

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (SEPEDA MOTOR) PADA KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO

Nasvikran Lukman Rivai¹, Arifin Tahir², Melan A. Asnawi³
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

Alamat Korespondensi: Nasvikran_S1manajemen2013@mahasiswa.ung.ac.id

Abstract: *The research design is a quantitative research design. the population is all customers (service users) at Samsat Kota Gorontalo office consisting of 48,339 customers. Number of samples 100 people Sampling technique used is purposive sampling and accidental sampling. Method of data analyzer using statistical calculation and SPSS 16 program to test the hypothesis that has been determined whether acceptable or rejected Based on theoretical study and the results of data analysis, it can be concluded that the quality of service has a significant influence on public satisfaction or vehicle taxpayers in SAMSAT Kota Gorontalo . The result of regression coefficient shows that research hypothesis is proven and accepted (H0 rejected and Ha accepted), with contribution of service quality variable to influence public satisfaction or taxpayer equal to 63,7%, and the rest equal to 36,3% enable to be influenced by other variable not researched*

Keyword: *Service Quality, Consumer Satisfaction*

Abstrak: Desain penelitian ini berupa desain penelitian kuantitatif. populasi adalah seluruh pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) pada kantor Samsat Kota Gorontalo yang terdiri dari 48.339 pelanggan. Jumlah sampel 100 orang Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dan accidental sampling. Metode penganalisis data menggunakan perhitungan statistik dan program SPSS 16 untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah dapat diterima atau ditolak Berdasarkan kajian teoritik dan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kota Gorontalo. Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa hipotesis penelitian terbukti dan diterima (H0 ditolak dan Ha diterima), dengan kontribusi variabel kualitas pelayanan untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat atau wajib pajak sebesar 63,7%, dan sisanya sebesar 36,3% memungkinkan untuk dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: **Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan**

Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen

merasa puas. Kotler (dalam Maulana, 2016:v7) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas

pelayanan. Menurut Kotler (2009:51) jasa/layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2008:24) menyatakan bahwa : “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan”. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik.

Sebagaimana daerah lainnya Pemerintah Kota Gorontalo melalui Kantor SAMSAT kota Gorontalo, telah melaksanakan pelayanan publik dalam hal penertiban, salah satunya adalah Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) sepeda motor, pembayaran pajak sepeda motor, meskipun kenyataan empiris mengindikasikan kualitas pelayanan belum dilaksanakan secara optimal. Dari hasil observasi awal di KANTOR SAMSAT Kota Gorontalo, bahwa masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan.

Menurut Tjiptono (dalam Fahmi dan Yuniati, 2013:v2) menyatakan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan merupakan persyaratan dari loyalitas atau kesetiaan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah fondasi dari loyalitas pelanggan dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Pelanggan yang puas tidaklah cukup, harus terdapat pelanggan yang sangat puas. Hal ini di karenakan kepuasan pelanggan dapat mengarah kepada kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin setia kepada satu perusahaan, melakukan pembelian kepada satu perusahaan, dan menyebarkan berita dari mulut kemulut. Ketidak puasan pelanggan akan mendorong pelanggan pergi dan berpindah keperusahaan lain. Menurut Irawan (dalam Maulana, 2016:v7) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Service quality (kualitas pelayanan), kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi.

Dari permasalahan diatas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan model penelitian kuantitatif serta dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Samsat Kota Gorontalo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) pada kantor Samsat Kota Gorontalo yang terdiri dari 48.339 pelanggan. Populasi di ambil berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pegawai kantor Samsat Kota Gorontalo. Metode pengambilan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Menurut Riduwan (2008:63) *Purposive sampling* adalah pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampel atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. *Purposive sampling* dalam penelitian ini yaitu pelanggan (masyarakat pengguna jasa) pada kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Berdasarkan penjelasan diatas, sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang pelanggan SAMSAT Kota Gorontalo. Data dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian instrument data pada kuisioner yang telah diedar pada responden penelitian, diketahui bahwa terdapat 15 item pernyataan yang mewakili variabel kualitas pelayanan pegawai kantor SAMSAT Bone Bolango. Selanjutnya jawaban responden diukur validitasnya. Diketahui bahwa seluruh nilai validitas (r) setiap instrument (kuisioner) lebih besar dari skala keberartiannya ($>0,3$) sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dinyatakan valid, dan dapat dilanjutkan pada pengujian validitas variabel selanjutnya

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah akurasi atau suatu perkiraan dalam mengukur instrumen yang di olah melalui jawaban responden jika dikenakan pernyataan yang sama pada waktu yang sama pula. Untuk mengukur reabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Menurut Sekaran (2000) "Koefisien Reliabilitas yang terdekat atau yang dapat diterima adalah jika mendapatkan nilai sampai 1.0. pada umumnya, jika nilai reliabilitas yang di dapatkan dari Cronbach alpha kurang dari 0.6 akan sangat sulit untuk mengukurnya, 0.6 keatas adalah dapat diterima, 0.7 baik,

dan 0.8 adalah bagus". Adapun hasil Uji reliabilitas tiap variabel pada penelitian ini lebih besar dari skala keberartiannya ($>0,6$) sehingga kuisioner dinyatakan reliabel

Uji Normalitas

Pengujian normalitas data merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate, khususnya jika tujuannya adalah inferensi data (Ghazali, 2009:27). Uji Normalitas dilakukan untuk melihat sejauh mana data yang tersebar telah terdistribusi secara normal. Asumsi bahwa data yang terdistribusi secara normal dapat dijadikan patokan untuk melanjutkan pada pengujian selanjutnya yakni pengujian hubungan antar variabel. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov melalui program SPSS.

PEMBAHASAN

Pengelolaan Sumber daya manusia telah berkembang seiring dengan tuntutan zaman dan perubahan struktur dalam perilaku *stakeholdernya*. Meski demikian hal ini tentunya menjadi acuan organisasi untuk bisa beradaptasi dengan tuntutan perubahan yang terjadi, karena perilaku individu yang berubah menjadikan organisasi harus siap dengan segala tuntutan masyarakat, salah satu halnya

menyangkut pemberian pelayanan dari pegawai pada masyarakat atau wajib pajak kendaraan.

Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pengurusan pajak kendaraan bermotor, Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo mestinya memperhatikan pelaksanaan konsep pemasaran menjadi hal yang harus dilaksanakan instansi pemerintah guna mencapai tujuan instansi pemerintah. Inti dari konsep pemasaran adalah menetapkan kebutuhan, dan keinginan masyarakat dalam hal ini masyarakat yang mengurus pajak sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan melalui pemberian pelayanan pada masyarakat yang berkunjung dan mengurus pajak kendaraanya di SAMSAT Kota Gorontalo.

Sebagaimana didefinisikan Lipoyadi (2006), bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Lebih lanjut, Kotler dan Keller (2007) menambahkan bahwa jasa merupakan setiap tindakan atas kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadi sugesti pelanggan atau penerima jasa dalam hal mengukur harapan akan pelayanan yang diterimanya sehingga akan berdampak pada kepuasan. Hal ini tidak terlepas dari Aspek interaksi antara pihak penerima dan pemberi jasa pelayanan memiliki interaksi yang dinamis. Oleh sebab itu, pelanggan merupakan aspek penting dalam perusahaan jasa. Hakikat jasa memiliki implikasi bagaimana masyarakat mengevaluasi mutu karena jasa biasanya mempunyai kualitas pengalaman dan kepercayaan yang tinggi. Oleh sebab itu jenis jasa layanan yang dinilai pelanggan tergantung dari jenis jasanya.

Dalam pemberian pelayanan pada masyarakat atau wajib pajak, SAMSAT Kota Gorontalo melalui pegawai-pegawainya memberikan berbagai bentuk pelayanan pada masyarakat wajib pajak (WP) tergantung bentuk pengurusan pajak yang dilalui. Secara umum, pelayanan yang diberikan mencakup seperti sikap, kecepatan pelayanan, empati, penampilan dan pengetahuan tentang proses pelayanan. Keempat standar tersebut akan dinilai oleh masyarakat dan sebagaistimulus terciptanya kepuasan atau ketidakpuasan yang diperoleh dari pengalaman pelayanan yang diperolehnya.

Dari hasil sebaran kuisioner yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat atau wajib pajak yang mengurus pajak kendaraan di SAMSAT Kota Gorontalo atas pelayanan yang dilakukan dalam kategori yang baik yang dapat dilihat dari terciptanya elemen-elemen kualitas pelayanan instansi publik seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan fasilitas yang dimiliki SAMSAT Kota Gorontalo.

Dalam hal keandalan, dimana pegawai yang bekerja baik pegawai negeri sipil maupun pegawai honorer dikantor SAMSAT Kota Gorontalo sudah menunjukkan keandalan dalam bekerja seperti selalu hadir tepat waktu, dan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan. Selanjutnya dalam hal daya tanggap pegawai, dimana responden (WP) menilai bahwa pegawai sangat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, baik dalam hal informasi biaya yang harus dikeluarkan, maupun penanganan keluhan masyarakat (WP) terkait pengurusan prosedur pembayaran dan layanan administrative lainnya. Dalam hal jaminan, responden (WP) merasa bahwa pegawai yang bekerja di SAMSAT Kota Gorontalo sudah professional menjalankan tugasnya, sehingga segala keperluan masyarakat dapat teratasi. Selanjutnya dalam hal kepedulian, dimana responden

menganggap bahwa pegawai SAMSAT Kota Gorontalo melayani kebutuhan masyarakat dengan adil, tanpa memilih siapa yang harus diprioritaskan untuk dilayani. Hal terakhir menyangkut fasilitas, dimana fasilitas yang dimiliki Kantor SAMSAT Kota Gorontalo sudah cukup memadai, dengan tersedianya tempat parkir, musholla, maupun fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor, seperti fasilitas pengurusan STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor), dan informasi terkait kepemilikan kendaraan yang sudah didukung perangkat jaringan online.

Terpenuhinya aspek kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT sejalan dengan jawaban-jawaban responden atas angket menyangkut pelayanan yang diberikan pegawai pada masyarakat, antara lain pegawai memberikan pelayanan yang adil, tepat waktu, dan procedural, sampai pada pelayanan menyangkut fasilitas, ruang tunggu yang membuat masyarakat nyaman berada di SAMSAT Kota Gorontalo. Namun hal tersebut tidak dapat mewakili terpenuhinya kepuasan masyarakat dalam mengurus pajak di SAMSAT Kota Gorontalo, mengingat hampir seluruh bentuk pelayanan yang dilakukan di SAMSAT Kota Gorontalo merupakan pelayanan yang standard yang dimiliki oleh hampir seluruh instansi publik, khususnya di Gorontalo.

Dalam hal persepsi kepuasan masyarakat akan pada saat mengunjungi SAMSAT, dapat dijelaskan bahwa persepsi kepuasan masyarakat juga sudah dalam kategori yang baik, namun hal tersebut tidak bisa menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat tersebut disebabkan oleh pelayanan yang diberikan. Mengingat yang menjadi responden penelitian adalah masyarakat yang memiliki segmen yang berbeda baik dari segi usia (20 tahun sampai di atas 50 tahun), sampai pekerjaan (PNS, pegawai swasta, TNI/POLRI, wiraswasta), sehingga kepuasan masyarakat atau wajib pajak disini tidak dapat mewakili persepsi seluruh responden, mengingat persepsi manusia akan berbeda tergantung faktor-faktor yang melatar belaknginya.

Dari pengujian koefisien regresi, membuktikan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau wajib pajak di SAMSAT Kota Gorontalo. Hal tersebut berarti hipotesis yang disusun pada bab sebelumnya telah terbukti dan diterima (*H₀ ditolak, H_a diterima*), dengan kontribusi pengaruh kualitas pelayanan sebesar 63,7% untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat atau wajib pajak pada saat mengurus pajak kendaraanya di SAMSAT Kota Gorontalo. Adapun sisanya sebesar 36,3% memungkinkan

untuk dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan Harispiandi (2016) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang Tahun 2015*, mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Hasil ini dapat dilihat pada analisis regresi sederhana dan pada koefisien determinasi, nilai R sebesar 0,784 berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 78,4 %, artinya hubungan antar variabel erat. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,615 yang berarti 61,5 % kepuasan pelanggan dapat di jelaskan oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 38,5 % dapat di jelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak di teliti.

Dari penjelasan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dengan memperhatikan aspek kualitas pelayanan, melalui keandalan, daya tanggap, kepedulian, maupun jaminan dan fasilitas (sarana dan pra sarana) maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotornya, sehingga memberikan persepsi yang baik dari

masyarakat akan kinerja pegawai dan kinerja Kantor SAMSAT Kota Gorontalo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat atau wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kota Gorontalo yang disusun melalui kuisioner mendapatkan tanggapan yang “baik” dari responden/ konsumen, dengan memperhatikan nilai rata-rata (mean). Namun hal tersebut belum dapat dikatakan sempurna mengingat masih banyak faktor lainnya yang menentukan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kota Gorontalo. Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa hipotesis penelitian terbukti dan diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima), dengan kontribusi variabel kualitas pelayanan untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat atau memungkinkan untuk dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan:

1. SAMSAT Kota Gorontalo serta instansi pelayanan publik lainnya dapat mempertimbangkan setiap kebijakan mengenai strategi organisasi dengan mengembangkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat/ wajib pajak dengan tidak memberatkan masyarakat/wajib pajak dalam pengurusan pajak. Dan lebih meningkatkan fasilitas demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat/wajib pajak.
2. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi, baik bagi perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya yang membahas mengenai strategi pemasaran perusahaan khususnya menyangkut kualitas pelayanan secara holistik yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi pihak lain untuk dapat menambah faktor atau variabel lainnya dan menguji pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan di SAMSAT Kota Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

Enderwita. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI

Cabang Simpang Empat. jurnal apresiasi ekonomi volume 1 nomor 3

Fahmi dan Yuniati. 2013. Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda Terhadap Citra Perusahaan PT AHM. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 12

Haryanto. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara. Persepektif, Vol. X. NO 2

Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 edisi 12 Jakarta , Salemba Empat

Maulana. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal ekonomi Vol 7, No 2

Panjaitan dan Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Jurnal Manajemen. Vol, 11. No 2

Rangkuti. 2015. Riset Pemasaran. Cetakan 12, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta Bandung

Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta Andi Offset.