

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH EFEKTIVITAS PENGALIHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK DI KOTA CIMAHI”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. kepada para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir jaman.

Usulan Penelitian ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi pada program studi Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Dalam penyelesaian usulan penelitian ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak, usulan penelitian ini tidak akan dapat penulis selesaikan. Namun, dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk serta motivasi dan semangat yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung, telah membantu dan mendorong penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. **Allah SWT** yang selalu saya hadirkan dalam langkah-;angkah penulis dimana pun dan kapan pun,
2. Kedua Orang Tua, Bapak **Suyanto**, Ibu **Neneng Ratna**, Adik **Afifah Dwiyanti**, seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan penulis, mensupport penulis memfasilitasi penulis,
3. **Dr. Sahya Anggara., Drs., M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung ,
4. **Dr. H. Encup Supriatna, Drs., M.Si.**, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
5. **Dr. Muhammad Zuldin, M.Si.**, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
6. **Dr. Hamzah Turmudi, M.Si.**, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
7. **Khaerul Umam, S.IP., M.Ag.**, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
8. **H. Abdal, M.Si.**, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,
9. **H. Ii Sumantri, S.Ag., S.IP., M.Ag., M.Si** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk

bimbingan, memberikan pengarahan, memberikan saran serta perbaikan dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik,

10. **Drs. Heldi, M.Pd.** selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
11. **Bapak Adang Darmawan, S.Sos.**, selaku Kasubbid Pendaftaran, Pendataan, dan Penetapan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi, dan **Bapak Andri Kurniawan** yang telah bersedia untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh Dosen serta Staf Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang senantiasa memberikan bantuan dan fasilitas yang diperlukan oleh penulis,
13. Teman seperjuangan **Gita Giantina, Angga Eka Pratama, Faishall Rizalluddin Ramadhan**, terima kasih sudah selalu ada, setia setiap saat, benar-benar baik, susah ditemukan, sulit ditinggalkan dan tak mungkin untuk dilupakan. See you on top, Gengs,
14. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2013,
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga amal baik yang telah diberikan mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Kritik dan saran yang sifatnya membangun akan senantiasa penulis tampung guna menjadi acuan dalam meningkatkan aplikasi penelitian ilmiah selanjutnya terutama yang relevan. Penulis juga berharap semoga penulisan ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Bandung, Desember 2017

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAKS

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Kerangka Pemikiran.....	7
1.7 Hipotesis.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi Publik	14
2.1.1 Pengertian Administrasi	14
2.1.2 Fungsi Administrasi.....	15
2.1.3 Pengertian Administrasi Publik	16
2.1.4 Peran Administrasi Publik.....	16

2.1.5 Fungsi Administrasi Publik	17
2.2 Pajak dan Permasalahannya.....	18
2.2.1 Fungsi Pajak	20
2.2.2 Jenis Pajak	20
2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak	22
2.2.4 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	23
2.2.5 Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan dan Peraturan Serta Keputusan Yang Mengatur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan	26
2.3 Efektivitas	27
2.3.1 Pengertian Efektivitas	27
2.3.2 Dimensi Pengukuran Efektivitas	28
2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	30
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2.4.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	32
2.4.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	32
2.5 Hubungan Antara Efektivitas Dan Kualitas Pelayanan	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2. Sampel.....	39

3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Pengukuran Data.....	41
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Uji Validitas	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	45
3.5.3. Analisis Regresi Linier Sederhana	47
3.6 Operasional Variabel	47
3.7 Jenis Data.....	52
3.8 Uji Hipotesis	52
3.8.1 Uji-t	52
3.8.2 Analisis Koefisien Determinasi	54
3.9 Tempat dan Jadwal Penelitian	55
3.9.1 Jadwal Penelitian	55
3.9.2 Tempat Penelitian	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi	56
4.1.1 Sejarah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah	56
4.1.2 Struktur Organisasi	58
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	60
4.1.4 Visi dan Misi	67
4.2 Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi	68
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Ketetapan Penentuan Waktu	68

4.2.1.1 Hasil Uji Validitas	70
4.2.1.2. Hasil Uji Reliabilitaas.....	71
4.2.2. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Perhitungan Biaya	72
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas	73
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	75
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan dalam Melaksanakan Perintah	76
4.2.3.1. Hasil Uji Validitas	77
4.2.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	79
4.2.4. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan dalam Menentukan Tujuan	79
4.2.4.1 Hasil Uji Validitas	81
4.2.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	83
4.3 Kualitas Pelayanan Pajak di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi	84
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i>	84
4.3.1.1. Hasil Uji Validitas	85
4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	87
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	88
4.3.2.1. Hasil Uji Validitas.....	90
4.3.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	91
4.3.3. Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	92
4.3.3.1. Hasil Uji Validitas.....	94
4.3.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	96
4.3.4. Tanggapan Responden Mengenai <i>Emphaty</i>	96

4.3.4.1. Hasil Uji Validitas.....	98
4.3.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	100
4.3.5. Tanggapan Responden Mengenai Reliability.....	101
4.3.5.1. Hasil Uji Validitas.....	102
4.3.5.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	104
4.4. Akumulasi Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kota Cimahi.....	105
4.4.1. Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kota Cimahi.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran.....	121
5.2.1 Saran Akademis.....	121
5.2.2 Saran Praktis.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123



Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Data Piutang Badan Pengelolaan Pendapatan Kota Cimahi..	4
Tabel 3.1 Pedoman Pemberian Bobot Nilai Pada Skala Likert	42
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determintasi...	54
Tabel 3.4 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Tupoksi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Urusan Keuangan Daerah	61
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Penentuan Waktu.....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Ketepatan Penentuan Waktu	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Penentuan Waktu	71
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Perhitungan Biaya	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Ketepatan Perhitungan Biaya.....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Perhitungan Biaya	75
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Dalam Melaksanakan Perintah.....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Ketepatan Dalam Melaksanakan Perintah	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Dalam Melaksanakan Perintah.....	79
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Menentukan Tujuan..	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Ketepatan Menentukan Tujuan	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Ketepatan Menentukan Tujuan	83
Tabel 4.14 Tanggapan Responde Megenai Tangibles	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Tangibles	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Tangibles	87
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Responsiviness	88

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Responsiveness	90
Tabel 4.19 Hasil Reliabilitas Responsiveness.....	92
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Assurance	92
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Assurance	95
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Assurance	96
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Emptahy.....	97
Tabel 4.24. Hasil Uji Validitas Emphaty	99
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Emphaty	100
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Reliability	101
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Reliability.....	103
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Reliability.....	104
Tabel 4.29 Akumulasi Tanggapan Responden Efektivitas Pengalihan Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Di Kota Cimahi	105
Tabel 4.30 Hasil Perhitungan Validitas	108
Tabel 4.31 Hasil Perhitungan Reliabilitas.....	109
Tabel 4.32 Hasil Analisis Regresi Liier Sederhana	110
Tabel 4.33 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	111
Tabel 4.34 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi ..	112
Tabel 4.35 Uji T	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Garis Kontinum.....	43
Gambar 4.1 Garis Kontinum Mengenai Ketepatan Penentuan Waktu	69
Gambar 4.2 Garis Kontinum Mengenai Ketepatan Perhitungan Biaya	73
Gambar 4.3 Garis Kontinum Mengenai Ketepatan Dalam Melaksanakan Perintah	77
Gambar 4.4 Garis Kontinum Mengenai Ketepatan Menentukan Tujuan	81
Gambar 4.5 Garis Kontinum Mengenai <i>Tangibles</i>	85
Gambar 4.6 Garis Kontinum Mengenai <i>Responsiveness</i>	89
Gambar 4.7 Garis Kontinum Mengenai <i>Assurance</i>	94
Gambar 4.8 Garis Kontinum Mengenai <i>Emphaty</i>	98
Gambar 4.9 Garis Kontinum Mengenai <i>Reliability</i>	102
Gambar 4.10 Garis Kontinum Mengenai Efektivitas Pengalihan Terhadap Kualitas Pelayanan	108

