

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 2018

LILIS SOLIHAH BAROKAH

NIM: 131401373

ABSTRAK

Lilis Solihah Barokah, NIM 131401373, judul skripsi : **Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Serang.**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat dengan pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan dari aparatur penyedia layanan publik. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kantor Pendapatan Pajak Samsat Kendaraan Bermotor di Kota Serang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif yang dicampur antara analisis kuantitatif dan kualitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Serang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1). Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan SAMSAT Kota Serang kepada masyarakat? ; 2). Bagaimana pengaruh kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa layanan di SAMSAT kota Serang?

Tujuan dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan SAMSAT kota Serang kepada masyarakat; 2) Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan SAMSAT kota Serang dengan harapan / tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan SAMSAT menurut ekonomi syari'ah

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survei* dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Nonprobability sampling* dengan jenis *incidental*. Jumlah sampel sebanyak 150 responden dengan menggunakan pedoman kuesioner indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan keputusan MenPan. NO. KEP/25/M.PAN7/2/2004.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai indeks 2,96, sedangkan nilai setelah konversi adalah 74. Dengan kualitas layanan B dan kinerja unit layanan baik. Dari 14 indikator yang diteliti, ada 1 pelayanan dengan kualitas indikator pelayanan yang sangat baik : kenyamanan lingkungan. Selain itu, ada 13 indikator kualitas layanan yang baik, tiga belas indikator itu adalah: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan keamanan pelayanan. Pengukuran nilai keseluruhan dari IKM menunjukkan positif dan dikategorikan dalam kondisi baik. Walaupun begitu terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, dipertahankan dan ditingkatkan kembali, Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur dengan indikator yang telah ditentukan. Dalam rangka menjaga kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Serang agar kepuasan wajib pajak (WP) dalam pelayanan selalu terpenuhi.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : Skripsi
Perihal : Usulan Ujian Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di -
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Lilis Solihah Barokah, NIM : 131401373 yang berjudul **Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Serang** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, Oktober 2018

Pembimbing I,

Drs. Irsal DT Gindo Dirajo, M.M.
NIP. 199311051978031001

Pembimbing II,

Moch. Indrajit Roy, M.M.
NIP. 198011292015031001

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA SERANG

Oleh :

LILIS SOLIHAH BAROKAH

NIM : 131401373

Menyetujui :

Pembimbing I,



Drs. Irsal DT Gindo Dirajo, M.M.
NIP. 199311051978031001

Pembimbing II,



Moch. Indrajit Roy, M.M.
NIP. 198011292015031001

Mengetahui :

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Hj. Nihavatul Masykuroh, MSI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan

Ekonomi Syariah,



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.AK.
NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN


Skripsi a.n. Lilis Solihah BARokah, NIM : 131401373 yang berjudul **Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Serang** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 23 November 2018. Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 23 November 2018


Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,


Dr. Efi Svarifudin, S.Ag., M.M.

NIP. 197803142005011005

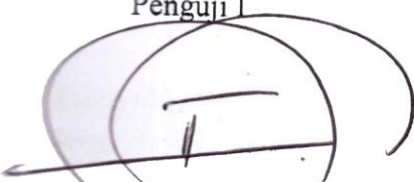

Maman Rohman, S.E., M.E

NIP. 197712282005011005

Anggota :

Penguji I

Penguji II



Rustamunadi, M.H

NIP. 196709241989031001




Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.AK.


NIP. 197408222005012003

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Irsal DT Gindo Dirajo, M.M.

NIP. 199311051978031001


Moch. Indrajit Roy, M.M.

NIP. 198011292015031001

PERSEMBAHAN

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM.....

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang dengan ini penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

Umii Ratu Ifah Afifah, Ak...

Terima kasih ku ucapkan atas semua do'a-do'a mu

Semoga setiap air mata yang jatuh dari matamu atas segala kepentinganku menjadi sungai untukmu disurga nanti.

Bapak Iin Solihin...

Terimakasih atas perjuangan mu

Semoga peluh dan tetesan air keringat yang kau keluarkan dalam perjuanganmu mencari nafkah untuk kami senantiasa berkah dan dibalas dengan surga.

Suamiku Agus Ubaedi, S.Pd kakak-kakak ku Laela Hidayah, Irma Siti Rohimah, S.Pd dan Iksan Taufik, dan kakak iparku Waluya Priatna, S.kom, Gembang Asgar, S.Pdi serta adikku tercinta Isma Rifa Nur Fadilah terima kasih telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil.

Dan terimakasih banyak kepada keluarga besar Al-Karimy dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ ۚ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

“katakanlah: “tiap-tiap orang berbuat menurut keadaanya masing-masing” maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya” (Qs. Al-Israa : 84)

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Pandeglang pada tanggal 26 Agustus 1995 yang bertempat di Kp. Pabrik, Ds. Dalembalar, Kec. Cimanuk. Penulis lahir dari pasangan Bapak Iin Sholihin dan Ibu Rt. Ipah Afifah yang memberikan nama penulis “Lilis Solihah Barokah”.

Penulis menempuh pendidikan formal sebagai berikut : SDN Kupahandap 2 lulus tahun 2007, MTs Mathla’ul Huda lulus tahun 2010, MA Mathla’ul Huda tahun 2013 dan masuk perguruan tinggi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tahun 2013.

Pengalaman penulis selama perkuliahan diantaranya : kegiatan PPLK di Asuransi Bumi Putra tahun 2016 dan KKN terfokus di Ciagel Kibin selama tiga bulan lebih pada tahun 2016.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW., beserta keluarga, para sahabat dan kita selaku umatnya hingga yaumul akhir, amin.

Skripsi ini kemungkinan tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan do'a dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, MSI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Drs. Irsal DT. Gindo Dirajo, MM. Selaku pembimbing I dan Bapak Mochamad Indrajit Roy, M.M Selaku pembimbing II yang telah membimbing, memberi saran dan memberi arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. Seluruh Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan memberikan ilmunya yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pegawai Pemerintah Daerah dilingkungan Kabupaten Pandeglang.
7. Sahabat-sahabat yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua dukungan dan do'a yang telah diberikan mendapat balasan dan pahala yang berlimpah dari Allah SWT, amiiin. Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna perbaikan untuk selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, Oktober 2018

Penulis,

Lilis Solihah Barokah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGAJUAN MUNAQASYAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Kerangka Pemikiran	10
H. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	12
2. Unsur Minimal dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	13
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14

B. Kualitas Jasa	20
1. Definisi Kualitas	20
2. Definisi Kualitas Jasa	22
3. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Jasa	24
C. Pelayanan Publik	25
1. Pengertian Pelayanan Publik	25
2. Indikator Pelayanan Publik	28
3. Dimensi Pelayanan Publik	29
4. Batasan Pelayanan Publik	30
5. Tugas Dan Asas Pelayanan	30
6. Asas-Asas Pelayanan Publik	31
D. Kualitas Pelayanan Publik	33
E. Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam	36
F. Tinjauan Terhadap Penelitian Terdahulu	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat Dan Waktu Penelitian	47
B. Metode Penelitian	47
C. Populasi Dan Sampel	48
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Instrumen Penelitian	52
F. Teknik Analisis Data	52

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Samsat	56
1. Sistem Administrasi Satu Atap	56
2. Sejarah dan Dasar Hukum Samsat	57
3. Struktur Organisasi UPT BAPENDA Kota Serang Provinsi Banten	60

B. Gambaran Umum Responden	61
1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	61
3. Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
4. Deskriptif Responden Berdasarkan Keperluan	63
C. Karakteristik Data	65
D. Analisis Data Dan Pembahasan	72
1. Analisis Data Deskriptif	72
2. Analisis Deskriptif Data Hasil Kuesioner Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Serang	73
3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Keperluan	64
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil kuesioner	65
Tabel 4.6 Prosedur Pelayanan	73
Tabel 4.7 Persyaratan Pelayanan	74
Tabel 4.8 Kejelasan Petugas Pelayanan	75
Tabel 4.9 Kedisiplinan Petugas Pelayanan	76
Tabel 4.10 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	77
Tabel 4.11 Kemampuan Petugas Pelayanan	78
Tabel 4.12 Kecepatan Pelayanan	79
Tabel 4.13 Keadilan Mendapatkan Pelayanan	80
Tabel 4.14 Kesopanan dan Keramahan Petugas	81
Tabel 4.15 Kewajaran Biaya Pelayanan	82
Tabel 4.16 Kepastian Biaya Pelayanan	83
Tabel 4.17 Kepastian Jadwal Pelayanan	84
Tabel 4.18 Kenyamanan Lingkungan	85
Tabel 4.19 Keamanan Lingkungan	86
Tabel 4.20 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 struktur Organisasi UPT BAPENDA Kota Serang	60
--	----