

LEMBAR PERNYATAAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 15 November 2016



Doni Kurniawan

11 522 278



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET
**KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH
DI KABUPATEN SLEMAN**

Jl. Magelang KM 12,5 Krapyak Triharjo Sleman Telp. (0274) 868-563 Fax. (0274) 867-963
Email : samsatsleman@yahoo.co.id ; kaupdt_kppdsleman@jogjapro.go.id

SLEMAN 55514

SURAT KETERANGAN

Nomor: 895/00304

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SAMIN, ST**
NIP. : 19620601 198503 1 010
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I, III/d
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Sleman Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bahwa ini :

Nama : **DONI KURNIAWAN**
No. Mahasiswa. : 11522278
Program Studi : Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesi Yogyakarta

telah melakukan kegiatan survey/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan pada tanggal 10 s/d 14 Oktober 2016 di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Di Kabupaten Sleman Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Sleman
Pada tanggal 15 Oktober 2016



LEMBAR PENELITIAN



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET
**KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH
DI KABUPATEN SLEMAN**

Jl. Magelang KM 12,5 Krapyak Triharjo Sleman Telp. (0274) 868-563 Fax. (0274) 867-963
Email : samsatsleman@yahoo.co.id ; kauptd_kppdsleman@jogjapro.go.id

SLEMAN 55514

SURAT KETERANGAN

Nomor : 845/ 00304

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SAMIN, ST**
NIP. : 19620601 198503 1 010
Pangkat/Golongan : Penata Tk. I, III/d
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Pajak Daerah Di
Kabupaten Sleman Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan
Aset DIY

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bahwa ini :

Nama : **DONI KURNIAWAN**
No. Mahasiswa. : 11522278
Program Studi : Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

telah melakukan kegiatan survey/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan pada tanggal 10 s/d 14 Oktober 2016 di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Di Kabupaten Sleman Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Sleman
Pada tanggal 15 Oktober 2016



LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APARAT PEMERINTAH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUES
(Studi Kasus di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap
(SAMSAT) Sleman)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

Disusun Oleh :

Nama : Doni Kurniawan
No. Mahasiswa : 11 522 278

Yogyakarta, 15 November 2016

Dosen Pembimbing



Drs. R. Abdul Djalal. MM

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APARAT PEMERINTAH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUES*
(Studi Kasus di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap
(SAMSAT) Sleman)**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Doni Kurniawan
No. Mahasiswa : 11 522 278

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 1 Desember 2016

Tim Penguji

Ketua

Drs.R.Abdul Djalal .M.M

Anggota I

Drs.Mohammad Ibnu Mastur.MSIE

Anggota II

Sri Indrawati ,S.T.,M.Eng



Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia

Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang luar biasa, Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

- Kedua Orang Tuaku, Ayahanda Tukiyar dan Ibunda Ernawati beserta kakak ku Winda lestari dan adik ku Nora, Robi, Bagus dan teruntuk paman ku almarhum Sukamto Sasro Darsono yang telah memberikan segalanya untukku, Doa, Semangat, Pengertian, Kesabaran, Pengorbanan, dan Kasih Sayang kepadaku.
- Bapak Drs. R Abdul Djalal, M.M yang telah membimbing selama penyusunan skripsi.
- Untuk yang terkasih Marisa Nurmasari seseorang yang selalu menemani di hari-hari baik saat suka maupun duka, yang selalu memberikan semangat, bantuan dalam berbagai hal
- Sahabat-sahabat saya Shidiq, Didik, Fauzi, Andivas, Iqbal, Septian, dan lain-lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terimakasih atas dorongan dan semangatnya.
- Teman-teman seperjuangan Program Sarjana Strata 1 Teknik industri Universitas Islam Indonesia angkatan 2011 kelas D.
- Semua pihak yang telah membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dansesuai harapan.

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتَكُمْ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.

(Q.S. Al-Anfal 27)

يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا وَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِمْ فِعْلَ الْخَيْرَاتِ وَإِقَامَ
الصَّلَاةِ وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ وَكَانُوا لَنَا عَابِدِينَ

“Kami telah menjadikan mereka itu sebagai pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah Kami dan telah Kami wahyukan kepada, mereka mengerjakan kebajikan, mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, dan hanya kepada Kamilah mereka selalu menyembah”.

(QS. Al-Anbiya (21):73)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah peneliti ucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Aparat Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Values* (Studi Kasus di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman). Shalawat serta salam juga peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam menyusun penelitian ini, tidak akan terlaksana tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Pada kesempatan yang berbahagia ini, dengan hati yang tulus Peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, khususnya kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri UII Bapak DR. DRS. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc.
2. Ketua Prodi Teknik Industri FTI UII Bapak Yuli Agusti Rohman, ST., M.Eng.
3. Drs. R. Abdul Djalal, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Kedua orangtua saya yang telah memberikan doa dan restunya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Saudara dan sahabat Industri angkatan 2011 maupun Assalaam
6. Terima kasih mas Faisal atas bantuan urusan Administrasi
7. Teman-teman yang telah memberikan inspirasi dan dukungan.

Tanpa dukungan dari berbagai pihak di atas, maka Peneliti tidak akan menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati Peneliti mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 15 November 2016

Peneliti

Doni Kurniawan