



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu instansi ataupun lembaga baik di pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat perlu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin puas pula masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga tersebut dan sebaliknya semakin buruk pelayanan yang diberikan maka akan semakin tidak puas masyarakat dengan kualitas pelayanan instansi atau lembaga tersebut. Kualitas pelayanan menggambarkan citra dari instansi atau lembaga itu sendiri.

Instansi atau lembaga yang mengetahui index kualitas pelayanannya dapat menjadikan index tersebut sebagai bahan evaluasi dan perbaikan atas pelayanan yang dinilai belum sesuai dengan keinginan dari masyarakat dan dapat menjadi bahan pertimbangan pimpinan instansi atau lembaga untuk membuat suatu kebijakan yang dinilai dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dikemudian hari. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, instansi atau lembaga baik di pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah wajib memberikan pelayanan yang terbaik.

Mengukur kualitas pelayanan ada dimensi-dimensi yang digunakan yaitu *tangible* (Bukti Langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Dengan menggunakan dimensi tersebut maka instansi atau lembaga dapat mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang merupakan instansi pemerintahan daerah yang bertugas melakukan penghimpunan dan pelayanan lainnya terkait pajak penerimaan daerah Kota Palembang.

Sajuh ini Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang melayani wajib pajak tanpa mengetahui secara jelas tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan ketika dalam hal pengurusan ataupun pembayaran pajak karena sistem yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan dilakukan secara manual yakni dengan pembagian kertas



blanko survey yang harus diisi oleh wajib pajak. Hal ini dinilai kurang efisien dan efektif untuk diterapkan di era digitalisasi saat ini. Dengan demikian, penulis berinisiatif membangun suatu sistem penilaian tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang berbasis *Progressive Web Application (PWA)* dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang penulis nilai dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai tingkat kualitas layanan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang serta wajib pajak dapat memberikan penilaian dari mana saja dan kapan saja.

Adanya sistem penilaian kepuasan wajib pajak ini diharapkan dari hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang ini dapat menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang. Semakin banyak keluhan atau ketidakpuasan yang diterima dari wajib pajak terhadap Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang menandakan semakin rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu instansi atau lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan dalam hal ini merupakan Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat dalam hal ini sebagai wajib pajak.

Penelitian ini digunakannya 5 (lima) skala tingkatan yang digunakan untuk mengukur atau menghitung seberapa puas wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.

Berikut ini merupakan skala tingkatan yang digunakan :

Tabel 1.1 Skala Penilaian

Persepsi	Harapan	Skor
Sangat Puas	Sangat Puas	5
Puas	Puas	4
Cukup Puas	Cukup Puas	3
Tidak Puas	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	1



Wajib pajak yang menikmati layanan Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang yang menentukan kualitas layanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Untuk mengukur penilaian kepuasan pelanggan sistem informasi yang ada, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Indexs (CSI)*. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tugas Akhir “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)*”.

1.2 Ruang Lingkup Sistem

Sistem yang akan penulis rancang adalah 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)*. Adapun ruang lingkup dari sistem ini adalah sebagai berikut ini:

1. Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak dari hasil penilaian yang diberikan oleh wajib pajak.
2. Metode perhitungan kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indexs (CSI)*.
3. Implementasi *Progressive Web Application (PWA)* pada sistem yang dibangun.

1.3 Permasalahan

Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang merupakan instansi di bawah pemerintahan daerah Kota Palembang yang bertugas menghimpun segala macam pajak daerah yang menjadi penghasilan atau pemasukan kas daerah di Kota Palembang. Dengan demikian, sudah pasti instansi pemerintah daerah ini berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam studi kasus ini adalah Wajib Pajak dalam hal ini fokus utamanya adalah pelayanan. Wajib pajak akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan berkualitas dan sebaliknya. Sehingga perlu dikukur tingkat kepuasan dari wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga penulis dapat merumuskan



perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengetahui penilaian kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.
2. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dengan metode *Customer Satisfaction Indexs (CSI)*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dapat mengetahui kualitas pelayanannya terhadap wajib pajak.
2. Mengetahui usulan perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.
3. Meningkatkan kualitas layanan terhadap wajib pajak untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut ini :

1. Mempermudah proses pendataan penilaian wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang ada di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.
2. Menjadi media acuan untuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang terdapat di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi dan Tempat Penelitian

Objek penelitian yang digunakan pada judul Tugas Akhir ini adalah Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang Jl. Merdeka No. 21, 19 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang, Sumatera Selatan 30132.



1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara sebagai berikut :

1. Data Primer

Sugiyono dalam Oktabian (2018) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

a. Observasi

Sugiyono dalam Oktabian (2018) Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

b. Kepustakaan

Sugiyono dalam Oktabian (2018) Dalam teknik ini, Penulis mengumpulkan data melalui buku-buku yang terdiri dari berbagai sumber dan penerbit terkait dengan Layanan Kualitas. Hal ini perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran dan acuan yang jelas mengenai metode yang digunakan dalam judul Tugas Akhir ini yaitu *Customer Satisfaction Indexs (CSI)* serta basis sistem yang akan dibangun yaitu *Progressive Web Application (PWA)*.

c. Dokumentasi

Sugiyono dalam Oktabian (2018) Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Data Sekunder

Sugiyono dalam Oktabian (2018) Data sekunder merupakan sumber tidak langsung memberika data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.



1.6 Sistematika Penulisan

Supaya mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan Tugas Akhir ini, maka dalam Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima (5) BAB. Secara garis besar sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai Tugas Akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan Tugas Akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat dan jelas mengenai teori yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir, diantaranya pengertian Sistem, Penilaian, Kepuasan, Wajib Pajak, Pelayanan (*Service*), Metode *Customer Satisfaction Indexs (CSI)*, *Progressive Web Application (PWA)*, dan istilah-istilah lainnya serta teori yang berkaitan dengan program yang digunakan seperti Bahasa Pemrograman Berbasis Web (PHP) dan database MySQL yang dijadikan sebagai acuan pembahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan secara singkat dan jelas ruang lingkup dari penelitian, metode penelitian yang digunakan, analisa dan perancangan dari sistem yang dibangun sesuai dengan judul dari Tugas Akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan dari masalah-masalah yang ada melalui perancangan 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)*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat berguna bagi semua pihak dan sebagai tahun tinjauan bagi pembacanya.