

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT LABUHANBATU UTARA DI KANTOR SAMSAT KAMPUNG PAJAK

Miftah Ar Razy,SE,MM

Fahmi Ali Ramadhansyah, SE

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Al Washliyah Labuhanbatu

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara di Kantor SAMSAT Kampung Pajak. Penulis menarik hipotesis terdapat Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat / konsumen di Kantor SAMSAT Kampung Pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen/ masyarakat yang ada di Kantor SAMSAT Kampung Pajak yang berjumlah 50 orang, penguji menggunakan software pengolah data statistik yaitu SPSS versi 23,0 for windows. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis tabulasi sederhana, analisis regresi linier sederhana dan koefisien korelasi.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi determinasi di dapat nila sebesar 0,83. Artinya 89,3% variasi variabel dependen (kepuasan konsumen/ masyarakat) dijelaskan oleh variabel (kualitas pelayanan) dan sisa 10,7% dijelaskan oleh variabel lain, pengendalian manajemen memiliki sifat nilai t^{hitung} sebesar 13,754 lebih besar dibandingkan t^{tabel} 4,341 ($t^{hitung} > t^{tabel}$: 13,754 > 3,341) dengan demikian H_a diterima sedangkan H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kuaalitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di CV. Sumber Segar Lestari Rantauprapat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan & Kepuasan Konsumen/ masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi / pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau public servant. Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/ berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi.

Hal ini senada dengan materi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka

termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan. Selain berhubungan dengan masa aktif STNK, pelayanan pajak kendaraan bermotor juga diperlukan mengingat adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Labuhanbatu Utara dari waktu ke waktu. Dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus bertambah maka bertambah pula masyarakat yang akan melakukan registrasi/pendaftaran kendaraan bermotornya di SAMSAT agar dapat dioperasikan. Pada hakikatnya pelayanan SAMSAT bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. SAMSAT sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggaraan pelayanan, kinerja aparat, dan mekanisme kerja yang ada. Selain itu kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak.

Wajib Pajak dalam membayar pajaknya tidak merasakan imbalan secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas kinerja pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya.

Berdasarkan uraian tersebut diatas peneliti tertarik untuk mencoba melakukan penelitian lebih jauh tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor khusus nya di labuhanbatu Utara dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara Di Kantor Samsat Kampung Pajak.”**

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Samsat Kampung Pajak Jalan Lintas Sumatera Kota Raja Kampung Pajak. Dari Maret Sampai Oktober

Populasi

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006 : 223),

Menurut Arikunto (2006:130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

Menurut Husein Umar (2003:104) populasi diartikan sebagai kumpulan elemen-elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih anggota sampel.

populasi dalam peneltian ini adalah 1000 jumlah masyarat yang mengurus pajak kendaraan di kantor SAMSAT Kampung Pajak.

Sampel

Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel masyarakat wajib pajak, dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 5% dari 1000 Jumlah masyarakat , populasi yaitu sebanyak 50 responden.

Jenis Penelitian

Variabel bebas (Independent X) yaitu: Kualitas Pelayanan Berdasarkan definisi konseptual dari variabel penelitian diperoleh indikator - indikator operasional sebagai berikut:

a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya),

perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, indikator untuk mengukurnya :

1. Sarana fisik perkantoran (kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan).
2. Perlengkapan dan peralatan
3. Kemudahan Akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, indikator untuk mengukurnya :

1. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
2. Kecermatan petugas dalam pelayanan.
3. Konsisten Kerja.

c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan, indikator untuk mengukurnya :

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. Petugas memiliki kemampuan dalam menangani permasalahan pelanggan.

d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy). Indikator untuk mengukurnya :

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Petugas memberikan perhatian pada pelanggan.
3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan.

Kotler dalam Supranto (2010:120). Indikator untuk mengukurnya :

1. Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan.
2. Petugas melayani dengan sikap ramah.
3. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2. Variabel terikat (dependent Y): Kepuasan Pelanggan Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler mengemukakan dua metode dalam mengukur kepuasan pelanggan (dalam Tjiptono, 2010:148), yaitu:

a. *Desire Service* (keinginan pelayanan) Adalah pelayanan yang diharapkan akan diterima oleh pelanggan. Indikator untuk mengukurnya :

1. Kemudahan untuk memperoleh informasi
2. Kemudahan untuk melakukan transaksi
3. Mutu pelayanan.

b. *Adequate Service* (pelayanan yang memadai) Adalah pelayanan yang cukup dapat diterima atau tanggapan pelanggan menerima pelayanan. Indikator untuk mengukurnya:

1. Sikap dan tanggapan petugas terhadap penanganan komplain pelanggan.
2. Keramahan petugas saat memberikan pelayanan.
3. Kenyamanan dalam hal sarana dan fasilitas.

Variable Penelitian

Adapun variable yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (X)

Yaitu kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah signifikan atau sudah memuaskan.

Kualitas pelayanan (X) merupakan variable bebas adalah mampu meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan di berikan oleh perusahaan atau kantor dan sehingga konsumen / masyarakat merasa puas.

2. Variabel terikat (Y)

Yaitu tingkat kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Kampung pajak.

PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif salah satu metode analisis dalam sebuah penelitian, dengan cara data disusun dan dikelompokkan, kemudian dianalisis sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi.

Pada penelitian ini akan dijelaskan secara deskriptif variable terhadap tanggapan responden sebagai berikut :

a. Analisis statistic deskriptif variable kualitas produk (X)

Tanggapan responden terhadap pernyataan variable kualitas prodeuk (X) dapat dilihat pada table 4.4 dibawah ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.4

Tanggapan konsumen terhadap variable kualitas pelayanan (X)

NO	Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pelayanan di SAMSAT Kampung pajak apakah sudah lebih efektif	-	-	11	22	3	6	35	70	1	2
2	Petugas SAMSAT Kampung pajak sudah memberikan keistimewaan kepada konsumen	-	-	13	26	4	8	32	64	1	2
3	SAMSAT Kampung pajak memiliki pelayanan yang sudah maksimal	-	-	13	26	3	6	33	66	1	2
4	Apakah SAMSAT Kampung pajak mempermudah pembayaran bagi	-	-	6	12	8	16	35	70	1	2

	konsumen										
5	SAMSAT Kampung pajak memiliki peraturan menurut undang-undang	-	-	5	10	3	6	40	80	2	4
6	Konsumen memilih SAMSAT Kampung pajak karena pengurusan lebih mudah	-	-	6	12	8	16	35	70	1	2
7	SAMSAT Kampung pajak sudah memberikan tempat parkir yang baik	-	-	10	20	2	4	27	54	11	22
8	SAMSAT Kampung pajak memberikan program pemutihan (penghapusan denda pajak) setiap tahun	-	-	11	22	1	2	28	56	10	20
9	SAMSAT Kampung pajak sudah memberikan keuntungan kepada konsumen	-	-	3	6	4	8	41	82	2	4
10	SAMSAT Kampung Pajak memberikan tempat ruang tunggu yang layak bagi konsumen	-	-	1	2	2	4	45	90	2	4

Sumber : hasil penelitian (data diolah 2018)

b. Analisis statistic Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y):

Tanggapan responden terhadap pernyataan variable kepuasan konsumen (Y) dapat dilihat pada table 4.5 Dibawah ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.5

Tanggapan konsumen terhadap variable kepuasan konsumen/ masyarakat (Y)

NO	Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pelayanan di SAMSAT Kampung Pajak Sudah Memenuhi apa yang anda harapkan	-	-	1	2	1	2	45	90	3	6
2	Anda puas dengan pelayanan SAMSAT Kampung pajak	-	-	3	6	4	8	42	84	1	2
3	Kualitas Pelayanan SAMSAT Kampung pajak sudah sesuai dengan harga yang tertera di STNK anda	-	-		0	1	2	46	92	3	6
4	Petugas SAMSAT Kampung pajak selalu cepat dan tanggap jika masyarakat/konsumen mengalami masalah dalam pengurusan	-	-	1	2	10	20	34	68	5	10
5	Petugas SAMSAT Kampung pajak memberikan pengalaman yang baik bagi anda	-	-	16	32	4	8	29	58	1	2
6	SAMSAT Kampung pajak selalu memberikan informasi yang cukup tentang segala pelayanan yang ditawarkan	-	-	4	8	6	12	37	74	3	6
7	Anda akan menginformasikan kepada orang lain tentang pelayanan Kantor SAMSAT Kampung pajak	-	-	4	8	9	18	32	64	5	10
8	Apakah Image SAMSAT Kampung pajak dimata masyarakat sudah maksimal	-	-	1	2	5	10	28	56	16	32

9	Petugas SAMSAT Kampung pajak sudah memberikan Keramahan bagi anda	-	-	14	28	6	12	29	58	1	2
10	SAMSAT Kampung Pajak memberikan tempat ruang tunggu yang layak bagi anda	-	-	12	24	3	6	35	70	-	0

Sumber : hasil penelitian (data diolah 2018)

Karena koefesiensi korelasi nilainya positif, maka berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, jadi dalam penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Kampung Pajak.

Analisis Regersi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat). Dari estimasi dapat dibuat perhitungan model persamaan regresi linear sederhana , yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas Pelayanan

a = Nilai Intercept (konstan)

b = Koefisien Regresi X

Dengan memakai metode kuadrat terkecil maka didapatkan sebuah persamaan regresi linear sederhana, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 9,059 + 0,779 X$$

Persaman tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta (α) bernilai 9,059 hal ini menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh variabel kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan tetap ada sebesar 9,059.
- b. Koefisien regresi X (β) sebesar 0,779 artinya bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada variabel kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan sebesar 0,779 satuan.

Dengan demikian berdasarkan analisis regresi linear sederhana diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Kampung Pajak di pengaruhi kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- _____, Edy, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetak ke Enam*, Kencana Pradana Media Group, Jakarta.
- Suwanto, 2011. *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*, Suci Press, Bandung.
- Thoha, Miftah, 2012. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- _____, Miftah, 2015. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Umar, Husein, 2008. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, Malayu S.P, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, PT. Bumi Aksara, Bandung.
- Iskandar, 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, GP Press, Jakarta.
- Kartono, Kartini, 2008. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Rivai, Veithzal, dkk, 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Robbins, Stephen P, 2003. *Organizational Behavior Ahli Bahasa*, Kelompok Gramedia, Jakarta.