

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DINAS  
PENDAPATAN KABUPATEN BULELENG**

**I MADE SUKADANA**

**ABSTRAK**

Masyarakat umum dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah karena terlalu berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Mereka sering harus bolak balik dari satu kantor ke kantor lain guna untuk mengurus suatu layanan. Bagi masyarakat kondisi seperti ini menyebabkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menurun. Untuk di Kabupaten Buleleng, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dalam menjalankan fungsinya di bidang pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui tanggapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat dalam mengurus pajak bumi dan bangunan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik dokumentasi dan kuisioner. Data diolah dengan analisis teknik analisis kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data serta pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik statistik, penulis menggunakan bantuan program *software SPSS versi 18.0 for windows* yang sebelumnya dilakuka pengujian validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng berada pada kategori tinggi yang menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen yang melakukan pengurusan administrasi dan pembayaran PBB pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

Tingkat kepuasan konsumen/ masyarakat dalam mengurus administrasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng berada pada kategori tinggi yang menunjukkan bahwa masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen***

## A. PENDAHULUAN

Meningkatkan pelaksanaan pemerintahan yang bersih merupakan syarat utama bagi setiap unsur pemerintahan dalam rangka mewujudkan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuan serta cita-cita berbangsa dan bernegara. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat dan jelas sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, bersih dan bertanggungjawab.

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng merupakan salah satu unit kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng dalam menjalankan fungsinya di bidang pelayanan memiliki visi : “terwujudnya peningkatan pendapatan asli daerah dalam rangka mendukung kemampuan dan kemandirian keuangan pemerintah daerah”. Untuk mengatasi kondisi ini dan kendala yang dihadapi pemerintah daerah, maka ditetapkan suatu strategi dan kebijaksanaan yang akan dilaksanakan dalam rangka menuju pada visi dimaksud, dengan harapan agar visi tersebut dapat diwujudkan maka langkah selanjutnya yang perlu diambil adalah menetapkan misi, dan misi

dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng adalah

1. Menjadikan pajak daerah sebagai salah satu sumber utama pendapatan daerah.
2. Meningkatkan sistem pengelolaan pajak secara transparan dan akuntabel

Melihat kondisi tersebut maka Pemerintah Kabupaten Buleleng melalui Dinas Pendapatan ( Dispenda ) membuat sebuah kebijakan sesuai dengan amanat undang-undang maka dibentuklah Kantor Pelayanan Pajak Daerah.

Secara umum Kantor Pelayanan Pajak Daerah mempunyai tugas untuk melaksanakan pelayanan perpajakan khususnya pajak daerah. Oleh sebab itu untuk melaksanakan hal tersebut maka ada dua bidang yang melaksanakan tugas tersebut yaitu bidang pajak daerah dan bidang pajak bumi dan bangunan. Bidang pajak daerah meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak air tanah, pajak parkir, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak sarang burung walet. Kemudian bidang pajak bumi dan bangunan membawahi pajak bumi dan bangunan dan pajak bea perolehan hak atas Tanah dan bangunan. Langkah yang harus diikuti oleh wajib pajak dalam

melakukan suatu proses perpajakan antara lain :

1. Tahap identifikasi masalah
2. Tahap pemeriksaan berkas permohonan
3. Tahap pembuatan tanda terima berkas
4. Tahap memproses berkas
5. Tahap penyerahan hasil

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kaupaten Buleleng merupakan salah satu kantor perpajakan yang ada disingaraja. Dibawah ini merupakan jenis-jenis pajak yang dipungut oleh Daerah melalui Kantor Pelayanan Pajak Daeah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng dan jumlah wajib pajak yang telah melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak yang terlihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Jenis Pajak, Jumlah Pajak, dan Wajib Pajak Yang Telah Melaksanakan Kewajibannya Pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng Tahun 2015**

NO	JENIS PAJAK	JUMLAH WAJIB PAJAK	JUMLAH WAJIB PAJAK YANG SUDAH MEMBAYAR PAJAK
1	Pajak Hotel	514	225
2	Pajak Restoran	291	84
3	Pajak Hiburan	101	17
4	Pajak Air Tanah	344	270
5	Pajak Parkir	8	7
6	Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	3600	3600
7	Pajak Penerangan Jalan	1	1
8	Pajak Bahan Material Bukan Logam dan Batuan	6	5
9	Pajak Bumi dan Bangunan	249.856	143.636
10	Pajak Sarang Burung Walet	7	5

Data di atas merupakan 10 jenis pajak yang dipungut oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dina Pendapatan Kabupaten Buleleng. Untuk mencapai keberhasilan perpajakan tersebut maka diharapkan para pegawai memberikan pelayananyang memuaskan pada masyarakat wajib pajak. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak seperti : menyediakan tempat parkir yang luas, memberikan informasi tentang perpajakan, mempersilahkan wajib pajak yang datang untuk membayar pajak, mengantarkan atau menunjukkan loket yang akan dituju, serta mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi wajib pajak yang membayar pajak.

Dari jumlah wajib pajak yang ada di Kabupaten Buleleng tidak semua wajib pajak tersebut mampu melaksanakan kewajibannya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya setelah dilakukan pendataan dan penetapan NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) wajib pajak mengalami suatu hal yang tidak dapat selanjutnya untuk melakukan kewajibannya seperti belum jatuh tempo, tutup, usaha mengalami kerugian, ataupun hal - hal lain yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. Hal – hal tersebut menyebabkan adanya perbedaan antara

jumlah wajib pajak yang ada tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang sudah membayar.

Adapun jenis pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng pada loket pajak Bumi dan Bangunan yang terlihat pada tabel 1.2

**Tabel 1.2**  
**Jenis Pelayanan Loket Pajak Bumi dan Bangunan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng Tahun 2015**

NO	JENIS PELAYANAN	STAND AR WAKTU
		HARI
1	Pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor	30
2	Penelitian objek pajak baru dengan penelitian lapangan	30
3	Mutasi seluruh objek dan subjek pajak bumi dan bangunan	1
4	Mutasi sebagian objek dan subjek pajak bumi dan bangunan	1
5	Mutasi seluruhnya objek dan subjek pajak bumi dan bangunan dengan perubahan data yang memerlukan penelitian lapangan	1
6	Pencetakan SPPT, STTS, DHKP Hasil perubahan data objek dan subjek PBB	1

7	Penyelesaian permohonan percetakan salinan SPPT/ SKP PBB/ STP PBB	5
8	Percetakan Masal SPPT, STTS, DHKP, PBB	
9	Permohonan mengangsur/ menunda pembayaran PBB	9
10	Pembatalan SPPT yang tidak benar yang diajukan secara kolektif	1
11	Permohonan dibatalkan SPPT/ SKP/ STP	1
12	Permohonan keberatan atas penunjukan sebagai wajib pajak	3
13	Permohonan pengurangan PBB terhutang	3
14	Penerbitan dan penyampaian surat teguran	14

Berdasarkan data di atas terlihat jelas bahwa standar waktu yang ditentukan untuk melayani wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Bulelengtelah ditetapkan dengan diterbitkannya SOP (standar operasional prosedur) sehingga pelayanan yang di buka kepada wajib pajak dapat maksimal.

## B. LANDASAN TEORI

### 1.1. Pengertian Pelayanan

pelayanan itu adalah kemudahan-kemudahan yang diberikan sehubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa yang berguna bagi orang lain, masyarakat, Negara dan instansi.

### 1.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atau layanan yang benar-benar mereka terima.

### 1.3. Dimensi/ indikator Pelayanan

lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibel* atau bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Empaty* yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen.
3. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

4. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

#### **1.4. Pengertian Kepuasan**

##### **Konsumen**

kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan.

#### **1.5. Cara Mengukur Kepuasan**

##### **Konsumen**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah telah menetapkan unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan yang sederhana.
2. Persyaratan pelayanan yang mudah.
3. Kejelasan petugas yang melayani.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.

7. Kecepatan pelayanan yang diberikan.
8. Kesopanan dan keramahan petugas.
9. Kewajaran biaya pelayanan.
10. Kepastian biaya pelayanan.
11. Kepastian jadwal pelayanan.
12. Kenyamanan lingkungan.
13. Keamanan pelayanan.

#### **1.6. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pajak Bumi dan Bangunan yang menjadi objek pajak bumi dan bangunan adalah bumi dan/ atau bangunan, sehingga hal ini tidak jauh berbeda dengan Ipeda. Yang dimaksud dengan bumi adalah permukaan dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah, perairan, pendalaman serta laut wilayah Indonesia. Sedangkan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan-perairan. Disamping itu yang disebut subjek pajak bumi dan bangunan adalah badan yang secara nyata : (1) Mempunyai hak atas bumi dan atau mempunyai manfaat atas bumi; (2) Memiliki, menguasai dan akan memperoleh manfaat atas bangunan. Berkaitan dengan penerimaan pajak bumi dan bangunan yang diperoleh oleh daerah, sebagaimana banyak terlihat masih

banyak kekurangan-kekurangan yang ada didalamnya terutama masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan yang menjadi kewajiban. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah sering melakukan suatu teknik pemberian motivasi pada pemerintah bawahannya seperti camat, kepala lurah dan desa dengan memberikan penghargaan bagi mereka yang berhasil memenuhi target pencapaian pajak bumi dan bangunan dalam tahun pajak berjalan.

### C. METODOLOGI

Analisis deskriptif dalam penelitian ini merupakan uraian atau penjelasan dari hasil pengumpulan data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur dalam cara memberikan skor (5) Jawaban sangat puas (4) Jawaban puas (3) Jawaban cukup puas (2) Jawaban kurang puas (1) Jawaban tidak puas.

Jumlah kuisisioner yang disebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 kuisisioner, jumlah kuisisioner yang dapat digunakan sebanyak 100 kuisisioner.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya

Metode pengambilan sampel yang dipergunakan adalah dengan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara menentukan terlebih dahulu sampel yang memenuhi kreteria yang diinginkan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang melakukan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan teknik analisis kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data serta pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik statistik, penulis menggunakan bantuan program *software SPSS versi 18.0 for windows* yang sebelumnya dilakuka pengujian validitas, reliabilitas dan Analisis Deskriptif *Three Box Method*.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Uji Validitas

Instrumen Variabel	<i>Corrected Item -Total Correlation</i>	r-tabel (N: 100 = 0,195)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.830	0.195	Valid
Kp1	0.648	0.195	Valid
Kp2	0.715	0.195	Valid
Kp3	0.830	0.195	Valid
Kp4	0.413	0.195	Valid
Kp5			
Kepuasan Konsumen	0.322	0.195	Valid
Kk1	0.464	0.195	Valid
Kk2	0.418	0.195	Valid
Kk3	0.625	0.195	Valid
Kk4	0.733	0.195	Valid
Kk5	0.674	0.195	Valid
Kk6	0.733	0.195	Valid
Kk7	0.640	0.195	Valid
Kk8	0.753	0.195	Valid
Kk9	0.554	0.195	Valid
Kk10	0.589	0.195	Valid
Kk11	0.717	0.195	Valid
Kk12	0.537	0.195	Valid
Kk13			

Berdasarkan hasil pengujian validitas menunjukkan angka *Corrected Item-Total Correlation* memiliki nilai yang lebih besar dari 0,195 sehingga dapat dikatakan instrumen pembentuk variabel valid untuk digunakan.

##### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Syarat Reliabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0,836	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,886	> 0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan kriteria *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sebagai syarat reliabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* semua instrumen mempunyai koefisien lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen-instrumen pembentuk variabel adalah reliabel.

Berdasarkan teknik analisis Deskriptif *Tree Box Method* yang digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai derajat persepsi responden atas variabel yang akan diteliti yakni kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah konsumen maka digunakan metode *Three Box* yang dapat ditampilkan pada masing-masing variabel sebagai berikut:

##### a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pembobotan jawaban dari lima pertanyaan pada kuisioner berkaitan dengan kualitas

pelayanan kepada konsumen maka dapat dibuat persentase jumlah jawaban responden untuk masing-masing kategori serta didapatkan hasil letak rata-rata angka indeks mengenai derajat persepsi responden atas variabel kepuasan pelayananyang dapat disajikan dalam tabel di bawah ini.

Nilai Angka Index Untuk Variabel Kinerja Pelayanan

Jawaban	Bobot Jawaban	Jumlah Jawaban (F)	Prosentase Frekuensi (%) ( $P = \frac{F_i}{\sum F_i}$ )	Nilai Indeks
A	B	C	$D = \frac{C}{\sum C} \times 100\%$	$E = B \times D$
TS	1	0	0,00	0,00
KS	2	0	0,00	0,00
CS	3	32	6,40	19,20
S	4	216	43,20	172,80
SS	5	252	50,40	252,00
Jumlah ( $\Sigma$ )		500,00	100,00	444,00
Rata-Rata		100,00	20,00	88,80

Berdasarkan tabel diatas dapat memberikan gambaran bahwa derajat persepsi responden berkaitan dengan variabel kualitas pelayananpada tabel diatas menunjukkan nilai sebesar 88,80. Hasil ini apabila dihubungkan dengan interpretasi nilai indeks pada *Three Box method* berada pada rentang nilai 71,00 – 100,00 yang berada pada kategori tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng dalam melayani pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan mendapat respons yang positif dari responden. Hal ini terbukti bahwa tanggapan konsumen sangat tinggi terhadap pelayanan pajak yang mereka terima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen yang melakukan pembayaran pajak.

b. Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pembobotan jawaban dari tiga belas pertanyaan pada kuisisioner berkaitan dengan kepuasan konsumenmaka dapat dibuat persentase jumlah jawaban responden untuk masing-masing kategori serta didapatkan hasil letak rata-rata angka indeks mengenai derajat persepsi responden atas variabel kepuasan konsumen yang dapat disajikan dalam tabel di bawah ini.

Nilai Angka Index Untuk Variabel  
 Kepuasan Konsumen

Jawaban	Bobot Jawaban	Jumlah Jawaban (F)	Prosentase Frekuensi (%) ( $P = \frac{F_i}{\sum F_i}$ )	Nilai Indeks
A	B	C	$D = \frac{C}{\sum C} \times 100\%$	$E = \frac{B \times D}{100}$
TP	1	0	0,00	0,00
KP	2	4	0,31	0,62
CP	3	62	4,77	14,31
P	4	684	52,62	210,46
SP	5	550	42,31	211,54
Jumlah ( $\Sigma$ )		1300,00	100,00	436,92
Rata-Rata		260,00	20,00	<b>87,38</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat memberikan gambaran bahwa derajat persepsi responden berkaitan dengan variabel kepuasan konsumen pada tabel diatas menunjukkan nilai sebesar 87,38. Hasil ini apabila dihubungkan dengan interpretasi nilai indeks pada *Three Box method* berada pada rentang nilai 71,00 – 100,00 yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen setelah mendapatkan pelayanan oleh pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng dalam kategori yang tinggi atau kepuasan konsumen tergolong tinggi.

Kepuasan konsumen yang tinggi ini berarti bahwa konsumen mendapat kepuasan dalam melakukan pembayaran pajak Bumi dan bangunan ke kantor Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng atau hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan jasa, sama atau melebihi harapan dari konsumen.

**E. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 88,80 dan apabila dihubungkan dengan interpretasi nilai indeks pada *Three Box method* berada pada rentang nilai 71,00 – 100,00 yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng dalam melayani pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan mendapat respons yang positif dari responden. Hal ini terbukti bahwa tanggapan konsumen sangat tinggi terhadap pelayanan pajak yang mereka terima sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen.

Berdasarkan derajat persepsi responden berkaitan dengan variabel kepuasan konsumen diperoleh nilai

sebesar 87,38 dan apabila dihubungkan dengan interpretasi nilai indeks pada *Three Box method* berada pada rentang nilai 71,00 – 100,00 yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen setelah mendapatkan pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng dalam kategori yang tinggi atau kepuasan konsumen tergolong tinggi. Kepuasan konsumen yang tinggi ini berarti bahwa konsumen mendapat kepuasan dalam melakukan pembayaran pajak Bumi dan bangunan ke kantor Pelayanan Pajak Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng atau hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan jasa, sama atau melebihi harapan dari konsumen.

## F. KESIMPULAN

- a. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori tinggi yang menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen yang melakukan pengurusan administrasi dan pembayaran PBB pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

- b. Tingkat kepuasan konsumen dalam menurus administrasi terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi yang menunjukkan bahwa masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Daerah Dinas Pendapatan Kabupaten Buleleng.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Fahmi, Irham. 2011. Analisis Kinerja Keuangan. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ferdinand, Augusty. 2009. Metode Penelitian Manajemen. Edisi Kedua. Semarang: CV Indoprint.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2010. Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hanafi, M Mamduh dan Halim, Abdul. 2009. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Keempat, UPPSTIM YKPN : Yogyakarta IKAPI. 2010. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian. Semarang: CV. Aneka Ilmu.

- Kasmir. 2009. Analisis Laporan Keuangan. Rajawali Pers. Jakarta.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. 2010. Pedoman Peningkatan Koperasi. Bali: Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
- Kotler.P. 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Murhadi, Werner R. 2013. Analisis Laporan Keuangan, Proyeksi dan Valuasi Saham. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 2008. SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of The Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64.
- Rambat Lupiyoadi. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta : Salemba Empat.
- Sawir, Agnes, 2009. Analisa Kinerja Keuangan dan Perencanaan keuangan Perusahaan. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiono, Arief. 2009. Manajemen Keuangan Untuk Praktisi Keuangan. PT Grasindo : Jakarta
- Sugiyono. 2009. Metodelogi Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan B & D. Alfabeta : Bandung
- Tjiptono.Fandy. 2008. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andy Yogyakarta.
- Wiagustini, Ni Luh Putu. 2010. Dasar-Dasar Manajemen Keuangan. Denpasar: Udayana University Press.