

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PENERBITAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN DI SAMSAT BALIKPAPAN

Oleh

1. Jarot Prianggono

Dosen FKSB dan Fakultas Teknik Unisma,
Konsultan bidang Ilmu dan Teknologi Kepolisian

2. Dax E.S. Manupputy

Alumni Akademi Kepolisian 2003

Abstract

The study is to examine the influence of service quality to satisfaction of taxpayers in the issuance of registration plates of vehicle (STNK) in SAMSAT Balikpapan. The purposes of this study are: (1) to know the effect of service quality provided to the satisfaction of taxpayer, (2) to know how big influence the quality of services provided to the satisfaction of taxpayer, and (3) to determine the factors that influence quality of services provided. This study uses a quantitative approach with survey methods, with a total of 318 respondents taxpayer. The result shows there is significant influence between each variable quality of service and simultaneously (shared) to the satisfaction of taxpayers. The contribution of variable reliability to the satisfaction of taxpayers amounted to 16.6%, for the variable responsiveness has the effect of 16.8%, for the variable assurance amounted to 20.7%, for the variable of empathy is at 33.7%, and for variable tangibles has the effect of 46.1%. Impact of service quality simultaneously (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) to satisfaction of taxpayers amounted to 51.4%. While for the other 48.6% influenced by other variables. Other factors that influence service quality to satisfaction of taxpayers are external factors such as community demands, and internal factors namely the Polri Bureaucratic Reform factor and Balikpapan SAMSAT service system changes such as changes in service procedures and application of ISO 9001:2008 Quality Management System

Keywords: *service quality, satisfaction of taxpayers, external and internal factors*

PENDAHULUAN

Dalam era reformasi yang sampai sekarang ini tetap bergulir, membawa Kepolisian Negara

Republik Indonesia (Polri) pada suatu keadaan dimana Polri semakin dituntut oleh masyarakat Indonesia untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai pemelihara

keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum dan sebagai pelayan, pelindung, pengayom masyarakat secara profesional, transparan dan akuntabel. Untuk menunjang pelaksanaan tersebut, Polri telah banyak melakukan perubahan-perubahan untuk menuju Polri yang profesional dan dipercaya oleh masyarakat. Polri telah menetapkan sasaran dalam pelaksanaan perubahan tersebut, untuk tahun 2005 – 2009 Polri berusaha membangun kepercayaan publik (*trust building*), pada tahun 2010 - 2014 Polri membangun kemitraan (*partnership building*), dan pada tahun 2014 - 2025 Polri ditargetkan mencapai keunggulan (*strive for excellence*).

Salah satu program perubahan yang dilakukan oleh Polri adalah perubahan kinerja dalam bidang pelayanan publik yang disebut Program Reformasi Birokrasi Polri (*Quick Wins*). Program *Quick Wins* ini merupakan program-program unggulan Polri yang dilakukan dalam rangka akselerasi untuk mencapai sasaran Polri tahun 2005 – 2025, yang telah dicanangkan oleh Presiden Republik Indonesia bersama dengan Kapolri pada tanggal 30 Januari 2009. Program-program tersebut antara lain adalah *Quick Response*, Transparansi Pelayanan SIM, STNK dan BPKP (SSB), Transparansi Penyidikan serta Transparansi Rekrutmen Personel.

Quick Response merupakan program meningkatkan kecepatan polisi dalam menanggapi / merespon

laporan dari masyarakat, sedangkan Transparansi Pelayanan SSB merupakan program pelayanan prima dibidang registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor sehingga menghasilkan pelayanan publik yang bersih bebas dari pungli, profesional, transparan, akuntabel, murah, cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Transparansi Penyidikan merupakan program pelayanan Polri dibidang penyidikan tindak pidana umum yang mempunyai output penyidikan yang profesional, transparan, akuntabel, mudah, cepat dan tidak berbelit-belit. Dan Transparansi Rekrutmen Personel merupakan program rekrutmen personel Polri yang bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.

Dalam pelaksanaan tugasnya, pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari kegiatan Polri sehari-hari. Seiring dengan perkembangan globalisasi dunia dan tuntutan reformasi dari masyarakat terhadap institusi Polri, masyarakat menuntut Polri untuk melaksanakan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat dan tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga menuntut akan kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh Polri.

Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Nasution, 2004:47). Dengan adanya *service quality* yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009:177). Lebih lanjut Kotler dan Keller menyatakan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan puas atau amat puas.

Salah satu pelayanan yang menjadi tuntutan dari masyarakat terhadap Polri adalah pelayanan di bidang lalu lintas dalam hal registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor yang meliputi penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Dengan demikian, Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu menjaga kualitas pelayanannya sehingga terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap institusi Polri.

Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap) merupakan salah satu pemberi pelayanan publik dalam hal penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) kepada masyarakat. Kantor Bersama Samsat merupakan kantor bersama yang terdiri dari 3 (tiga) instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang saling terintegrasi dalam pelaksanaan tugasnya. Sejak berdiri dari tahun 1976, Kantor Bersama Samsat selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat transparan, akuntabel, murah, cepat, dan tidak berbelit-belit demi terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikannya.

Demikian juga halnya yang dilakukan Kantor Bersama Samsat Balikpapan. Direktorat Lalu Lintas Polda Kalimantan Timur sebagai koordinator dari Samsat Balikpapan bersama dengan Dinas Pendapatan Kalimantan Timur dan PT. Jasa Raharja (Persero) Kalimantan Timur selalu mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikannya demi memenuhi tuntutan dari masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat kota Balikpapan pada khususnya.

Agar kepuasan masyarakat selalu tetap terjaga, maka kualitas pelayanan harus tetap terpelihara dengan baik. Menurut Zeithamal dan Bitner (1996) dalam Lupiyoadi (2008:192), faktor utama penentu

kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Oleh karena itu, kualitas jasa pelayanan harus selalu diukur secara terus menerus. Menurut Berry dan Parasuraman (Fitzsimmons, 1994:190) dalam Nasution (2004:57), terdapat lima dimensi penentu kualitas yang disajikan berdasarkan nilai pentingnya menurut pelanggan, yaitu :

- 1) *Reliability* (kehandalan) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 3) *Assurance* (jaminan) : pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) *Empathy* (empati) : kesediaan untuk peduli, member perhatian pribadi kepada pelanggan.
- 5) *Tangibles* (bukti langsung) : penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Gaspersz (1997:34) dalam Lukman (1999:23) menyatakan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi yang berupa kualitas, layanan, biaya dan waktu.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk melihat “bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Samsat Balikpapan”. Dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Balikpapan terhadap kepuasan wajib pajak.
2. mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Balikpapan terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Balikpapan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat sebagai wajib pajak yang melakukan pengurusan STNK di Samsat Balikpapan. Adapun jumlah sampel responden yang digunakan sebesar 318 orang dengan asumsi dapat mewakili populasi yang diteliti. Untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan

dengan menggunakan sampel kuota.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Dalam penelitian ini, instrumen utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah penyebaran kuesioner, sedangkan untuk wawancara, dokumentasi, dan observasi digunakan untuk mendukung data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen berupa uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner dan analisis regresi. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliable atau tidak. Sedangkan analisis regresi digunakan untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh antara variable kualitas pelayanan terhadap variable kepuasan wajib pajak dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya.

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independen (X) berupa dimensi kualitas pelayanan Samsat Balikpapan dan variabel independen (Y) berupa kepuasan wajib pajak yang melakukan pengurusan STNK di Samsat Balikpapan.

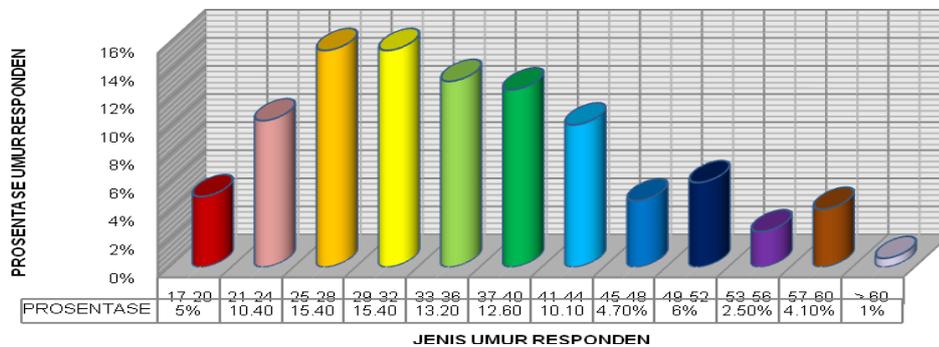
PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Umur Responden

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa responden dari segi umur yang terbanyak adalah kategori umur 25-28 tahun dan umur 29-32 tahun sebanyak 15,40%, sedangkan untuk kategori umur 17-20 tahun adalah sebanyak 5%, kategori umur 21-24 tahun sebanyak 10,40%, kategori umur 33-36 tahun sebanyak 13,20%, umur 37-40 tahun sebanyak 12,60%, umur 41-44 tahun sebanyak 10,10%, umur 45-48 tahun sebanyak 4,70%, umur 49-52 tahun sebanyak 6%, umur 53-56 tahun sebanyak 2,50%, kategori umur 57-60 tahun sebanyak 4,10%, dan umur > 60 tahun 1%. Secara grafik dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1.
Umur Responden

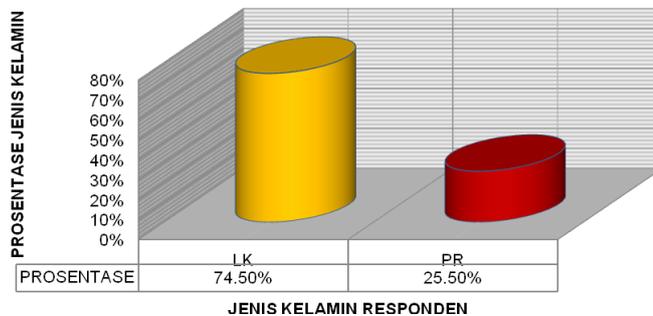


Jenis Kelamin Responden

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa responden dari jenis kelamin yang terbanyak adalah laki-laki sebanyak 74,50%, sedangkan untuk perempuan

sebanyak 25,50%. Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak wajib pajak laki-laki dibandingkan dengan wajib pajak perempuan yang mengurus STNK di Samsat Balikpapan. Secara grafik dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2.
Jenis Kelamin Responden

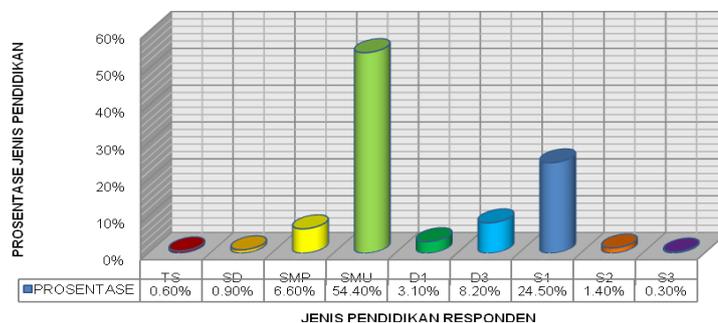


Pendidikan Responden

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa responden dari segi pendidikan yang terbanyak adalah responden yang berpendidikan SMU sebanyak 54,40%. Sedangkan untuk responden yang tidak sekolah sebanyak 0,60%, responden yang berpendidikan SD sebanyak 0,90%,

responden yang berpendidikan SMP sebanyak 6,60%, responden yang berpendidikan D1 sebanyak 3,10%, responden yang berpendidikan D3 sebanyak 8,20%, responden yang berpendidikan S1 sebanyak 24,50%, responden yang berpendidikan S2 sebanyak 1,40%, dan untuk responden yang berpendidikan S3 sebanyak 0,30%.

Gambar 3.
Jenis Pendidikan Responden

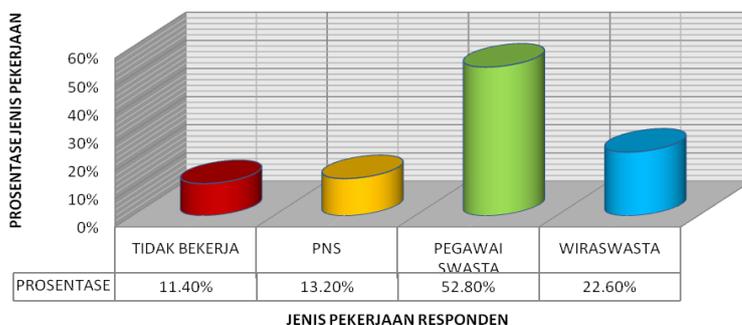


Pekerjaan Responden

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa responden dari jenis pekerjaan yang terbanyak adalah pegawai swasta sebesar 52,80%. Sedangkan untuk responden yang tidak bekerja sebesar 11,40%,

responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS) sebesar 13,20%, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 52,80%, dan responden dengan pekerjaan wiraswasta sebesar 22,60%. Secara grafik dapat dilihat pada Gambar 4.

Gambar 4.
Jenis Pekerjaan Responden

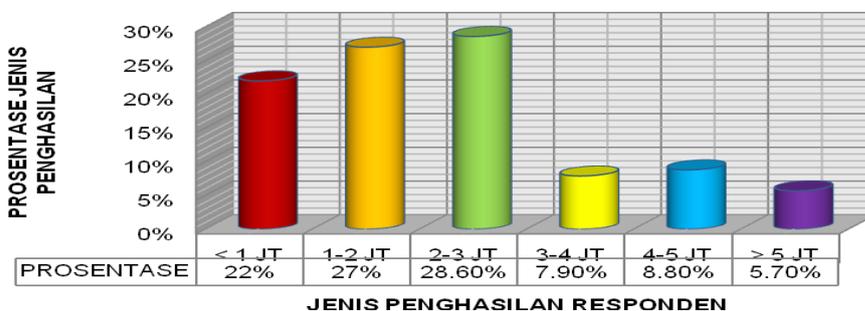


Penghasilan Responden

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa responden dari jenis penghasilan yang terbanyak adalah yang berpenghasilan 2-3 juta sebesar 28,60%. Sedangkan untuk responden yang berpenghasilan < 1 juta sebesar 22%, responden yang

berpenghasilan 1-2 juta sebesar 27%, responden yang berpenghasilan 3-4 juta sebesar 7,90%, responden yang berpenghasilan 4-5 juta sebesar 8,80%, dan untuk responden yang berpenghasilan > 5 juta sebesar 5,70%. Secara grafik dapat dilihat pada Gambar 5.

Gambar 5.
Jenis Penghasilan Responden



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Samsat Balikpapan

Pengaruh *Reliability* atau Kehandalan (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk mengetahui apakah *reliability* atau kehandalan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

H_0 : *Reliability* (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

H_a : *Reliability* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai t_{hitung} variabel *reliability* (X_1) adalah sebesar $\pm 7,935$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan untuk nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ dengan $n > 30$ adalah $\pm 1,96$. Karena nilai $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ ($- 7,935 < - 1,96$) atau $+ t_{hitung} > + t_{tabel}$ ($7,935 > 1,96$) dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), maka dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain bahwa *reliability* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Dari hasil tersebut di atas, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan STNK di Samsat Balikpapan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan dari segi

Reliability atau Kehandalan. Hasil tersebut didukung jawaban responden sebesar 24,295% responden yang menyatakan sangat setuju dan 64,5425% responden menyatakan setuju. Wajib pajak dalam hal ini memandang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Balikpapan dari segi *reliability* atau kehandalan sudah baik.

Pengaruh *Responsiveness* atau Ketanggapan (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk mengetahui apakah *Responsiveness* atau Ketanggapan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut :

H_0 : *Responsiveness* (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

H_a : *Responsiveness* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai t_{hitung} variabel *responsiveness* (X_2) adalah sebesar $\pm 8,000$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan untuk nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ dengan $n > 30$ adalah $\pm 1,96$. Karena nilai $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ ($- 8,000 < - 1,96$) atau $+ t_{hitung} > + t_{tabel}$ ($8,000 > 1,96$) dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), maka dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata

lain bahwa *responsiveness* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Dari hasil tersebut di atas, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan STNK di Samsat Balikpapan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan dari segi *Responsiveness* atau Ketanggapan. Hasil tersebut didukung jawaban responden sebesar 23,1075% responden menyatakan sangat setuju dan 58,1775% responden menyatakan setuju. Wajib pajak dalam hal ini memandang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Balikpapan dari segi *responsiveness* atau ketanggapan sudah baik.

Pengaruh Assurance atau Jaminan (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk mengetahui apakah *Assurance* atau Jaminan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

H_0 : *Assurance* (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

H_a : *Assurance* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai t_{hitung} variabel *assurance* (X_3) adalah sebesar $\pm 9,079$ dengan nilai

signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan untuk nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ dengan $n > 30$ adalah $\pm 1,96$. Karena $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ ($- 9,079 < - 1,96$) atau $+ t_{hitung} > + t_{tabel}$ ($9,079 > 1,96$) dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), maka dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain bahwa *assurance* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Dari hasil tersebut di atas, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan STNK di Samsat Balikpapan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan dari segi *Assurance* atau Jaminan. Hasil tersebut didukung jawaban responden sebesar 26,08% responden menyatakan sangat setuju dan 55,193% responden menyatakan setuju. Wajib pajak dalam hal ini memandang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Balikpapan dari segi *assurance* atau jaminan sudah baik.

Pengaruh Empathy atau Empati (X_4) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk mengetahui apakah *Empathy* atau Empati (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

H_0 : *Empathy* (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y)

H_a : *Empathy* (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai t_{hitung} variabel *empathy* (X_4) adalah sebesar $\pm 12,680$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan untuk nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ dengan $n > 30$ adalah $\pm 1,96$. Karena $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ ($- 12,680 < - 1,96$) atau $+ t_{hitung} > + t_{tabel}$ ($12,680 > 1,96$) dengan nilai signifikansi ($0,000$) $< 0,05$, maka dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain bahwa *empathy* (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Dari hasil tersebut di atas, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan STNK di Samsat Balikpapan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan dari segi *Empathy* atau Empati. Hasil tersebut didukung jawaban responden sebesar 26,348% responden menyatakan sangat setuju dan 58,428% responden menyatakan setuju. Wajib pajak dalam hal ini memandang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Balikpapan dari segi *empathy* atau empati sudah baik.

Pengaruh *Tangibles* atau Bukti Langsung (X_5) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk mengetahui apakah *Tangibles* atau Bukti Langsung (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, maka

penulis membuat hipotesis sebagai berikut :

H_0 : *Tangibles* (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

H_a : *Tangibles* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai t_{hitung} variabel *tangibles* (X_5) adalah sebesar $\pm 16,441$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan untuk nilai t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ adalah dengan $n > 30$ adalah $\pm 1,96$. Karena $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ ($- 16,441 < - 1,96$) atau $+ t_{hitung} > + t_{tabel}$ ($16,441 > 1,96$) dengan nilai signifikansi ($0,000$) $< 0,05$, maka dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain bahwa *tangibles* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y).

Dari hasil tersebut di atas, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan STNK di Samsat Balikpapan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan dari segi *Tangibles* atau Bukti Langsung. Hasil tersebut didukung jawaban responden sebesar 33,647% responden menyatakan sangat setuju dan 50,941% responden menyatakan setuju. Wajib pajak dalam hal ini memandang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Balikpapan dari segi *tangibles* atau bukti langsung sudah baik.

Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak, maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut :

H₀ : Tidak ada pengaruh signifikan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat..

H_a : Ada pengaruh signifikan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa bahwa nilai F_{hitung} sebesar $\pm 68,021$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kemudian untuk nilai F_{tabel} yang digunakan dalam penelitian ini adalah $F_{(0,05)(5)(312)} = \pm 2,21$. Dari hasil tersebut diperoleh - $F_{hitung} < - F_{tabel}$ ($- 68,021 < - 2,21$) atau $+ F_{hitung} > + F_{tabel}$ ($68,021 > 2,21$) dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel *reliability* (X₁), *responsiveness* (X₂), *assurance* (X₃), *empathy* (X₄), dan *tangibles* (X₅)

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak (Y).

Dari hasil tersebut di atas, kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan STNK di Samsat Balikpapan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Analisis Besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Besaran Pengaruh Reliability (X₁) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai *R Square* sebesar 0,166. Nilai tersebut menunjukkan bahwa besar kontribusi atau peran variabel *reliability* (X₁) dalam menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 16,6%.

Selanjutnya berdasarkan perhitungan regresi dengan menggunakan SPSS 17.0 pada Tabel 8 di bawah ini, didapatkan nilai konstanta regresi sebesar 17,870 dan nilai konstanta variable *Reliability* (X₁) sebesar 0,670, artinya bahwa apabila variabel *Reliability* (X₁) dianggap nol, maka nilai kepuasan wajib pajak adalah sebesar 17,970 dan dengan penambahan *reliability* (X₁) sebesar 1 satuan, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,670.

Besaran Pengaruh *Responsiveness* (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai *R Square* sebesar 0,168. Nilai tersebut menunjukkan bahwa besar kontribusi atau peran variabel *responsiveness* (X_2) dalam menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 16,8%.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh nilai konstanta regresi sebesar 19,948 dan nilai konstanta variable *Responsiveness* (X_2) sebesar 0,565, artinya bahwa apabila variabel *Responsiveness* (X_2) dianggap nol, maka nilai kepuasan wajib pajak adalah sebesar 19,948 dan dengan penambahan *responsiveness* (X_2) sebesar 1 satuan, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,565.

Besaran Pengaruh *Assurance* (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai *R Square* sebesar 0,207. Nilai tersebut menunjukkan bahwa besar kontribusi atau peran variabel *assurance* (X_3) dalam menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 20,7%.

Selanjutnya berdasarkan perhitungan regresi dengan menggunakan SPSS 17.0 pada Tabel

12 di bawah ini, didapatkan nilai konstanta regresi sebesar 19,110 dan nilai konstanta variable *Assurance* (X_3) sebesar 0,816, artinya bahwa apabila variabel *Assurance* (X_3) dianggap nol, maka nilai kepuasan wajib pajak adalah sebesar 19,110 dan dengan penambahan *assurance* (X_3) sebesar 1 satuan, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,816.

Besaran Pengaruh *Empathy* (X_4) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan SPSS 17.0 pada Tabel 13 di bawah ini, diperoleh bahwa nilai *R Square* sebesar 0,337. Nilai tersebut menunjukkan bahwa besar kontribusi atau peran variabel *empathy* (X_4) dalam menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 33,7%.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh nilai konstanta regresi sebesar 14,750 dan nilai konstanta variable *Empathy* (X_4) sebesar 0,699, artinya bahwa apabila variabel *empathy* (X_4) dianggap nol, maka nilai kepuasan wajib pajak adalah sebesar 14,750 dan dengan penambahan *empathy* (X_4) sebesar 1 satuan, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,699.

Besaran Pengaruh *Tangibles* (X_5) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh bahwa nilai *R Square* sebesar 0,461. Nilai tersebut menunjukkan bahwa besar kontribusi atau peran variabel *tangibles* (X_5) dalam menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 46,1%.

Selanjutnya berdasarkan perhitungan regresi, didapatkan nilai konstanta regresi sebesar 9,899 dan nilai konstanta variabel *Tangibles* (X_5) sebesar 0,510, artinya bahwa apabila variabel *tangibles* (X_5) dianggap nol, maka nilai kepuasan wajib pajak adalah sebesar 9,899 dan dengan penambahan *tangibles* (X_5) sebesar 1 satuan, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,510.

Besaran Pengaruh *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3),

***Empathy* (X_4), dan *Tangibles* (X_5) terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,514. Nilai ini menunjukkan bahwa peran atau kontribusi variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangibles* (X_5) secara bersama-sama atau simultan mampu menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak (Y) sebesar 51,4%. Untuk 48,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model regresi ini..

Selanjutnya berdasarkan perhitungan regresi didapat nilai konstanta regresi sebesar 6,535 dan nilai konstanta variabel *Reliability* (X_1) sebesar 0,042, variabel *Responsiveness* (X_2) sebesar 0,134, variabel *Assurance* (X_3) sebesar -0,013, variabel *Empathy* (X_4) sebesar 0,289, dan variabel *Tangibles* (X_5) sebesar 0,371, yang berarti :

- 1) Bahwa konstanta sebesar 6,535 menyatakan apabila variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 dianggap nol, maka nilai kepuasan wajib pajak adalah sebesar 6,535 satuan.
- 2) Bahwa dengan penambahan X_1 sebesar 1 satuan dengan variabel X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 dianggap nol, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,42 satuan.
- 3) Bahwa dengan penambahan X_2 sebesar 1 satuan dengan variabel X_1 , X_3 , X_4 , dan X_5 dianggap nol, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,134 satuan.
- 4) Bahwa dengan penambahan X_3 sebesar 1 satuan dengan variabel X_1 , X_2 , X_4 , dan X_5 dianggap nol, maka akan memberikan penurunan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,13 satuan.
- 5) Bahwa dengan penambahan X_4 sebesar 1 satuan dengan variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_5 dianggap nol, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,289 satuan.

- 6) Bahwa dengan penambahan X_5 sebesar 1 satuan dengan variabel $X_1, X_2, X_3,$ dan X_4 dianggap nol, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,371 satuan.
- 7) Bahwa dengan penambahan $X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan X_5 sebesar 1 satuan, maka akan memberikan kenaikan nilai kepuasan wajib pajak sebesar 1,264 satuan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Samsat Balikpapan

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Samsat Balikpapan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah faktor eksternal yang berupa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, dan tidak berbelit-belit dan faktor internal yaitu faktor Reformasi Birokrasi Polri dan faktor perubahan sistem pelayanan Samsat Balikpapan seperti perubahan tata layanan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan beberapa hal berikut ini :

- a. Dari hasil penelitian terbukti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam hal

reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles baik secara masing-masing maupun secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat Balikpapan.

- b. Pengaruh kualitas pelayanan dalam hal reliability terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 16,6%. Untuk kualitas pelayanan dalam hal responsiveness mempunyai pengaruh sebesar 16,8% terhadap kepuasan wajib pajak. Untuk kualitas pelayanan dalam hal assurance mempunyai pengaruh sebesar 20,7 % terhadap kepuasan wajib pajak. Kemudian pengaruh kualitas pelayanan dalam hal empathy terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 33,7%, dan untuk pengaruh kualitas pelayanan dalam hal tangibles terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 46,1%. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 51,4%. Sedangkan untuk 48,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

- c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Samsat Balikpapan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan Surat Tanda

Nomor Kendaraan (STNK) adalah faktor eksternal yang berupa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, dan tidak berbelit-belit dan faktor internal yaitu faktor Reformasi Birokrasi Polri dan faktor perubahan sistem pelayanan Samsat Balikpapan seperti perubahan tata layanan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor : Ghalia Indonesia

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, cet. 2, Bogor : Ghalia Indonesia

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, edisi pertama, cet. 1, Bandung : PT. Alumni

Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, cet. 2, Bandung : Alfabeta

Sandjaja, B dan Hariyanto, Albertus. 2006. *Panduan Penelitian*, cet. 2, Jakarta : Prestasi Pustaka

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cet. 2, Jakarta : PT Bumi Aksara

Subyantoro, Arief dan Suwanto, FX. 2007. *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*, Yogyakarta : Penerbit Andi

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia

Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, edisi pertama, cet. 4, Jakarta : Kencana

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, cet. 4, Semarang : Badan Penerbit UNDIP

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Depok : Salemba Empat

Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta : MedPress

Jaya, Jurnal Ilmu Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Unisma volume 1

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, edisi pertama, cet. 3, Jakarta : Rineka Cipta

Supranto, J. 2007. *Statistik : Teori dan Aplikasi Jilid 2*, edisi ketujuh, Jakarta : Erlangga

Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : Refika Aditama

Suryana, Agus. 2007. *Customer Service-Kiat Melayani Pelanggan Bebas Komplain*, Jakarta : Khilma Pustaka

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, cet. 4, Yogyakarta : Andi

Wijaya, Tony. 2010. *Analisis Multivariat*, Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Prianggono, Jarot dan Adrian, Heru. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Drive Thru terhadap Kepuasan Masyarakat di Polda Metro*