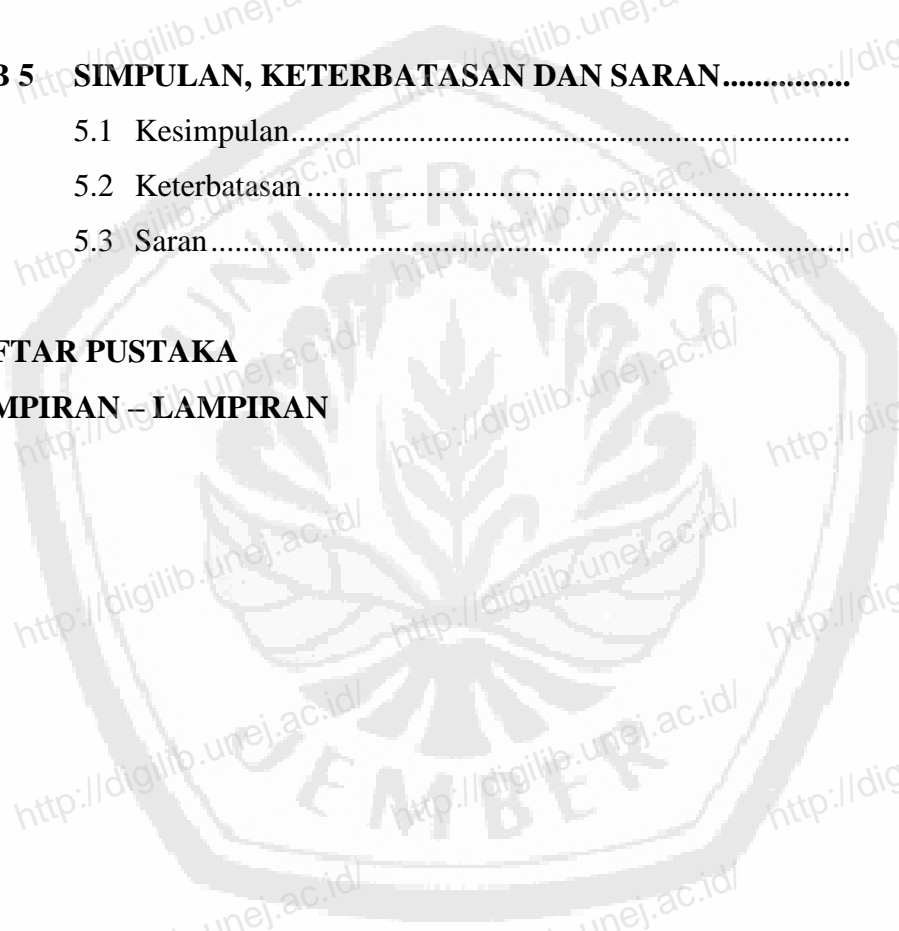
Pratama Batu	40
4.2 Penyajian Data	41
4.3 Analisis Data	43
4.4 Pembahasan	50

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN..... 56

5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Keterbatasan.....	56
5.3 Saran.....	56

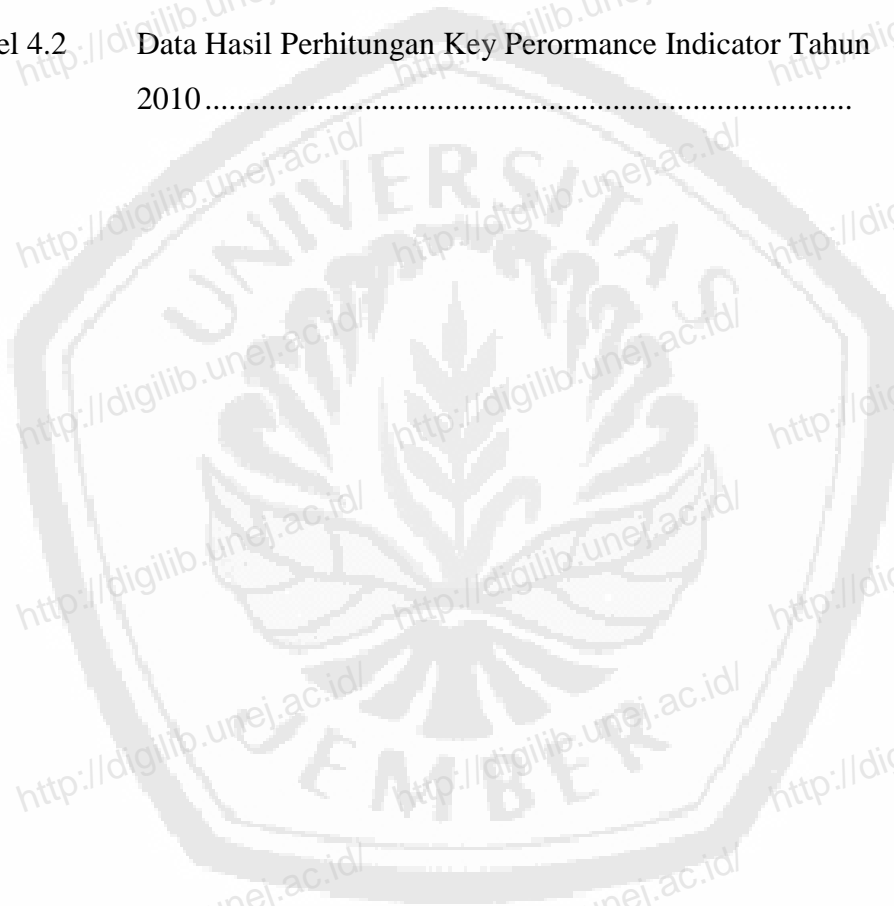
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Standart Nasional <i>Key Performance Indicator</i>	19
Tabel 4.1 Data yang Digunakan Untuk Menghitung <i>Key Performance Indicator</i> Tahun 2010	42
Tabel 4.2 Data Hasil Perhitungan <i>Key Performance Indicator</i> Tahun 2010	50

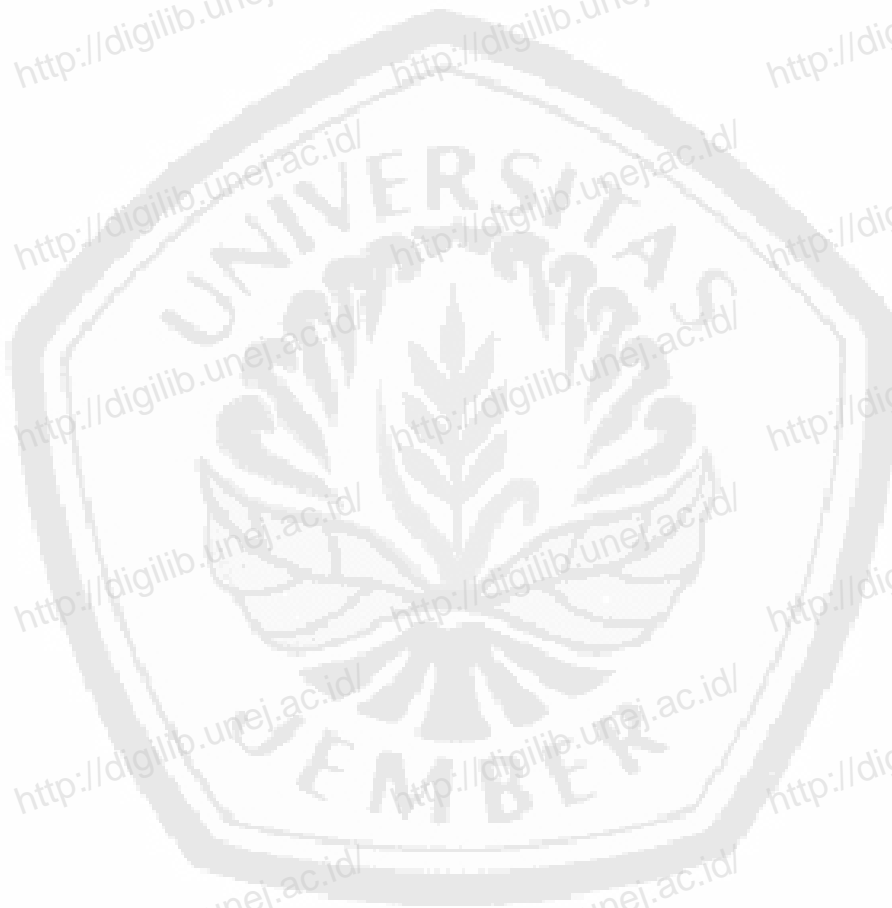


DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka untuk merancang Sistem Penilaian Kinerja.....

6



DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Autentik Kinerja KPP Pratama Batu

