

## **USULAN PROPOSAL PENELITIAN**



**Judul Penelitian:**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN YANG  
DIBERIKAN BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
KABUPATEN MUARO JAMBI**

Oleh:

**Deby Aisyah RJ Nur NIDN 1019128902**

**Dr. Sesarria Yuvanda, SP., ME NIDN 1001077601**

**HOPIPATUN HIDIYA NPM 1810075602020**

Dibiayai oleh:

Dipa Universitas Muhammadiyah Jambi Tahun Anggaran 2021/2022

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI TAHUN  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Yang diberikan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi
2. Peserta Program :
3. Tim Penelitian
  - a) Ketua Tim Peneliti
    - a. Nama : Deby Aisyah RJ Nur
    - b. NIDN : 1019128902
    - c. Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar
    - d. Program Studi : Ekonomi Pembangunan
    - e. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Jambi
  - b) Anggota Peneliti
    - a. Nama : Dr. Sesarria Yuvanda, SP., ME
    - b. NIDN : 1001077601
    - c. Jabatan Fungsional : Lektor
    - d. Program Studi : Ekonomi Pembangunan
    - e. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Jambi
4. Lokasi Kegiatan : Provinsi Jambi
5. Lama Penelitian : 7 Bulan
6. Biaya Total Penelitian : 2.500.000,-
  - Dana Internal : 1.500.000,-
  - Dana Eksternal : 1.000.000,-

Mengetahui,  
Ka Prodi Ekonomi Pembangunan

Jambi, 23 Desember 2021  
Peneliti,

(Ratih Rosita, SE, MSi)  
NIDN. 1011118603

(Deby Aisyah RJ Nur)  
NIDN. 19128902

Menyetujui,  
Ketua LPPM Universitas Muhammadiyah Jambi

(Prima Audia Daniel , SE, ME)  
NIDK.8852530017

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kebutuhan dan keinginan konsumen yang bervariasi dalam proses memilih dan menentukan produk jasa yang akan mereka gunakan, serta semakin kritisnya konsumen dalam menentukan pilihannya menjadi salah satu faktor yang membuat persaingan antar usaha di bidang jasa ini semakin ketat, sehingga unit-unit usaha yang terlibat harus berusaha dan menentukan strategi yang terbaik untuk memberikan pelayanan dan kualitas produk jasanya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan tanpa mengesampingkan aspek biaya dan keuntungan yang mungkin diperoleh (Aritonang, 2015).

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kabupaten Muaro Jambi senantiasa meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur, meningkatkan kemampuan, keterampilan dan sikap aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan prima serta melakukan inovasi-inovasi guna meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat kabupaten Muaro Jambi

Untuk itu perlu upaya peningkatan pelayanan Badan Pengelola Pajak dan retribusi agar tercipta pelayanan yang berkualitas. Saat ini upaya tersebut terus dipupuk dengan cara meningkatkan profesionalisme, memperbaiki dan menyempurnakan sistem administrasi dan memperbaiki perilaku petugas. Dengan demikian sangat dibutuhkan pegawai yang benar-benar menguasai bidangnya, memiliki ketrampilan yang memadai, sikap pragmatis sebagai pegawai pelayanan dan profesional dalam tugas atau pekerjaan sehingga menimbulkan kepercayaan dari pelanggan dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang paparan diatas maka penulis tertarik meneliti Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Yang diberikan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi

## **1.2. Perumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Yang diberikan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Yang diberikan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat akademis : menumbuhkembangkan ilmu keuangan daerah
2. Manfaak Praktisi : Masukan bagi Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi untuk merumuskan kebijakan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah akibat pandemic covid - 19.

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan Aryani. D, dan F. Rosinta. (2010). Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Tentang jaminan pelayanan yang dapat memberikan manfaat dalam hal sebagai berikut:

- a. Fokus pada pelanggan. Perusahaan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan memulihkannya ketika terjadi penyimpangan, untuk itu selalu ada survei untuk mengetahui bagaimana kebutuhan yang telah diidentifikasi dapat terus-menerus sampai ke pelanggan.
- b. Menyusun standar yang jelas. Kebutuhan yang spesifik membuat standar yang jelas dan tanggungjawab dari penyedia.
- c. Menjamin umpan balik. Pelanggan yang tidak puas akan merasa ada insentif untuk menyampaikannya kepada perusahaan karena perusahaan peduli dengan mereka.
- d. Membangun loyalitas pelanggan. Jaminan akan mengurangi risiko, membuat harapan secara eksplisit, dan membangun pangsa pasar dengan menahan pelanggan yang tidak puas yang akan meninggalkan perusahaan.

### **2.2. Penelitian Terdahulu**

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang bisa menjadi rujukan dan memperkaya pengetahuan dalam penelitian ini diantaranya adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Zain, AM (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Upt. Samsat Lubuk Pakam. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa bukti fisik ( $X_1$ ) dan daya tanggap ( $X_2$ ) mampu

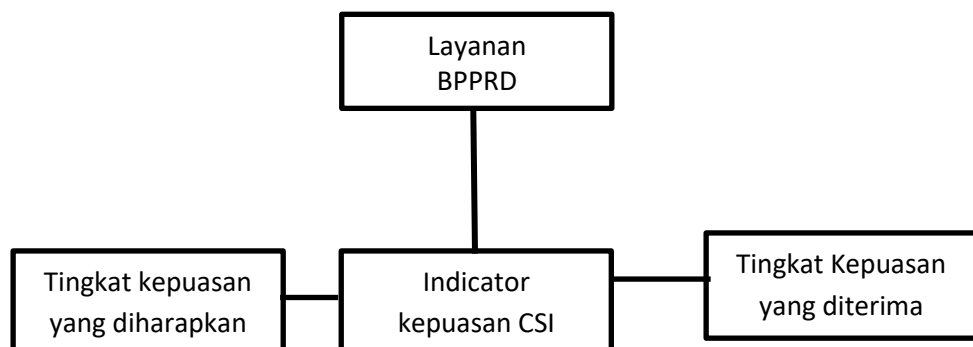
memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan wajib pajak sebesar 99,0%.

Selanjutnya Amri, AR dkk (2020), dengan judul penelitian Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. Hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan CSI dinyatakan tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 74.19 % (puas), sedangkan atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dan dalam menentukan kepuasan pelanggan.

### 2.3. Karangka Pikir

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah merupakan kantor yang melayani masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya yaitu pembayaran pajak dan retribusi daerah. Untuk meningkatkan kinerja layanan dibutuhkan analisis yang tepat dan terukur agar kebijakan yang dilakukan bisa bernilai guna dan bermanfaat khususnya terdapat peningkatan daerah. Salah satu alat ukur tersebut adalah menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan metode *Customer satisfaction index (CSI)*. Dari perhitungan CSI ini nanti akan tergambar kepuasan pelanggan dengan membandingkan tingkat kepuasan yang diharapkan dengan tingkat kepuasan yang diterima

Gambar 3.1. Skema Kerangka Pikir



## **BAB III. METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

### **3.1. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari tanggapan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan sebagai responden. Metode pengumpulan data yaitu metode survey dan alat pengumpul data yang digunakan adalah kuesioner/angket. Metode kuesioner berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistimatis dalam sebuah daftar pertanyaan kemudian dikirim/diberikan kepada responden untuk diisi (Bungin, 2013). Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat terbuka dimana responden diberikan kebebasan untuk mengisi atau menjawab pertanyaan sesuai dengan kondisi/pengalaman riil yang dialami responden.

### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Sedangkan bersumber data adalah pelanggan yang mendapatkan layanan pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi

### **3.3. Model Analisis Data**

Model yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian ini adalah CSI (*Customer satisfaction index*). *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan Deviani dan Risiko (2016). Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MIS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right]$$

$Y_i$  = Nilai kepentingan atribut Y

n = jumlah sampel

$$MSS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right]$$

$X_i$  = Nilai kepuasan atribut X

2. Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indicator terhadap MIS seluruh indicator

$$WF = \left[ \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right]$$

$MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = total rata-rata kepentingan dari i ke p

3. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$W_{si} = W_{Fi} \times MSS$$

$W_{Fi}$  = faktor tertimbang ke – z

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\%$$

$\sum_{i=1}^p WSI$  = total rata-rata kepentingan dari i ke p

$HS$  = skala maksimum yang digunakan

### 3.4. Instrumen Penelitian

Menurut Kotler dalam Tjiptono, F (2016) terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan. Kelima faktor tersebut akan dijadikan instrument dalam penelitian ini yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.



4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Ukuran tingkat kepuasan pelanggan dinyatakan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) yang berarti :

Tabel Kriteria Kepuasan Pelanggan

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
0 - 20	<b>Sangat tidak puas</b>
21 – 40	<b>Tidak puas</b>
41 – 60	<b>Cukup puas</b>
61 – 80	<b>Puas</b>
81 - 100	<b>Sangat puas</b>

## BAB 5. JADWAL PENELITIAN DAN ANGGARAN BIAYA

Penelitian tentang Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap layanan yang diberikan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi direncanakan memerlukan waktu 7 bulan. Deskripsi alokasi waktu untuk penelitian tersebut dimuat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.1 Alokasi Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	1	2	3	4	5	6	7
1	Penyusunan proposal							
2	Pengumpulan data sekunder							
3	Pengolahan dan analisis data							
4	Penyusunan laporan							
5	Seminar dan publikasi hasil penelitian							

Dalam penelitian ini rencana anggaran biaya yang dibutuhkan adalah 2.500.000 (dua juta lima ratus ribu rupiah). Rencana penggunaan anggaran biaya tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Rincian Anggaran Biaya Penelitian

No	Uraian	Jumlah (Rp)
1	Gaji dan Upah	1.000.000
2	Bahan/ Perangkat Penunjang/ Peralatan/laporan/publikasi	500.000,-
3	Perjalanan	500.000,-
4	sewa peralatan/mesin/peralatan penunjang penelitian	500.000,-
	JUMLAH	2.500.000,-

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang. R. (2015). *Kepuasan Pelanggan dan Pengukuran Menggunakan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Amri, AR dkk (2020), Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistim Cerdas*
- Aryani. D, dan F. Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17, Nomor 2.
- Bungin,(2013).
- Deviani. V, dan R. A. Rizko. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No.2. Riau.
- Tjiptono, F.(2014). Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang
- Zain, AM. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Upt. Samsat Lubuk Pakam. *Jurnal Implemetasi Ekonomi dan Bisnis*. Vol 7 No. 2