

**SISTEM PENILAIAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK
DAERAH (BPPD) KOTA PALEMBANG DENGAN METODE
*CUSTOMER SATISFACTION INDEXES (CSI) BERBASIS
PROGRESSIVE WEB APPLICATION (PWA)***



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Aditya Andika Saputra
061640831780**

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN INFORMATIKA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telepon : 0711-353414 Faksimili : 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id> E-mail : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Aditya Andika Saputra
NIM : 061640831780
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : Manajemen Informatika DIV
Judul Tugas Akhir : Sistem Penilaian Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Berbasis *Progressive Web Application (PWA)*

Telah diujikan pada Ujian Tugas Akhir, tanggal 17 September 2020
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, 17 September 2020

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Muhammad Aris Ganiardi, S.SI., M.T.
NIP. 198101142012121001

Pembimbing II,

Yusniarti, S.Kom., M. Kom.
NIP. 197949212005012003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyati, SE., M.Si
NIP. 197306032008012008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ✓ “Jika kamu membuang uang, maka kamu akan kehilangan uang. Namun, jika kamu membuang waktu, maka kamu akan kehilangan bagian terbesar dalam hidupmu.”
- ✓ “I doubt therefore I think; I think therefore I am” – Descartes (1596-1650)

Laporan ini Saya Persembahkan Kepada:

- ❖ Kedua orang tua Bapak Samsudin dan Ibu Ansura, saudara-saudariku serta keponakan-keponakanku yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, kasih sayang, doa serta dukungan baik moral maupun materil dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
- ❖ Semua dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan terutama dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir saya yakni Bapak M. Aris Ganiardi, S.Si., M.T dan Ibu Yusniarti, S.Kom., M. Kom.
- ❖ Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang Serta Ibu Tamara, S.IP., Septiana, S.Kom., M.Si., dan Bidang Pengelolaan Piutang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
- ❖ Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika khususnya kelas 8 MIB.
- ❖ Almamater.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu hal yang sangat penting di dalam proses pelayanan (*service*) kepada pelanggan atau konsumen, disemua bidang baik barang maupun jasa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula citra perusahaan ataupun instansi dari sudut pandang pelanggan atau konsumen dan sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin buruk pula citra perusahaan ataupun instansi dari sudut pandang pelanggan atau konsumen. Perusahaan ataupun instansi berupaya memberikan pelayanan yang terbaik guna menciptakan rasa kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, dibangunnya sistem penilaian kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indexs (CSI)*. Hal ini bertujuan untuk mengetahui persentase (%) tingkat kepuasan Wajib Pajak guna dapat menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki maupun meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.

Kata kunci : Sistem Penilaian Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Wajib Pajak, Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang, *Customer Satisfaction Indexs (CSI)*.

ABSTRACT

Quality of service is the most important thing in the process of service to customers, both in the field of goods and services. The better the quality of the services provided, the better the image of the company or institution from the customer's point of view and vice versa the worse the quality of the service provided, the worse the image of the company or institution from the customer's point of view. Companies or institutions strive to provide the best service to provide satisfaction with the services provided. Therefore, the development of a taxpayer satisfaction assessment system on service quality in the Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang uses the Customer Satisfaction Indexs (CSI) method. This aims to determine the percentage (%) of the level of satisfaction of taxpayers in order to be an evaluation material in improving and improving the quality of services in the Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.

Keywords : *Satisfaction Assessment System, Quality of service, Taxpayer, Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang, Customer Satisfaction Indexs (CSI).*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Sistem Penilaian Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dengan Metode *Customer Satisfaction Indexs (CSI)* Berbasis *Progressive Web Application (PWA)*”** ini dengan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk Mata Kuliah Tugas Akhir pada Jurusan Manajemen Informatika Program Studi Manajemen Informatika DIV Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.Si., A.k., selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd., selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Ibu Dr. Indri Aryanti, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Ibu Rika Sadariawati, S.E.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

9. Bapak M. Aris Ganiardi, S.Si., M.T., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Yusniarti, S.Kom., M. Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang Serta Ibu Tamara, S.IP., Septiana, S.Kom., M.Si., dan Bidang Pengelolaan Piutang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Kedua orang tua saya, Bapak Samsudin dan Ibu Ansura yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, kasih sayang, doa serta dukungan baik moral maupun materil dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Saudara-saudariku, Eliyana, Rena, Am.Kep., Arwani, S.Pd., dan Rukjani yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, kasih sayang, doa serta dukungan baik moral maupun materil dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Keponakan-keponakanku, Ayu Lestari, S.Pd., Cucu Wahyuni, Reka Ramadhani, Fersa Apriliani, Kenaldi Juliansyah, Rabeka Jeneysa, Keyla Septi Ananda, Rafka Eleno Arya Putra yang selalu memberikan senyuman, menghibur, dan mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika khususnya kelas 8 MIB.
15. Semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan moral, nasehat, dan membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk memperbaiki penulisan di waktu yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Informatika Program Studi Manajemen Informatika DIV Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Sistem	3
1.3 Permasalahan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Lokasi dan Tempat Penelitian	4
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Umum	7
2.1.1 Pengertian Sistem	7
2.2 Teori Judul	7
2.2.1 Pengertian Penilaian	7
2.2.2 Pengertian Kepuasan	8
2.2.2.1 Kesenjangan Penilaian Kepuasan	8
2.2.2.2 Dimensi Penilaian Kepuasan	8
2.2.3 Pengertian Pajak	11

2.2.4	Pengertian Wajib Pajak	11
2.2.5	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.6	Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang ...	12
2.2.7	Metode <i>Customer Satisfaction Indexs (CSI)</i>	12
2.2.8	<i>Progressive Web Application (PWA)</i>	14
2.2.9	Sistem Penilaian Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dengan Metode <i>Customer Satisfaction Indexs (CSI)</i> Berbasis <i>Progressive Web Application (PWA)</i>	14
2.3	Teori Dasar	17
2.3.1	Internet	17
2.3.2	Basis Data.....	17
2.3.3	<i>Xampp</i>	18
2.3.4	<i>PHP (Hipertext Preprocessor)</i>	18
2.3.5	<i>Java Script</i>	18
2.3.6	Sublime Text	19
2.4	Referensi Penelitian Sebelumnya.	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		21
3.1	Deskripsi Objek Penelitian	21
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.3	Alat dan Bahan Penelitian.....	22
3.3.1	Alat Penelitian.....	22
3.3.2	Bahan Penelitian	23
3.4	Sistem yang Sedang Berjalan	24
3.5	Tahapan Penelitian	25
3.5.1	Tahapan Pengumpulan Data	25
3.5.2	Tahapan Perancangan Penelitian	25
3.6	Metode Analisis Sistem.....	26
3.6.1	Metode <i>Customer Satisfaction Indexs (CSI)</i>	26
3.6.2	<i>Progressive Web Application (PWA)</i>	28
3.7	Metode Pengembangan Sistem	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak	35
4.1.1 Kebutuhan Fungsional.....	35
4.1.2 Kebutuhan Non-Fungsional	35
4.2 Perancangan Sistem.....	36
4.2.1 Sistem Yang Akan Dibangun	36
4.2.2 Rancangan Sistem	37
4.2.3 Diagram Konteks	38
4.2.4 Diagram Level Nol (<i>Diagram Level Zero</i>)	40
4.2.5 <i>Blockchart</i>	42
4.2.6 <i>Flowchart</i>	44
4.2.6.1 <i>Flowchart</i> Wajib Pajak	44
4.2.6.1.1 <i>Flowchart</i> Data Wajib Pajak	44
4.2.6.1.2 <i>Flowchart</i> Kuesioner	44
4.2.6.1.3 <i>Flowchart</i> Saran dan Kritik	45
4.2.6.2 <i>Flowchart</i> Admin.....	46
4.2.6.2.1 <i>Flowchart</i> Dashboard Admin	46
4.2.6.2.2 <i>Flowchart</i> Mengolah Data User	47
4.2.6.2.3 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Group	48
4.2.6.2.4 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Deskripsi.....	49
4.2.6.2.5 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Hasil Kuesioner ...	50
4.2.7 Diagram Hubungan Antar Entitas (<i>ERD</i>)	51
4.2.8 Kamus Data	52
4.2.9 Desain Tabel	54
4.3 Rancangan Desain Tampilan.....	57
4.3.1 Desain Tampilan Halaman Kuesioner Wajib Pajak.....	57
4.3.2 Desain Tampilan Login Admin	58
4.3.3 Desain Tampilan Dashboard Admin	58
4.3.4 Desain Tampilan Halaman Manajemen User	59
4.3.5 Desain Tampilan Halaman Manajemen Group	59
4.3.6 Desain Tampilan Halaman Halaman Manajemen Deskripsi	60
4.3.7 Desain Tampilan Halaman Hasil	60
4.3.7.1 Desain Tampilan Halaman Hasil Garfik Keseluruhan ..	60

4.3.7.2	Desain Tampilan Halaman Hasil Grafik Persentase	
Kepuasan CSI	61
4.3.7.3	Desain Tampilan Halaman Hasil Garfik per Group	61
4.3.7.4	Desain Tampilan Halaman Laporan	62
4.3.7.4.1	Desain Tampilan Hasil Rekap	63
4.3.7.4.2	Desain Tampilan Detail Laporan per Wajib Pajak	64
4.4	Hasil	65
4.4.1	Tampilan Halaman Kuesioner Wajib Pajak	65
4.4.2	Tampilan Login Admin	66
4.4.3	Tampilan Dashboard Admin	67
4.4.4	Tampilan Halaman Manajemen User	67
4.4.5	Tampilan Halaman Manajemen Group	68
4.4.6	Tampilan Halaman Halaman Manajemen Deskripsi	68
4.4.7	Tampilan Halaman Hasil	69
4.4.7.1	Tampilan Halaman Hasil Garfik Keseluruhan	69
4.4.7.2	Tampilan Halaman Hasil Grafik Persentase Kepuasan CSI	69
4.4.7.3	Tampilan Halaman Hasil Garfik per Group	70
4.4.7.4	Tampilan Halaman Laporan	70
4.4.7.4.1	Tampilan Hasil Rekap	71
4.4.7.4.2	Tampilan Detail Laporan per Wajib Pajak	71
4.5	Pembahasan	72
4.5.1	Pengujian Perangkat Lunak	72
4.5.2	Lingkungan Pengujian	72
4.5.3	Rencana Pengujian	72
4.5.4	Pembahasan Hasil Pengujian	74
4.5.5	Pemeliharaan Sistem	75
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1.	Kesimpulan	77
5.2.	Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Skala Penilaian.....	2
Tabel 2.1 Tabel Kreteria Nilai <i>Customer Satisfaction Indexs (CSI)</i>	14
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir	21
Tabel 3.2 Tabel Kreteria Nilai <i>Customer Satisfaction Indexs (CSI)</i>	28
Tabel 4.1 Tabel User	54
Tabel 4.2 Tabel Company	55
Tabel 4.3 Tabel Group	55
Tabel 4.4 Tabel Description.....	55
Tabel 4.5 Tabel Answer	56
Tabel 4.6 Tabel Rancangan Pengujian.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Gambar Sistem yang Sedang Berjalan	24
Gambar 3.2 Gambar <i>Script</i> File Service_worker.js	30
Gambar 3.3 Gambar <i>Script</i> File Manifest.json	30
Gambar 4.1 Diagram Konteks	38
Gambar 4.2 Diagram Level Nol (<i>Diagram Level Zero</i>).....	40
Gambar 4.3 <i>Blockchart</i>	42
Gambar 4.4 <i>Flowchart</i> Data Wajib Pajak.....	44
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> Kuesioner	44
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> Saran dan Kritik.....	45
Gambar 4.7 <i>Flowchart</i> Dashboard Admin	46
Gambar 4.8 <i>Flowchart</i> Mengolah Data User	47
Gambar 4.9 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Group	48
Gambar 4.10 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Deskripsi	49
Gambar 4.11 <i>Flowchart</i> Mengolah Data Hasil Kuesioner.....	50
Gambar 4.12 Diagram Hubungan Antar Entitas (<i>ERD</i>).....	51
Gambar 4.13 Desain Tampilan Halaman Kuesioner Wajib Pajak	57
Gambar 4.14 Desain Tampilan Halaman Login Admin	58
Gambar 4.15 Desain Tampilan Halaman Dashboard Admin	58
Gambar 4.16 Desain Tampilan Halaman Manajemen User	59
Gambar 4.17 Desain Tampilan Halaman Manajemen Group	59
Gambar 4.18 Desain Tampilan Halaman Manajemen Deskripsi	60
Gambar 4.19 Desain Tampilan Halaman Hasil Grafik Keseluruhan	60
Gambar 4.20 Desain Tampilan Halaman Persentase Kepuasan CSI	61
Gambar 4.21 Desain Tampilan Halaman Grafik per Group	61
Gambar 4.22 Desain Tampilan Halaman Laporan	62
Gambar 4.23 Desain Tampilan Halaman Hasil Rekap	63
Gambar 4.24 Desain Tampilan Detail Laporan per Wajib Pajak	64
Gambar 4.25 Tampilan Halaman Kuesioner Wajib Pajak	65
Gambar 4.26 Tampilan Halaman Login Admin	66
Gambar 4.27 Tampilan Halaman Dashboard Admin	67

Gambar 4.28 Tampilan Halaman Manajemen User	67
Gambar 4.29 Tampilan Halaman Manajemen Group	68
Gambar 4.30 Tampilan Halaman Manajemen Deskripsi	68
Gambar 4.31 Tampilan Halaman Hasil Grafik Keseluruhan	69
Gambar 4.32 Tampilan Halaman Persentase Kepuasan CSI.....	79
Gambar 4.33 Tampilan Halaman Grafik per Group	70
Gambar 4.34 Tampilan Halaman Laporan	70
Gambar 4.35 Tampilan Halaman Hasil Rekap	71
Gambar 4.36 Tampilan Detail Laporan per Wajib Pajak	71

