SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN SAMSAT MESUJI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Oleh :

NINA AYUK TIYANI
NPM. 1704040145

Jurusan Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H/2021 M

PENGARUH PELAYANAN SAMSAT MESUJI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Nina Ayuk Tiyani
NPM.1704040145

Pembimbing I: Hermanita, S.E.,M.M
Pembimbing II: Esty Apridasari, M.Si

Jurusan: Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H/2021 M

NOTA DINAS

Nomor :

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Pengajuan Dimunaqosahkan

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di_
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : Nina Ayuk Tiyani
NPM : 1704040145
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : PENGARUH PELAYANAN SAMSAT MESUJI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di Munaqosyahkan

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, September 2021

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Hermanita, S.E.,M.M	**Esty Apridasari, M.Si**
NIP. 19730220 199903 2 001	NIP.1988042720 1 503 2005

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi	:Pengaruh Pelayanan Samsat Mesuji Terhadap Kepuasan Wajib Pajak
Nama	: Nina Ayuk Tiyani
NPM	: 1704040145
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Ekonomi Syariah

MENYETUJUI

Telah kami setujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro,September 2021

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Hermanita, S.E.,M.M	**Esty Apridasari, M.Si**
NIP. 19730220 199903 2 001	NIP.1988042720 1 503 2005

KEMENTRIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JalanKi.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail:iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-3290 / In.28.3 / D / PP.00.9 / 10 / 2021

Skripsi dengan Judul: PENGARUH PELAYANAN SAMSAT MESUJI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK, disusun oleh: NINA AYUK TIYANI, NPM: 1704040145, Jurusan: Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Selasa/28 September 2021

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Hermanita, MM.	(.....)
Penguji I	: Zumaroh, S.E.I., M.E.Sy	(.....)
Penguji II	: Esty Apridasari, M.Si.	(.....)
Sekretaris	: Aulia Ranny Priyatna, M.E. Sy	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN SAMSAT MESUJI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Oleh :

Nina Ayuk Tiyani

Demi tercipta-nya kepuasaan yang dirasakan konsumen (wajib pajak), maka Samsat menyediakan sistem online dengan membayarkan pajak kendaraan bermotor secara online sehingga tidak mengharuskan si wajib pajak untuk langsung datang ke lokasi. Peneliti tertarik untuk memahami dan menganalisis kepuasan wajib pajak di kantor samsat mesuji yang terletak di desa mukti karya, panca jaya kecamatan Way Serdang Kabupaten Mesuji Lampung.

Rumusan Masalah Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan Samsat Mesuji Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.? Tujuan Penelitian: penelitian kali ini yakni untuk mengetahui dan juga menganalisis perbedaan harapan dan kenyataan. Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini yaitu: a) Secara Teoritis; Diharapkan dari hasil analisis ini, dapat memperdalam pengetahuan Secara Teoritis dalam bidang Ekonomi Syariah. b) Secara Praktik. Diharapkan pada penelitian ini, dapat menjadi acuan bagikantor samsat Mesuji dan masyarakat khusus nya di wilayah Mesuji, dalam pemahaman pelayanan yang baik seperti apa dan menambah wawasan mereka dalam hal pemenuhan kepuasan pelayanan.

Jenis dari penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) Sifat deskriptif kuantitatif, operasional variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), kepuasan konsumen (Y). Pemilihan sampel memakai (*Proposional Random Sampling*), peneliti mengambil dan menggunakan sampel sebanyak 30 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan dua metode yaitu kuisioner dan dokumentasi. dalam penelitian ini menggunakan apllikasi SPSS versi 16.Menerapkan cara menggunakan 4 metode yaitu, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear sederhana.

Didapatkan hasil pengujian hipotesis dengan rumus uji regresi linear sederhana diperoleh harga t hitung dibanding dengan t tabel pada taraf signifikan 5% atau 0,05. yaitu diperoleh nilai t hitung > dari t tabel yaitu 1,946 > 1,6973. maka terdapat pengaruh analisis kualitas pelayanan (X) terhadapa kepuasan konsumen (Y). Sehingga diketahui Ha dalam penelitian ini diterima. Artinya bahwa pelayanan samsat mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dalam prespektif Islam perasaan puas adalah sifat dari qanaah yaitu menerima takdir dan ketentuan dari Allah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nina Ayuk Tiyani
NPM	: 1704040145
Jurusan	: Ekonomi Syariah (Esy)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, September 2021
Peneliti

Nina Ayuk Tiyani
NPM. 1704040145

MOTTO

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبۡتُمۡ وَمِمَّآ أَخۡرَجۡنَا لَكُم مِّنَ ٱلۡأَرۡضِۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلۡخَبِيثَ مِنۡهُ تُنفِقُونَ وَلَسۡتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغۡمِضُواْ فِيهِۚ وَٱعۡلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.[1]

[1]Qs: Al. Baqarah : 267.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allhamdulilah puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah SWT.Dengan ar Rahman dan ar Rahim Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu rangkaian proses memperjuangkan gelar Sarjana Ekonomi.Penghargaan setinggi tingginya saya ucapkan kepada diri saya sendiri karna sudah tidak menyerah, semangat, tetap giat serta kuat menerjang ujianya orang yang akan lulus.

lalu dengan jujur, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Keluarga Tercinta, Bapak Hadi Ismanto, Ibu Halimah kakakterbaik Nurul Azmi, Nunung Priyatna. kakak ipar Fery Gusnadi dan Gunawan keponakan tergemesh Aiyra Maulida Putri Gunawan dan Ainayya Fatiaturahma. termikasih atas doa, didikan, masukan, dukungan dan waktu yang selalu luang demi segala aktivitas ku.
2. Teman sejawat yang menggembirakan Siti Afifatun N, Tri Yulianti, Asih Kurniasih, Melandarosa, Sariul Halizah, Violeta Safitri, Sikembar Novia Shinta Melysa,Novia Shanti Melany.
3. Reswanda terimakasih atas support system nya.
4. Pejuang Toga angkatan 2017
5. Senior: Ayu Puspita Sari S.E
6. Bapak/ Ibu Dosen , Staf, Karyawan/ti FEBI IAIN Metro
7. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE).

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa keterlibatan berbagai pihak.Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya hingga yang setulus-tulusnya. Tanpa mengecilkan arti bantuan dan partisipasi pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Ag.,selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Bapak Dharma Setyawan, M.A. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Ibu Hermanita, M.M Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
5. Ibu Esty Apridasari, M.Si. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan arahan yang sangat bermanfaat kepada peneliti.

6. Kepada seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Syariah yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Ekonomi Syariah.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Metro, September 2021
Peneliti,

Nina Ayuk Tiyani
NPM.1704040145

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN NOTA DINAS ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
HALAMAN ORISINALITAS ..... **vii**
HALAMAN MOTO ..... **viii**
PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 11
C...Batasan Masalah 12
D. Rumusan Masalah 12
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian 12
BAB II LANDASAN TEORI
A. Kualitas Pelayanan 16
1. Pengertian Kualitas pelayanan 16
2. Indikator Kualitas Pelayanan 22
3. Peningkatan Mutu Kualitas Pelayanan 23
4. Budaya layanan prima 25
B. Kepuasan Pelanggan 27
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 27
2. Manajemen pelayanan Publik 29

3. Harapan Pelanggan 30
B. Pajak 31
1. Pengertian Pajak 31
2. Fungsi Pajak 31
3. Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak 32
4. Pengertian Kendaraan Bermotor 32
5. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor 33
C. Hipotesis Penelitian 33
D. Kerangka berpikir 34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Rancangan Penelitian 36
1. Jenis Penelitian 36
2. Sifat Penelitian 36
B. Variabel 37
1. Variabel Bebas (*Independent Variabel)* 37
2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*) 39
C. Populasi dan Sampel 40
1. Populasi 40
2. Sampel 40
D. Teknik Pengumpulan Data 43
1. Kuisioner 43
2. Dokumentasi 43
3. Instrumen Penelitian 44
E. Teknik Analisis Data 50
1.Uji Validitas 51
2.Uji Realibilitas 52
3.Uji Asumsi Klasik 53
4.Analisis Regreasi Linear Sederhana 53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 57
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian 57

2. Data Variabel Penelitian 59
3. Pengujian Instrumen Penelitian 65
4. Uji Hipotesis 71
A. Pembahasan Hasil Penelitian 73
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 78
B. Saran 78
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Table 3.1. Indikator Variabel 37

Tabel 3.2. Penskoran Butir Angket. 45

Tabel 3.3. Indikator Variabel Bebas 45

Tabel 3.4. Penskoran Butir Angket 48

Tabel 3.5. Indikator Variabel Terikat 48

Tabel: 4.6. Standar Waktu Pelayanan Samsat Kabupaten Mesuji 57

Tabel: 4.7. Presentase Hasil Angket tentang Kualitas
Pelayanan Samsat 58

Tabel: 4.8. Hasil Angket Tentang Kepuasan Konsumen 61

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas tentang Kepuasan Pelayanan
warga Way Serdang terhadap pelayanan samsat mesuji 64

Tabel 4.10. Hasil Uji Reabilitas tentang Kepuasan Pelayanan
warga Way Serdang terhadap pelayanan samsat Mesuji 65

Tabel 4.11. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov tentang Kepuasan Pelayanan
warga Way Serdang terhadap pelayanan samsat Mesuji…….. 66

Tabel: 4.12. Tabel Hasil Regresi…….. 73

Tabel 4.13: Hasil Hitung Nilai T Dari Spss…….. 74

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
3. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. APD
7. Outline
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Dokumentasi
10. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendapatan dalam Negara biasanya terdiri dari beberapa sumber salah satunya adalah pajak. dikarenakan akhir akhir ini pemerintah sedang semangat nya dalam menggalakan kepatuhan dalam pembayaran pajak, oleh karena itu pajak ialah salah satupenopang sumber utama dalam pendapatan ke kas Negara.

Di Indonesia itu sendiri sektor pendapatan utama berasal dari pajak. pendapatan dalam penerimaan hasil pajak tersebut digunakan untuk pelaksanaan pembangunan dalam Negara. dikarenakan hasil dari pajak memang dialokasikan untukmenangani pembiayaan pembangunan infrastruktur suatu Negara.

Pajak ialah suatu kebijakan yang dipakai pemerintah untuk menyuntikan dana ke kas Negara, yang diartikan sebagai kemandirian Negara dan digunakan untuk menangani pembangunan terstruktur nasional. oleh karena itu kita sebagai rakyat sangat dianjurkan untuk kepatuhan dan kesediaan dalam hal pembayaran pajak tepat waktu.[2]

---

[2] Atong Soekirman, Hasan Rachmany, dan Veronica Very Happy, Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Electronic Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Kepada Kppratama Tanggerang Barat Tahun 2013, 2014, Dan 2015. *Jurnal Reformasi Administrasi P- ISSN 2355-309X ; E-ISSN 2622-8696, Vol. 5, No. 1, September 2018, pp. 174-184.* hlm. 174

Pajak merupakan suatu kewajiban dalam menyerahkan atau memberikan sebagian harta kita untuk dikelola oleh negara, yang dimanadana tersebut akan dikelola oleh Negara dan diberikan kembali oleh Negara untuk kita. Yang dikarenakan oleh suatu hal dan lingkungan tetapi tidak merasa dituntut tetapi menaati peraturan yag ada, serta tidak adanya jasa timbal balik secara langsung oleh negara kepada seluruh warga-nya, dan digunakan untuk kemaslahatan orang banyak.[3].

Berdasarkan pernyataan di atas pajak merupakan keharusan memberikan sebagian hartanya kepada Negara untuk dikelola, dana yang masuk ke kas negara disebabkan oleh suatu keadaan dan sebagai bentuk mentaati peraturan. Dana tersebut kemudian dipakai untuk kemaslahatan warganya.

Selanjutnya, ketentuan pajak dalam Al qur'an juga diperkuat dengan diatur nya dalam Al quran Quran Surat At-Taubah [9]: Ayat 103 yang berbunyi:

خُذۡ مِنۡ أَمۡوَٰلِهِمۡ صَدَقَةٗ تُطَهِّرُهُمۡ وَتُزَكِّيهِم بِهَا وَصَلِّ عَلَيۡهِمۡۖ إِنَّ صَلَوٰتَكَ سَكَنٞ لَّهُمۡۗ وَٱللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ١٠٣

Artinya: Ambilah beberapa zakat dari mereka, sesungguhnya zakat yang kamu ambil menyelamatkan mereka dan membersihkan, lalu doakan lah untuk mereka, dengan begitu doa kamu dapat mententramkan jiwa mereka, dan allah maha mendengar lagi maha mengetahui. (QS: At-Taubah: 103)

Makna yang terkandung dari ayat diatas yaitu menekan kan kepada umat terdahulu untuk taat dalam membayar pajak guna membersihkan harta

[3]Mohammad Syakroni dan Norsain, "Menguak Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pemungutan Pph Pasal, 23 Atas Sewa Kendaraan" *Jurnal Akademi Akuntansi Vol. 2. No. 2, 2019/*, 74.

mereka, Selanjutnya ketika masyarakat sudah dituntut untuk membayarkan pajak sesuai dengan porsinya masingmasing, selanjutnya tugas dari aparatur pemerintah adalah berkewajiban memberikan kesejahteraan penuh kepada masyarakat salah satunya adalah dengan sebuah pelayanan.

Pasalnya pajak yang berasal dari kendaraan bermotortermasuk digolongkan menjadi pajak yang pendapatanke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan dari pajak daerah. dituliskan dalam hukum bahwa pasal 1 angka 12 dan juga 13 diatur dalam Undang Undang Republik Indonesia tertera dalam Nomor 28 tahun 2009 tentang atas kepemilikan kendaraan bermotor. lebih lanjut untuk proses pemungutan pajak dipungut oleh pihak samsat itu sendiri, oleh karena itu dalam hal pemungutan pajak, kantor bersama samsat menyertakan tiga pihak instansi pemerintahan secara langsung yaitu PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan Badan Pendapatan Daerah,.[4]

Pemerintah yang mempunyai fungsi kinerja yang baik, seoptimal mungkin akan mengusahakan service yang memuaskan si wajib pajak, harus lebih mendahulukan hal yang berkaitan dengan masyarakat banyak dan berupaya untuk memberikan layanan yang responsif cepat tanggap agar wajib pajak tidak harus menunggu lama.[5]suatu Negara yang baik tercerminkan dari pelayanan yang diberikan kepada warga Negara nya.

---

[4] Leni Sarlina, Asep Kurniawan, dan Indah Umiyati, Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, *Fairvalue: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, VOL 1 NO 2 Januari 2019p - ISSN 2622-2191, e-ISSN 2622-2205,* 146

[5]Rita Yuningsih,"Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah kabupaten ToliToli Di Kota Palu", *Jurnal Katalogis, Vol. 4. No 8, Agustus 2016*. 175.

Pelayanan adalah bentuk perhatian yang diberikan suatu instansi atau lembaga lain nya dalam hal melayani para pelanggan dengan baik.Pada dasarnya pelayanan merupakan usaha dalam melayani seseorang yang membutuhkan bantuan dan kita (instansi terkait) sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk memberikan service yang baik dan bisa mengerti apa yang sedang konsumen butuhkan.

Menurut Umar dalam Awaluddin dkk., kepuasan merupakan bayangan yang dipikirkan nya setelah melihat merasakan dan membandingkan hasil akhir yang diterima dengan yang di harapkan nya. Kepuasan Wajib Pajak yaitu ketika suatu hal yang dibayangkan dapat terpenuhi, hal itu menyangkut kebutuhan, keinginan dan harapan. pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang bersangkutan bisa memenuhi yang diharapkan oleh wajib pajak. selanjutnya.Penelitian yang dilakukan oleh Printaningrum, membuktikan bahwasanya KepuasanWajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.[6]

Pendapat diatas menjelaskan bahwa kepuasan seorang konsumen atau wajib pajak memiliki pengaruh yang positif atas kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka.

Pelayanan yang dilakukan SAMSAT meliputi :

---

[6] I Made Hongki Dwipayana, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, dan I Nyoman Putra Yasa, Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar*), e-jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, Jurusan Akuntansi Program S1 (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017)*. 3

1. Melakukan proses pendaftaran pertama bagi kendaraan bermotor
2. Setiap tahun melakukan proses PengesahanSTNK (Pajak Kendaraan Bermotor)
3. Setelah jangka waktu lima tahun masa STNK perlu dilakukan perpanjangan
4. Kegiatan seperti ganti mesin, ganti nama / pemilik, ganti warna hingga rubah fungsi / bentuk, bahkan pindah keluar daerah perlu dilakukan Pendaftaran ke kantor samsat yang bersangkutan[7]

Penjabaran diatas menjelaskan bahwa ada banyak macam proses yang dilakukan oleh pihak samsat terkait dengan kendaraan bermotor.Begitupun dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor wajib pajak Samsat Mesuji, dimana para pegawai dituntut agar bisa memenuhi kriteria pelayanan yang baik untuk para wajib pajak yang dimana terdapat aturan baru yaitu semua pegawai kantor samsat Mesuji dituntut untuk melaksanakan apel pagi yang harus sudah hadir tepat pukul 07:00 pagi, disini menandakan bahwa kantor samsat Mesuji ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak, guna pemenuhan kepuasan si wajib pajak.[8]

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu petugas Samsat Mesuji, beliau menyatakan untuk pemenuhan kepuasan wajib pajak, para pegawai kantor Samsat Mesuji dituntut untuk memiliki kecakapan dalam hal

---

[7] Ahmad Imanuddin, dan Zainal Hidayat, Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Semarang II, *journal of public Policy and Management Review Vol 1 Nomor 1, tahun 2012*.4

[8]Observasi di kantor samsat Mesuji pada Tanggal, 11 Mei 2020.

berkomunikasi, perhatian antar pribadi, dan juga memahami apa saja kebutuhan para si wajib pajak.[9]

Demi tercipta nyakepuasaan yang dirasakan konsumen (wajib pajak), maka Samsat menyediakan sistem online dengan membayarkan pajak kendaraan bermotor secara online sehingga tidak mengharuskan si wajib pajak untuk langsung datang ke lokasi.

Dalam penelitian kali ini yang dilakukandi SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)yang beralamatkan di kantor samsat Mukti Karya, Panca Jaya, Kabupaten Mesuji.disini tidak hanya memberikan pelayanan tetapi bagaimana samsat juga memberikan layanan kepuasaan kepada wajib pajak, dapat dilihat dengan upaya dari samsat Mesuji demi tercukupinya kepuasan si wajib pajak, yaitu dengan membuka layanan dengan *systemonline*. Yang dimanaorang yang mau membayarkan pajak mereka tidak harus langsung mendatangi kantor samsat Mesuji. adanya system online seperti ini sangat ditunggu dan dapat mempermudah yang rumah dengan lokasi kantor samsat cukup jauh, dengan dirumah saja mereka sudah bisa membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka. Adanya perangkat pendukung serta layanan yang memadai sangat berdampak terhadap pandangan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan kantor pajak setempat.

Berdasarkan *hasil survei* peneliti mendapatkan informasi yang beragam, dikatakan bahwa pelayanan dikantor samsat mesujikurang,

---

[9]Fery Gusnadi, Petugas Samsat Kabupaten Mesuji, Lampung. "*wawancara*" pada tanggal: 11 Mei 2020.

walaupun pegawai nya ramah dan tempat menunggu antrian juga dijelaskan sudah memenuhi standar yang baik, yang dimaksud dengan memenuhi standar yaitu tempat duduk yang empuk, lebar dan juga ruangan yang sudah fullac, sehingga membuat sejuk bagi wajib pajak yang sedang menunggu antriandisana.[10] Sumber informasi selanjutnya mengatakan fasilitas sudah mendukung tempat tunggu antriancukup memberikan kenyaman dan lingkungan yang bersih sehingga membuat betah, dibalik itu semua ada satu hal yang kurang mengenakan dikatakan oleh wajib pajak yang peneliti temui, beliau mengatakan "ya kadang aja suka rame terus tempatnya suka ga cukup tapi ga begitu banyak yang diluar masih banyak yang di dalam, malahan enak kok mbadiluar sambil ngisis (ngadem) minum kopi yang ada dikantin'[11], gurau beliau. Senada dengan wajib pajak lain nya mengatakan bahwa terkadang harus menunggu lama dikarenakan antrean yang begitu panjang," tapi yang kerja disini baik baik ramah suka kasih tau kalo saya suka bingung pas mau bayar pajak ini" ucap beliau.namun beliau tidak sepenuhnya menyalahi para pegawai disana dikarenakan antrean yang panjang diluar kuasa mereka.[12]

Antrian yang cukup panjang ini yang terjadi hampir setiap hari menurut pernyataan petugas terjadi dikarenakan wajib pajak yang kurang memiliki kesadaran untuk segera (tepat waktu) dalam membayar pajak, kebanyakan para wajib pajak ini melakukan pembayaran satu bulan atau pada

---

[10] Hasil wawancara dengan bapak joko, (masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan samsat mesuji), 12 Mei 2020

[11] Hasil wawancara dengan bapak supri (wajib pajak di samsat Mesuji) 12 Mei 2020

[12] Hasil wawancara dengan bapak agus, (masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan samsat mesuji), 12 Mei 2020

bulan pas waktu pembayaran pajak jatuh tempo. Sehingga mengalami penumpukan wajib pajak di kantor samsat Mesuji.[13] (dibuktikan dengan lampiran foto kopi STNK)

Orang yang mempunyai tanggungan dalam membayar pajak disebut dengan Wajib pajak. sedangkan arti dari wajib pajak itu itu sendiri yaitu seseorang atau badan yang telah terdaftar sebagai wajib pajak dikantor pajak, tetapipenelitian kali ini hanya fokus meneliti tentang wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di samsat Mesuji.

Didasarkan atas hasil yang bersumber dari latar belakang masalah yang tertera diatas maka peneliti tertarik untuk memahami dan menganalisis kepuasan wajib pajak di kantor samsat mesuji yang terletak di desa mukti karya, panca jaya kecamatan Way Serdang Kabupaten Mesuji Lampung.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi Permasalahan penulisan yang telah peneliti ajukan, sehingga dapat di lihat sebagai berikut :

1. Tempat menunggu kurang mencukupi dikarenakan antrian panjang.
2. kurangnya waktu pelayanan yang diberikan.
3. Terdapat petugas yang cukup lama dalam memberikan pelayanan
4. Pengurusan mutasi pemilik kendaraan masih cukup sulit dan membutuhkan waktu yang lama.

[13]Feri Gusnadi, Petugas Loket Pendaftaran Wajib Pajak Kantor Samsat Kab. Mesuji, “Wawancara” Pada Tanggal 11 Mei 2020.

C. Batasan Masalah

Didasarkanhasil dari identifikasi masalah di atas oleh karena itu peneliti membatasi permasalahan, sebagai berikut:

1. fokus hanya terhadap permasalahan antrian dan kurangnya waktu pelayanan
2. Pelayanan yang dimaksud adalah berkaitan dengan Bentuk fisik, keandalan,ketanggapan,Jaminan Dan Kepastian, dan perhatian yang tulus.
3. wajib pajak, adalah orang di wilayah kecamatan Way Serdang yang mempunyai tanggungan untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Mesuji.

D. Rumusan Masalah

Apakah terdapat PengaruhPelayanan Samsat Mesuji Terhadap Kepuasan Wajib Pajak?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Maksut tujuan dari penelitian kali ini yaknidemi mengetahui dan juga menganalisisperbedaan harapan dan kenyataan yang terjadi di Kantor Samsat Mesuji Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini yaitu :

a. Secara Teoritis

Diharapkandari hasil analisis ini, dapat memperdalam pengetahuan Secara Teoritisdalam bidang Ekonomi Syariah terkait dengan hal Analisis kepuasan wajib pajak, dan menambah kepustakaan yang ada dan juga menjadi acuan dan penambah wawasan kualitas sumber daya manusia nya.

b. Secara Praktik

Diharapkan pada penelitian ini, dapat menjadi acuan bagikantor samsat Mesuji dan masyarakat khusus nya di wilayah Mesuji, dalam pemahaman pelayanan yang baik seperti apa dan menambah wawasan mereka dalam hal pemenuhan kepuasan pelayanan. Dan terkhusus bagi kantor Samsat Mesuji sendiri diharapkan memperbaiki kualitas dalam hal pelayanan apabila mungkin masih terjadi kekurangan yang dirasakan oleh wajib pajak. Peneliti berharap melalui penelitian ini bisa memberikan masukan bagi kantor Samsat Mesuji.

3. Penelitian Relevan

Tinjauan pustaka (*Prior Research*) merupakan hasil tentang persoalan yang lebih dahulu yang dikaji,Penelitian skipsi yang dilakukan oleh Nur Setyaningsih pada tahun 2008 yang berjudul “Analisis IndeksKepuasan Masyarakat Di Samsat Kabupaten Sragen”. Skripsi ini mengkaji tentang bagaimana peneliti terdahulu menganalisis indeks

kepuasan masyarakat terhadap kantor pelayanan samsat kabupaten Sragen.[14]

Persamaan nya dari penelitian diatas dengan peneliti yang telah peneliti lakukan adalah apakah terdapat beda antara yang diharapkan masyarakat dengan kenyataan yang didapatkan.di Sistem Administrasi Satu Atap Manunggal (samsat). Sedangkan perbedaan nya adalah terletak pada kualitas pelayanan samsat yang diatur berlandaskan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penelitian skripsi oleh Saftian Amrullah tahun 2011 yang berjudul " Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (kppp) Kudus". Skripsi ini mengkaji tentang adakah hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan wajib pajak / masyarakat di kantor pelayanan pajak pratama (kppp) Kudus.[15]

Persamaan yang terdapat pada penelitian ini terhadap yang peneliti telah teliti adalah sama sama mengaitkan antara pengaruh pelayanan atau kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak / masyarakat.

Sedangkan perbedaan nya yaitu terdapat pada tempat penelitian dimana peneliti terdahulu melakukan penelitian di kantor pelayanan

---

[14] Nur Setyaningsih, " Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Samsat Kabupaten Sragen". (Skripsi-Universitas Diponegoro, 2008)

[15] Saftian Amrullah, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Pajak Pratam (KPPP) Kudus". (Skripsi-Universitas Negeri Semarang, 2011)

pajak pratama kudus, sedangkan peniliti meneliti di kantor samsat Mesuji yang jelas jelas sudah berbeda dari segi kestrukturan nya.

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ayuni Aria Pratiwi pada tahun 2017 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung)".Skripsi ini membahas tentang baik nya pelayanan dapat mempengaruhi kualitas kepuasan wajib pajak yang diberikan oleh kantor layanan pajak.[16]

Berdasarkan penelitian diatas terhadap penelitian yang telah peneliti teliti, yaitu mencoba menganalisis dan juga melihat bahwa kualitas pelayanan yang dijalankan secara professional dan baik maka akan sangat bisa mempengaruhi rasa puas yang dirasakan oleh wajib pajak. terhadap layanan yang diberikan. Perbedaan nya yaitu terletak pada tempat penelitian yang dilakukan masing masing peneliti, jika peneliti di atas meneliti di kantor Samsat Bandar Lampung berbeda lokasi yang peneliti lakukan dimana peneliti meneliti di kantor Samsat Mesuji.

[16]Ayuni Aria Pratiwi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor". (Skripsi- Universitas Lampung, 2017)

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas pelayanan

Berdasarkankamus bahasa indonesia, arti dari pelayanan itu sendiri mengandung tiga unsur nilai, yakni (1) tentang tata bagaimana menanggapi dan melayani (2) bagaimana upaya yang dilakukan untuk memenuhihal yang dibutuhkan oleh orang lain, dengan harapan materi (3) keleluasaan dan kelegaan yang diberikan atas perihal jual beli barang maupun jasa. Berdasarkan*americanmarketingassociatiaon*pelayanan (service) merupakan suatu wujud kegiatan yang dilakukan oleh salah satu pihak kemudian ditawarkan kepada pihak lain yang biasanya tidak berhubungan dengan barang yang berwujud dan tidak berbentuk terlihat (fisik).[17]

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan merupakan usaha dalam bentuk kegiatan memberikan kemudahan yang diberikan kepada orang lain (pihak lain) biasanya tidak berbentuk fisik atau tidak memiliki wujud yang bisa dilihat secara kasat mata.

Pelayanan dikutip dari beberapa ahli yaitu Kotler dan Kellermerupakansetiap tindak lanjut atas dari suatu hal tindakan yang

---

[17] Pahmi Amri, dan Ulung Pribadi, Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalamRangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014, *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik, Vol. 2 No. 2Juni 2015*. 337

biasanya berasal dari satu orang ke satu orang yang lain nya pula. dan tidak berbentuk.[18]

Pelayanan berkaitan dengan suatu kegiatan yang biasanya tidak berwujud dan apapun yang berkaitan dengan nya. biasanya menyertakan sebagian interaksi pada pihak yang membutuhkan dan tidak menghasilkan dalam hal proses melayani bisa saja terjadi perubahan dan biasanya tidak pula berhubungan dengan produk berbentuk fisik.

Pelayanan publik yaitu suatu sistem yang di alokasikan dari pemerintah untuk masyarakat umum. adanya pelayanan public memang ditujukan untuk kepentingan masyarakat banyak dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. dikarenakan bahwa pemerintah merupakan wadah aspirasi masyarakat dan juga masih banyak lain nyaseperti yang tertera dalam undang undang No 25 Tahn 2009.arti dari maksut pelayanan publik sendiri merupakan suatu rangkaian yang dimana kegiatan nya berusaha untuk memenuhi suatu hal yang sudah tertera dalam per undang undangan baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat luas..[19]

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting harus dijaga oleh setiap institusi baik pemerintahan maupun berbentuk swasta, dikarenakan kualitas layanan yang baik sudah pasti dapat mengangkat pamor dari suatu

---

[18]Dzurrotin Nasihah, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak, 21 (1), 176-`185. (2020)*.177

[19] Herluinus A. Deda, dan Willy Tri Hardianto, Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batu, *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu PolitikISSN. 2442-6962 Vol. 7 No. 3 (2018)*. 1.

instansi tersebut dan akandinilai baik dan Suatu kualitas pelayanan yang baik pastinya mempunyai citra pandang tersendiri bagi para konsumen-nya.

Menurut parasuraman mengatakan bahwa konsep dari kualitas pelayanan berkaitan dengan lima unsur yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*. Konsep ini menjelaskan bagaimana menumbuhkan sikap dan juga tingkah laku dalam mengemban amanah dalam melayani agar mendapatkan hasil penilaian yang maksimal.[20]

Yang berkaitan dengan kualitas layanan dengan kepuasan meliputi: *responsiveness, assurance, tangible, empathy*dan*reliability*Yang dapat diharapkan dapatmembentuk sikap dan tingkah laku yang sesuai prosedur agar bisa mendapatkan penilaian yang baik, dan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik salah satu cara dalam mencetak kepuasan yang dirasakan konsumen ketika sudah memakai suatu produk atau jasa yang ternyata melebihi dari yang diinginkan.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang diberikanpada orang lain yang membutuhkan pelayanan tersebut, yang dimana tidak memiliki wujud dan tidak dapat dimiliki[21], dikarenakan hanya pelayanannya saja (jasa layan) yang diberikan kepada pelanggan, dan selanjutnya pelanggan

---

[20] Ervan Anwar, Hermanto, dan Ilhammudin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib PajakKendaraan Bermotor Pada Samsat Drive Thru MataramUPTD Pelayanan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah (PPDRD) Mataram, *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram September 2016*, 3.

[21] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm75.

akan merasakan dari pelayanan yang diberikan, tanpa adanya perpindahan kepemilikan apapun.[22]

Menurut pernyataan yang tertera diatas maka dapat diberikan kesimpulan kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang tidak memiliki bentuk fisik dan tidak dapat dimiliki yang ditawarkan kepada pelanggan berupa jasa kemudian atas jasa tersebut pelanggan dapat merasakan pelayanan yang diberikan.

Burhanudin, menyatakan kualitas pelayanan pajak merupakan suatu hal yang mengacu pada pertimbangan keuangan dari suatu instansi pelayanan pajak.[23] Menurut Ellitan dan Anatan, dalam hal menilai baik atau tidaknya suatu kualitas layanan pajak yang diberikan mampu memenuhi harapan dari si wajib pajak itu sendiri.[24]

Berdasarkan pendapat tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan suatu hal atau sistem yang dilakukan baik secara individu, pemerintah maupun swasta dalam hal pemenuhan kebutuhan kepuasan si wajib pajak. Berbicara mengenai pemenuhan kepuasan wajib pajak, para pegawai kantor Samsat Mesuji dituntut untuk

---

[22]Nurmin Arianto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*", Jurnal Pemasaran Kompetitif. Vol. 1, No.2, Januari 2018/* h. 85.

[23] Khorida AR, Armi Bakar, dan Haryanto, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Balaraja Banten, *Balance Vocation Accounting Journal, Vol. 4. No. 1 (2020).*76.

[24] Ratu Rima Marfila, Diamonalisa Sofianty, dan Nunung Nurhayati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor, (Survey PadaWajibPajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung), *KAJIAN AKUNTANSI, Universitas Islam BandungVolume 20 No.1, Maret 2019 PP 52-57*. h.53.

memiliki tata bahasa yang baik, perhatian antar pribadi, dan juga bisa mengerti dan memenuhi apa yang dibutuhkan wajib pajak.[25]

Dibawah ini merupakan tanda tanda pelayanan yang baik:

a. Memiliki karyawan (pekerja) yang baik

Suatu instansi pasti dituntut untuk memberikan pelayanan (*Service*) yang baik kepada para konsumen sehingga mereka merasakan dihargai, dimengerti dan merasa puas.

b. Memiliki sarana dan prasarana yang baik

Ketika sudah memberikan pelayanan pribadi dengan baik, maka pelayanan sarana dan prasarana juga turut diperhatikan oleh suatu instansi, dikarenakan fasilitas dan perangkat pendukung lain nya juga sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan, jika pelayaanan bentuk jasa nya sudah baik maka turut didukung oleh pelayanan fasilitas yang baik, dengan begitu para si costumer merasa nyaman dan juga betah sehingga akan berujung pada kepuasan yang dirasakan.

c. Mampu melayani dengan baik dan juga tanggap

Para konsumen biasanya mengharapkan suatu pelayanan yang baik yaitu dengan pelayanan yang cepat tanggap / *responsive*.Dimaksudkandisini yaitu ketika dalam proses hal layanan pegawai diharuskan melayani dengan baik dan cepat

[25]Nurmin Arianto *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan"*, h.177.

dengan apa yang dimaksutkan oleh konsumen sehingga konsumen tersebut tidak harus menunggu lama.

d. Bertanggung jawab dengan para konsumen dari awal hingga akhir

Pegawai yang bekerja di suatu Intansi maupun yang lain nya, diharuskan untuk menghargai dan melayani konsumen dari awal hingga akhir pelayanan. Dengan membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh mereka (konsumen) hingga permasalahan atau keperluan mereka selesai / terselesaikan.

e. Mampu berkomunikasi

Ini merupakan unsur terpenting dalam hal pelayanan yang diberikan, karena kita semua unsur sudah terpenuhi namun pegawai tidak bisa meilih tata bahasa yang baik sehingga nya tidak akan terjalin suatu pembicaraan yang searah sehingga susah untuk dimengerti dan akhirnya persoalan yang dirasakan oleh konsumen tidak berujung dengan penyelesaian kepuasan.

Pernyataan yang sama juga diungkapkan Rahmayanty bahwasanya indikator kualitas pelayanan itu memiliki 5 indikator yaitu:

a. *Tangibles* (fisik) adalah kemampuan dari Perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan keberadaan nyaterhadap pihak luar, seperti kesanggupan sarana dan prasarana yang dapat terlihat secara fisik, yaitu seperti lingkungan kantor, ruang tunggu dan peralatan yang digunakan.

b. *Realibility* (keandalan) yaitu suatu ketepatan waktu dan kemampuan suatu perusahaan dalam hal pemberian pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah diatur dan ditentukan

c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu ketanggapan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan juga pemberiansuatu kabar yang tepat dan dapat dimengerti.

d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) bentuk dari wawasan juga kecakapankaryawan disuatu perusahaan yang guna memberikanrasa percaya dan aman dari konsumen.

e. *Empathy* (perhatian yang tulus) dalam hal ini merupakan hal yang bersifat pribadi, dikarenakan diberikan oleh para pegawai dan dirasakan oleh para konsumen, seperti perhatian dan sikap yang tulus yang diberikan kepada konsumen.[26]

Berdasarkan konsep tersebut dapat dijelaskan bahwa upaya pemenuhan kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan cara memiliki karyawan, sarana dan prasarana yang baik, mampu memiliki pelayanan yang baik dan maksimal, melakukan kewajiban dari awal sampai akhir terhadap konsumen-nya, serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik memberikan jaminan kepuasan, perhatian yang tulus, tanggap terhadap kendala yang terjadi selama proses memberikan pelayanan jasa.

---

[26] Nel Arianty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung", *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 16. No 02, Oktober 2015/ h.*72.

2. Peningkatan Mutu Kualitas Pelayanan

Peningkatan mutu dari pelayanan kualitas itu sendiri, karena peningkatan layanan pelanggan akan merujuk pada citra dari perusahaan itu sendiri, perusahaan yang bonafit akan memiliki relasi pelanggan yang baik pula.maka dari itu perusahaan yang mempunyai kualitas mutu yang baik sudah pasti dapat diterima dengan baik oleh para pelanggan.

Ada beberapa cara dalam meningkatkan kualitas / mutu pelayanan dalam melayani para pelanggan diantaranya yaitu:

a. Layanan Cepat dan Tanggap

Sebagian atau seluruh pelanggan pastinya mengharapkan pelayanan yang cepat juga tanggap, oleh karena itu perusahan maupun instansi pemerintahan dituntut untuk memberikan bentuk layanan ini. Yang dimaksud tanggap disini adalah perusahaan harus mengerti apa yang sedang dikeluhkan oleh si pelanggan, mulai dari cara yang kita sampaikan dengan perilaku yang kita lakukan tepat dengan hal yang sedang dimaksudkan oleh pelanggan. Katakan lah perusahaan mengerti problem dari pelanggan

b. Dengarkan Keluhan dari Pelanggan

Cara ini merupakan cara yang paling ampuh dirasakan oleh para pelanggan karena mereka merasakan kita sebagai pihak perusahan dianggap menjadi pendengar yang baik.Setelah mereka selesai dengan keluhan yang mereka sampaikan sebaiknya

perusahaan / instansi terkait menyampaikan tanggapan dan juga solusi atas apa yang dialami mereka.

c. Menjaga kesabaran

Kesabaran adalah suatu hal yang ada batasnya namun sebaga instansi / perusahaan tetap harus menjaga dan juga mengontrol kesabaran atas hal yang mungkin dapat memancing emosi, jangan sampai terdengar kata kata yang seharusnya tidak diucapkan. Untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yaitu coba hadapi dengan pemikiran jernih karna nantinya pasti akan mendatangkan hal yang lebih baik.

d. Menjaga Kesopanan

Pelanggan harus kita layani dengan baik karna pelayanan yang memiliki mutu baik akan memperlakukan pelanggan dengan baik dengan cara menjaga kesopanan dalam memberikan pelayan.

e. Menyediakan Fasilitas Yang Baik

Setelah keempat unsur tersebut dipenuhi langkah selanjutnya yaitu menyediakan tempat serta fasilitas yang baik agar para pelanggan atau customer merasa nyaman ketika sedang melakukan antrian.

3. Budaya Layanan Prima

Pelayanan tidak hanya terfokus pada peningkatan kualitas pelayanan saja, namun ada beberapa aspek yang harus di lakukan oleh

para pegawai di suatu instansi. Berikut aspek aspek yang harus dipenuhi dalam menuju pelayanan yang seutuhnya:

a. Penampilan (*appearance*)

Dalam segi ini adalah segi terpenting yang harus dimiliki dalam hal pelayanan, dikarenakan untuk pertama kali yang dilihat oleh konsumen (wajib pajak) adalah penampilan yang meyakinkan mereka.[27]

b. Kecepatan

Kecepatan merupakan kemampuan yang dapat membantu masalah si wajib pajak tersebut, dengan memberikan layanan yang cepat dan tidak memerlukanproses yang cukup lama adalah sesuatu hal yang sangat di inginkan oleh wajib pajak.

c. Sikap

Sebagai konsumen (wajib pajak) pasti menginginkan mendapatkan pelayanan yang baik yang mereka terima dari pihak yang bersangkutan, sikap yang ramah tamah, komunikasi yang baik dan sesuai dengan keinginan wajib pajak.[28]

d. Sarana dan Prasarana (fasilitas)

Pada umum nya fasilitas juga ikut berperan aktif dalam hal pelayanan yang nanti nya akan mempengaruhi kepuasan dari si wajib pajak tersebut, dikarenakan fasilitas yang lengkap dapat

[27]Ibid, 79.
[28]Ibid, 77.

dirasakan konsumen sehingga mereka merasa nyaman, senang dan memberikan efek kepuasan.[29]

B. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan yaitu merupakan rasa bahagia ataupun sebaliknya yang di dapatkan oleh seseorang ketika ia telah mengetahui hasil akhir yang didapatkan nya apakah sesuai dengan harapan atau mungkin berbanding terbalik. Lebih lanjut menurut pendapat Kotler dan Keller mengungkapkan jika hasil kinerja yang dihasilkan berada jauh dari apa yang mreka harapkan maka konsumen tidak puas, namun jika hasil kinerja yang dihasilkan ternyata melebihi dari ekspektasi mereka maka bisa disimpulkan bahwa kosumen merasa amat begitu puas.[30]

Menurut Kotler & Keller, Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, konsumen tidak puas. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan,konsumen sangat puas atau senang. Menurut Sunyoto, kepuasan konsumen adalah evaluasi pascakonsumsi

---

[29] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama, 2014), 192-193.

[30] Jarot Prianggono, dan Dax E.S. Manupputy, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan. *Jurnal Makna, Volume 1. Nomor 2. September 2010 – Pebruari 2011.* 61.

bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.[31]

Menurut Sutisna (2001) pengertian kepuasan konsumen dalam bukunya perilaku konsumen dan komunikasi adalah sebagai berikut : "Kepuasan konsumen adalah hal yang paling mampu memenuhi harapan juga tingkat kepentingan yang paling tinggi".[32]

Kepuasan konsumen dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan persaingannya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan konsumen serta kepuasan konsumennya[33]

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasaan seorang muslim disebut dengan qona'ah. Kepuasan dalam Islam (qona'ah) merupakan cerminan kepuasaan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan

---

[31] Jose Muhamad Isra, & Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Uber Car (Studi Pada Konsumen Uber Car di kota Bandung), Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom, *e-Proceeding of Management : Vol.4, No.3 Desember 2017,* 2925.

[32] Sujana dan Maudrey Pandu, Pengaruh Ekspektasi Konsumen, Nilai Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen , *JIMKES Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 6 No.1, 2018 pg. 063 -066 STIE Kesatuan ISSN 2337 – 7860.* 064

[33] Anshar Rahman Mas'ud, Elimawaty Rombe, dan Engki P. Nainggolan, Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen Pada Café Dan Resto Bangi Kopitiam Di Kota Palu, Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako, Vol. 4, No. 1, Januari 2018, 071-080, ISSN : 2443-3578 (On Line)/ ISSN : 2443-1850 (Print), 73

dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut:

a. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal

b. Dalam menkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan

c. Tidak mengandung riba[34]

Berdasarkan pernyataan di atas maka kepuasaan konsumen yaitu Perasaan suka ataupun sebaliknya seseorang yang dipertimbangkan mengenai hasil kinerja yang dinantikan dan diharapkan, yang kemudian diberikan penilain oleh konsumen.

Merasakan kepuasan suatu konsumen mempunyai ciri ciri sebagai berikut :

a. Loyal terhadap produk

Kebanyakan konsumen yang merasa terpenuhi hasrat kepuasan nya pasti akan loyal terhadap suatu produk maupun jasa setelah ia memakainya, maka tidak menutup kemungkinan konsumen tersebut akan cenderung berbelanja di perusahaan / instansi terkait secara berkelanjuta dan tidak tertarik untuk belanja ke competitor lain. [35]

b. Komunikasi antar mulut ke mulut

Komunikasi yang terjalin dari mulut kemulut merupakan bentuk sebagian dari promosi yang pelakunya biasanya adalah konsumen itu sendiri, hal ini dikarenakan salah satu bentuk

[34] Ahmad Syafiq, Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam, Jurnal El-Faqih, Volume 5, Nomor 1, April 2019, E-ISSN : 2503-314x; P-ISSN : 2443-3950, 111

[35] Dwi Suhartono dkk, *Ritel Pengelolaan Dan Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2017) 13.

promosi yang dilakukan oleh konsumen yang merasa puas akan suatu produ atau jasa. Dengan begitu mereka biasanya akan merekomendasikan kepada kerabat dekat maupun teman mereka ketika sedang mencari produk yang mereka inginkan.

c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama

Ketika konsumen hendak membeli / menggunakan suatu produk / jasa mereka lebih mempertimbangkan perusahaan yang telah mereka ketahui kualitas nya dan berniat untuk kembali menggunakan / membelinya.

Menurut Zeithmal, dkk, ada beberapa faktor yang biasanya dapat mempengaruhi pendapat juga angan angan dari konsumen yaitu sebagai berikut:

1) apa yang biasanya mereka dengar dari pembeli terlebih dahulu (*wordofmounthcommunication*).
2) harapan dari pelanggan berbeda beda tergantung dari kebutuhan karakteristik mereka sendiri (*personal needs*)
3) pembeli yang terlebih dahulu biasanya dapat juga mempengaruhi ekspektasi dari pelanggan yang lain nya. (*pastexperience*)
4) Komunikasi dengan pihak eksternal (*eksternal communication*) disini si penyedia pelayanan merupakan

faktor utama dalam hal membentuk gambaran dari ekspektasi pelanggan.[36]

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijelaskan setidaknya terrdapat empat faktor yaitu percakapan antar pelanggan yang terdengar, karakteristik individu terhadap kebutuhan pelanggan, pelayanan masa lalu, dan komunikasi dengan pihak eksternal.

2. Manajemen Pelayanan Publik

Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang.[37]

Manajemen pelayanan publik dijabarkan sebagai gambaran dari pelayanan yang diberikanintansi pemerintahan baik di pusat daerah maupun di Badan Usaha Milik Pemerintah, yang guna nya memberikan layanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.[38]

---

[36] Ratnah, dan Muljadi, Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang Banten, *Jurnal Perilaku dan Strategi bisnisVol.6 No.1, 2018. Hal. 37 - 46. DOI: 10.26486/jpsb.v6i1:Februari.419 JPSB Vol.6 No.1, 2018.* 40.

[37] Lilis Cucu Sumartini dan Dini Fajriany Ardining Tias, Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja, *Jurnal E-Bis Vol.3 No.2 , Tahun 2019jurnal E-Bis Vol.3 No.2 , Tahun 2019,* 114

[38]Sutopo, "Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat" *Jurnal of Rural and Devalopment. Vol. V. No. 1, Februari 2014/ h.*18.

Manajamen pelayanan merupakan suatu bentuk hal penting yang harus dilakukan oleh intansi pemerintah baik pusat maupun swasta yang diberikan kepada masyarakat yang bentuknya bisa berupa layanan jasa public, contohnya seorang teller bank yang sedang memberikan pelayanan public kepada seorang customer.Namun jika barang *public* bisa berupa mesin ATM yang digunakan oleh barang banyak.

3. Harapan Konsumen

Ada pendapat para ahli seperti dikemukakan oleh Gaspersz (Nasution), dikatakan bahwa harapan konsumen terbagi menjadi empat faktor sebagai berikut:

a. Kebutuhan

Kebutuhan dan juga keinginan salingberhubungan dengan hal yang bisa dirasakan oleh pelanggan pada saat proses transaksi dengan pemasok, pada saatkeinginan nya atau harapan nya tinggi makan ekspektasi ia akan tinggi pula apabila sebaliknya maka ekspektasi dari pelanggan tersebut tidak tinggi.

b. Pengalaman Masa Lalu

Ketika konsumen sudah pernah mengetahui manfaat dari produk/ jasa dari perusahan tersebut maupun kompetitornya.

c. Pengalaman dari Teman Teman

Hal ini sangat berkaitan erat dengan persepsi pelanggan baru, dimana mereka yang terlebih dahulu mengerti bagaimana produk produk tersebut maka akan menceritakan kualitas dari

produk tersebut, dengan ini jelas dapat mempengaruhi persepsi pelanggan. Komunikasi Melalui Iklan dan Pemasaran orang dibagian penjualan atau periklanan juga turut menyumbang rasa persepsi yang besar kepada pelanggan, seharusnya tidak membuat dan melakukan kampanye yang berlebihan atau bisa dibilang melebihi kualitas dari produk atau jasa itu sendiri, sehingga orang tidak akan berekpestasi yang berlebihan.[39]

C. Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak merupakanberupa nominal atau iuran yang wajib disetorkan dari rakyat kepada pemerintah.dimana pemungutan nya berdasarkan peraturan per Undang-undangan, pajak ada banyak macam bentuknya antara lain pajak penghasilan, pajak kendaran, pajak bumi dan bangunan, pajak makanan, dan masih banyak macam lainnya. Pada kenyataan nya daerah menetapkan besaran pajak berbeda beda bergantung dari potensi setiap daerah masing masing.[40]

Seprti hal nya dengan yang tercantum pada Undang-Undang No 28 Tahun 2007 yang berisikan Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah sesuatu hal yang bersifat memaksa dan kontribusi wajib bagi suatu badan maupun individu yang terutang, dan manfaat pajak digunakan oleh Negara dengan tujuan untuk kemakmuran dan kepentingan rakyat banyak. penghasilan yang didapatkan dari pajak

[39]M. Anang Firmansyah, *Perilaku konsumen, (Sikap dan pemasaran)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018). 135.

[40] Neneng Hartati, *Pengantar Perpajakan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015)

untuk saat ini merupakan salah satu penopang dana segar untuk kepentingan Negara, semakin banyak rakyat yang patuh akan ketaatan dalam pembayaran pajak semakin banyak dana yang dipugut dan berimbas semakin banyaknya pembangunan infrastruktur dan fasilitas fasilitas lain nya yang bersifat umum. dengan membayar pajak merupakan salah satu bukti bahwa rakyat dapat menjalankan peran selakuwarga Negara yang baik atau selaku wajib pajak yang taat dan bersama ikut andil dalam proses dalam pembangunan bersifat nasional.[41]

Berdasarkan pernyatan tersebut di atas pajak merupakan iuran yang dibayarkan kepada negara oleh rakyat-nya. Pemungutan pajak ini diatur oleh undang-undang, meliputi pajak penghasilan, pajak kendaran, pajak bumi dan bangunan, pajak makanan. dimana besarannya iuran-nya berbeda-beda tergantung potensi setiap daerah. Setiap daerah sudah ditetapkan pajak menurut ukuran nya masing masing, tergantung dari seberapa besar kebijakan yang diambil oleh pemerintah daerah tersebut.

2. Fungsi Pajak

Fungsi pajak bisa didefinisikan sebagai berikut:

a. Fungsi Anggaran*(Budgeter)*

Pajak mempunyai kegunaan sebagai alat untuk menjembatani pengeluaran pengeluaran dan kepentingan Negara.

[41] Fathimah Jawas, Putu Gede Diatmika, dan I Nyoman Putra Yasa, Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali), e-Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Vol: 8 No: 2 Tahun 2017). hlm. 2

Seperti membiayai pembangunan, dalam hal ini negara memerlukan biaya.

b. Fungsi Mengatur *(Reguler)*

fungsi yang satu ini pemerintah dapat ikut andil dalam peningkatan arus dana yang masuk ke Indonesia, dengan cara mengajak atau membuat para investor agar tertarik untuk menanam kan modal nya di Negara tersebut.

3. Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Nasution, mengatakan bahwasan nya Kesadaran wajib pajak merupakan bentuk ketaatan wajib pajak dan memahami tanggung jawab nya untuk dapat membayarkan pajak sebagaimana mestinya menurut peraturan yang berlaku. Menurut pendapat dari Nurmantu wajib pajak dikatakan taat dan patuh dalam hal pembayaran pajak apabila semua kewajiban perpajakan nya terpenuhi dan dilaksanakan dengan baik.[42]

Berdasarkan pendapat yang dikutip Nurmanto kepatuhan perpajakan merupakan suatu rasa kesadaran yang dipunyai oleh si wajib pajak dalam upaya membangun kebutuhan nasioanal.

Kewajiban pembayaran pajak terbagi menjadi dua bagian kepatuhan, yaitu bentuk dari kepatuhan yang bersifat formal dan material. arti dari kepatuhan formal itu sendiri yaitu keadaan si wajib pajak dapat

[42] Lina Nurlaela, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut, *Jurnal Wacana Ekonomi Vol. 17; No. 02; Tahun 2018 Halaman 046-055.* 051

melakukan dan memenuhi tanggung jawab perpajakan berdasarkan ketentuan peraturan yag berlaku dalam perundangundagan perpajakan[43]

Demi tercipta nya kepuasaan yang dirasakan konsumen (wajib pajak) yang nantinya berdampak terhadap kesadaran dan kepatuhan membayar pajak, maka Samsat menyediakan sistem online dengan membayarkan pajak kendaraan bermotor secara online sehingga tidak perlu datang ke kantor samsat.

Setelah memberikan pelayanan yang baik dan bisa memenuhi kepuasan konsumen, ada satu hal penting lagi yang harus diterapkan oleh suatu intansi dimanapun itu, yaitu penghindaran dari kata antrian.

Dikarenakan antrian merupakan salah satu momok terbesar dalam hal suatu intansi ataupun yang lainya, antrian yang panjang menimbulkan sedikit problem dan juga mengurangi kenyamanan dalam hal pemberian pelayanan.Biasanya antrian disebabkan oleh kurangnya tempat pelayanan dan membludak nya para konsumen di suatu pelayanan.Antrian yang panjang dapat mengakibatkan timbulnya tidak puasnya si konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Ada tiga hal yang bisa dilakukan dalam menangani antrian yang panjang, yaitu :

a. Menambah loket pelayanan: Cara ini dipandang cukup efektif untuk mengurangi lonjakan wajib pajak yang akan membayarkan pajak mereka, dengan menambah loket pelayan maka wajib pajak akan

[43] Thropy Atika Ulyani, Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari), *Jurnal Akuntansi (JAk) Vol. 1, No. 2 (2016)*. 40

dibagi menjadi beberapa bagian, sehingga tidak akan terjadi tumpukan wajib pajak dalam satu loket pelayanan.

b. Menambah hari dan jam pelayanan: Yang selanjutnya kantor bisa menerapkan hal ini, menambah hari dan jam pelayanan maka tidak akan terjadi antrian yang panjang. Maksut dari penambahan hari dan jam yang sama yaitu ketika suatu instansi baik pemerintah maupun swasta yang hari kerja biasanya hanya dari senin hingga jumat, maka bisa sedikit diubah hari sabtu tetap melakukan aktivitas kegiatan kantor seperti biasanya dan jam kerja dimulai dari pagi hingga siang khusus hari jumat dan sabtu.

c. Menambahkan pelayanan dengan system Online: Di zaman yang semakin canggih ini, system layanan banyak yang diubah ke system online, diharapkan cara online semakin mempermudah hal hal dalam proses suatu pelayanan, dengan tidak perlu repot repot harus mendatangi tempat kantor tersebut, cukup dirumah saja kita sudah bisa menyelesaikan urusan yang kita butuhkan, dengan system online pun kita tetap bisa merasakan pelayanan yang diberikan oleh institusi terkait. Dengan cara kita melihat tutur kata dan respon cepat tanggap.

4. Pengertian Kendaraan Bermotor

Menurut Warpani, kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis mode angkutan yang dimana dalam proses kerja atau pengoperasian nya

tidak membutuhkan bantuan tenaga dari manuusia seperti didorong, ditarik dan sebagai nya. (sepeda, becak, gerobak dorong)[44]

Dikatakan oleh warpani kendaraan bermotor hanyalah yang bersifat tidak membutuhkan bantuan manusia.Yang dimaksud dengan tidak membutuhkan bantuan manusia ini tidak perlu didorong, dikayuh ataupun sebagainya.

5. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Data bersumber dari kantor samsat pajak Mesuji, tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebesar :

a. 0,5% berlaku untuk kendaraan bermotor seperti kendaraan bermotor Dinas
b. 1,5% berlaku bagi kendaraan bermotor umum
c. 1% berlaku bagi penggunaan alat berat dan alat alat besar seperti hal nya mobil truck.[45]

D. Hipotesis Penelitian

Sebelum menyampaikan hipotesis penelitian perlu peneliti sampaikan dasar pemikiran tentang pengaruhpelayananterhadap kepuasan wajib pajak, yaitu:Apabila Pelayanan yang dimaksud adalah berkaitan dengan *Tangibles* (Bentuk fisik), *Reability* (keandalan), *Responsivenes*(ketanggapan), *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian), dan *Empathy* (perhatian yang tulus). Semua terpenuhi sempurna, maka diberikan nilai Sangat Setuju (4). Itu berarti Wajib pajak merasa puas.

---

[44]Blima Oktaviastuti dan Handi Setya Wijaya, *Jurnal Urgensi Pengendalian Kendaraan Bermotor Di Indonesia, Vol.2.No. 1, Juni 2017* . 5.

[45] Hasil wawancara dengan bapak Fery (pegawai kantor samsat Mesuji)

Hipotesis dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberi nilai sangat setuju berarti wajib pajak merasa puas.

Hipotesis yaitu jawaban atas penelitian atau disebut dengan dugaan sementara yang harus dilakukan penelitian lebih lanjut, agar menghasilkan data yang lebih mempunyai dasar yang jelas (akurat)

Pada penelitian kali terdapat dua jenis hipotesis dalam pembahasan teori yang terdapat diatas ialah hipotesis nol (H_O) dan hipotesis alternatif (H_a).

H_O : p = 0 : 0 berarti tidak ada pengaruh sedangkan H_a : p ≠ 0 : berarti lebih besar atau kurang dari nol berarti ada[46].

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_O : p = 0 : 0: berarti tidak ada Pengaruh Pelayanan Samsat Mesuji Terhadapat Kepuasan Wajib Pajak

H_a : ρ ≠ 0 : ada Pengaruh Pelayanan Samsat Mesuji Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

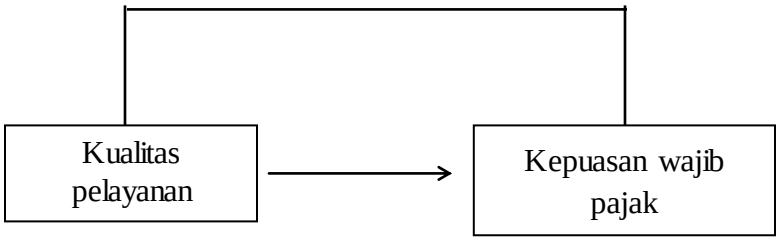
E. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran atau yang lebih sering disebut keranga berpikir, merupakan suatu diagram yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana arah alur dari suatu penelitian.Biasanya kerangka berpikir dibuat berdasarkan atas timbulnya pertanyaan penelitian (*research question*).[47] Kerangka berpikir pada penelitian ini yaitu :

---

[46]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*, Ed. 3 (Bandung: Alfabeta, 2017), 113.

[47]Romi, satriawahono.“Kiat menyusun Kerangka Pemikiran Penelitian.” Dalam diakses pada 11 Juni 2020, 13:02



Berdasarkan tinjauan teoritis, dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kaulitas layanan dengan kepuasaan konsumen (wajib pajak) dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apabila konsumen belumm empunyai pengalaman sebelumnya terkait tentang pelayanan samsat mesuji, maka pandangan nya terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
2. terjadinya Interaksi (*service encounter*) yang akan datang melalui para pegawai samsat membuat konsumen akan memasuki fase diterima dan merevisi pendapatnya mengenai kualitas jasa.
3. Semua interaksi tambahan dari samsat akan memperkuat atau malah sebaliknya yaitu mengubah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang mereka terima berdasarkan sikap dari suatu perusahaan yang dipilih

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis dari penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*)dimana penelitian ini dilakukanlangsung terjun kelapangan demi mengumpulkan sejumlah data yang diperlukan.

Maksutdari penelitian lapangan ini yaitu untuk mempelajari lebih detail mengenai hal yang sedang terjadi di kalangan masyarakat, dan pula interaksi yang terjadi dilingkungan sosial baik itu individu maupun kelompok lembaga masyarakat.[48].

Atau bisa diartikan dengan sebuah penelitian yang digunakan untuk melihat bagaimana keadaan didalam suatu lingkungan, bagaimana latar belakangnya, dan juga interaksi dengan masyarakat baik individu, kelompok maupun lembaga.

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui hubungan tingkat kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen wajib pajak di Samsat Mesuji Lampung.

2. Sifat Penelitian

Berdasarkan dengan judul yang peneliti teliti oleh karena itu penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dimana jenis

---

[48] Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Ed.2, Cet. Ke- 24 (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 80.

penelitian ini sangat bergantung pada data yang peneliti kumpulkan.Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berstruktur semua teratur secara sistematis dan biasanya penelitian kuantitatif menggunakan bantuan metode statistik.Peneliti menggunakan metode tersebut dikarenakan dianggap cocok dengan tujuan penelitian yaitu untuk melihat hubungan tingkat kualitas pelayanan dalam pemenuhan kepuasan konsumen wajib pajak di Samsat Mesuji.

B. Variabel

Variabel merupakan konsep yang berbentuk variabel kuantitatif maupun kualitatif, dan biasanya terdapat nilai yang bisa berubah ubah nilai nya[49].Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel)*

Variabel bebas yaitu variabel yang bisa membuat perubahan (mempengaruhi) variabel lain.[50] Didalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas, sebagai berikut:

Table 3.1. Indikator Variabel

Kualitas Pelayanan X	1. *tangibles* (fisik) adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensi nya kepada pihak eksternal,

[49]Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Ed. 1, Cet. Ke -3 (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), 110.

[50] Ibid.

	seperti contohnya sarana dan prasarana 2. *Realibility* (keandalan) yaitu suau ketepatan waktu dan kemampuan perusahaan dalam hal pemberian pelayanan yang ditetukan. 3. *Responsivenes* (ketanggapan)yaitu ketanggapan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan juga pemberian informasi yang jelas 4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu hasil dari seberapa besar pengetahuan dan kemampuan pegawai disetiap perusahaan, guna menimbulkan rasa percaya dan juga aman dari para konsumen (wajib pajak). *empathy* adalah perasaan yang tulus dalam hal ini merupakan

	hal yang bersifat pribadi, karena diberikan oleh para pegawai dan dirasakan oleh konsumen (wajib pajak)

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Arti dari variabel terikat adalah seperti faktor faktor diamati serta juga diukur dalam menentukan sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.Operasional variabel merupakan pemberian kejelasan untuk operasional macam macam variable:

Didasarkan atas hal itu operasional variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), kepuasan konsumen (Y).

a. Tingkat kualitas pelayanan (X) dimaksutkan yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai Samsat Mesuji terhadap konsumen/ pelanggan (Wajib Pajak)
b. Kepuasan konsumen (Y) dimaksudkan yaitu sesuatu hal / cara yang dilakukan Samsat Mesuji dalam hal pemenuhan kepuasan konsumen.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan jumlah semua subjek penelitian yang diteliti[51].Populasi dalam penelitian kali ini yaitu wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di samsat mesuji. Jumlah wajib pajak di samsat mesuji pada bulan Juni tahun 2020. Terdaftar: 260 orang.

2. Sampel

Sampel menggambarkan sebagian dari bentuk populasi yang nantinya akan diteliti[52]tekhnik yang dipakaipada penelitian ini adalah*(ProposionalRandom Sampling)*, merupakan carayang dimana dalam hal proses pengambilan sampel data mendapatkan pertimbangan pertimbangan tertentu.[53]

Ada beberapa alasan kenapa penelitian sampling dilakukan, diantaranya, adalah:

a. Perihal jumlah anggota populasi dan juga ukuran yang terlalu besar sehingga tidak memungkinkan untuk di teliti secara kseluruhan dikarenakan keterbatasan pada waktu, tenaga hingga biaya.
b. Sementara disisi lain, anggota populasi memiliki ciri-ciri yang homogen (seragam). Maka manakala peneliti mengambil sampel secara benar, hasil penelitian sampling yang dilakukan akan dapat mewakili atau menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

---

[51]Suharsumi Arikumto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Ed. Revisi, Cet Ke-14 (Jakarta: Rineka Cipta, 2010),173.

[52]Suharsumi Arikumto, *Prosedur Penelitian:*174.

[53]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2016). 85.

c. Dengan ketelitianpenilitidalam menjabarkanidentitas populasi pada sampel, ketetapan dalam memilih tehnik pengambilan sampel dan jumlah sampel yang memadai, akan dapat dipertanggung jawabkan bahwa sampel penelitian dapat mewakili populasi[54]

Apabila terdapat populasi yang cukup besar, dan dirasa penelitian tidak mungkin bia mempelajari dari keseluruhan dari populasi dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan juga factor biaya, maka diperbolehkan mengambil sampel yang berasal dari populasi tersebut. mengutip dari pendapat Roscoe (dalam Sugiyono)menjelaskan tentang bagaimana saran tentang ukuran sampel yaitu sebagai berikut :

a. biasanya ukuran sampel yang bisa digunakan ataupun layak dipakai dalam hal penelitian adalah 30 hingga 500.
b. dan apabila sampel dibagi bagi dalam beberapa kategori seperti hal nya (pria, wanita, kerja, kuliah) dan semacam nya maka diambil minimal 30sampel setiap kategori.
c. Bila didalam sebuah penelitian menggunakan analisis yag multi variate maka anggta sampel minimal adalah 10 kali lebih banyak dari jumlah variabel yang sedang diteliti. semisal variabel penelitian dalam penelitian ada 5 (variabel independent + dependent) maka seharusnya jumlah anggota sampel 10 x 5 =50[55]

Maka dalam penelitian ini memakai pendapat Roscoe, yaitu "ukuran yang layak dijadikan sebagai sampel adalah berkisar antara 30

[54] Supardi, Laporan Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, *Unisia, No. 17 Tahun XIII Triwulan VI-1993*. 102

[55]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,*

sampai 500 oleh karena itu peneliti mengambil dan menggunakan sampel sebanyak 30 orang hal ini berdasarkan atas pertimbangan:

a. Jumlah wajib pajak 260 pada tahun 2020 di samsat mesuji meliputi 7 kecamatan: Mesuji, Mesuji Timur, Pancajaya, Rawajitu Utara, Simpang Pematang, Tanjung Raya, dan Way Serdang.
b. Keterbatasan waktu, dana dan kemampuan peneliti mengakomodir wilayah.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka peneliti memberikan kategori untuk mendapatkan data yang valid.

a. Fokus penelitian ini mengambil sampel warga way Serdang.
b. Warga yang memiliki kendaraan bermotor (dibuktikan dengan STNK).
c. Warga yang aktif membayar pajak minimal 2 tahun (dibuktikan dengan stampel pada STNK)
d. Warga usia produktif sebab diharapkan dapat kooperatif dalam menjawab pertanyaan penelitian.
e. Foto copy STNK Terlampir.

Menurut kategori tersebut dari jumlah wajib pajak 260 orang, seluruh kabupaten Mesuji maka didapat fokus kepada warga kecamatan Way Serdang yang sesuai dengan kriteria tersebut sejumlah 30 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan dua metode yaitu kuisioner dan dokumentasi.

1. Kuisioner

kuisioner atau angket merupakan salah satu pendukung dalam mengumpulkan data data kuanti, pengertian dari angket itu sendiri adalah suatu kumpulan pertanyaan pertanyaan yang dibuat khusus untuk dapat mengumpulkan data kajian. peneliti harus selalu ingat bahwa angket dikatakan baik apabila mudah dipahami, jelas dan juga ringkas, sehingga target yang diinginkan bisa tercapai[56]

Kuisioner adalah bagaimana peneliti mempelajari suatu pengumpulan informasi dengan cara menganalisis perilaku dan karakteristik, sikap serta keyakinan.

Kuisioner yang digunakan yaitu kuisioner tertutup dimana para responden hanya menjawab pertanyaan yang memang sudah di siapkan oleh peneliti. Dalam kuisioner ini diberikan hanya kepada wajib pajak warga Way Serdang yang sesuai dengan kriteria.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan suatu hal yang berbentuk gambar ataupun lain nya yang mendukung proses penelitian.[57]

Dalam penelitian ini menggunakan data dari pihak kantorSamsat Mesuji seperti berapa banyak jumlah wajib pajak dari tahun 2019 hingga pada saat ini 2020.

---

[56] Mohamad Mustari, dan M. Taufiq Rahman, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: LaksBang Pressindo, 2012). 58-59

[57] Yeni Pebrianti, "Kajian Penyusunan Dokumen Sistem (Panduan Prosedur, Dan Formulir) Guna Mendukung Manajemen Mutu Perpustakaan" , *Jurnal Pari, Vol 2, No 2, Desember 2016/ h*. 81.

3. Instrumen Penelitian

Pada dasarnya instrumen penelitian merupakansuatumacam benda atau alat yang memang diciptakan untuk apa saja kejadian alam dan juga sosial yang dilihat secara terperinci alat[58]

bisa dikatakan pula bahwa instrumen penelitian diciptakan dan dihadirkan untuk membantu dalam melihat gejala kejadian alam dan juga sosial.

Dalam penelitian ini memakai instrumen penelitian berupa kuisioner yang berisi beberapa daftar pertanyaan tertulis dan ditujukan kepada Wajib Pajak warga Way Serdang yang sesuai dengan kriteria.

Pada penelitian kali ini peneliti memakai dua skala yaitu skala likert dan skala guttman.

a. Skala likert

Maksut dari skala likertyaitu salah satu skala ukuran yang digunakan dalam mengetahui dan mengukur hasil dari sikap, pendapat maupun hal hal fenomena sosial lain nya. Yang jawaban nya terbagi menjadi 5 bagian yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju , sangat tidak setuju[59]

Skala likert merupakan skala yang dipakai dalam proses penelitian. Yang didalam nya terdapat lima pernyataan yang digunakan dalam proses penelitian.

---

[58] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D,* Ed.3 (Bandung: Alfabeta,2017), h, 172.

[59]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*,h. 93.

Demi kepentingan analisis kuantitatif diatas, maka hasil jawaban diberi nilai skor seperti tabel dibawah ini.

Tabel 3.2. Penskoran Butir Angket

Alternatif Jawaban	skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Variabel bebas pada penelitian ini menggunakan skala likert, adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3. Indikator Variabel Bebas

Variable Bebas	Nomor Pernyataan	Indikator	Skala Likert
Tangibles (Bentuk fisik	1	Tempat menunggu antrian yang sudah nyaman	1 sd 5
	2	Ruangan Full ber AC	
	3	Kelengkapan alat alat dalam penunjang pelayanan	
Reability (keandalan)	4	Para pegawai samsat melayani dengan tepat waktu	
	5	Melayani dengan penuh ketepatan	

		dan terpercaya	
Responsivenes (ketanggapan)	6 7	Para pegawai samsat mempunyai kemampuan dan kemauan yang tinggi dalam hal melayani wajib pajak. para pegawai samsat dapat menguasai dan menyampaikan informasi yang didapatkan dan menyampaikan secara jelas dan gamblang kepada wajib pajak.	
Assurance (Jaminan dan Kepastian)	8 9	Pegawai samsat memiliki pengetahuan yang baik Memiliki pelayanan yang cukup baik dan wajib pajak merasa aman dan percaya kepada instansi	
Empathy (perhatian	10	Pegawai samsat	

yang tulus)		memiliki rasa peduli yang tinggi kepada wajib pajak	

a. Skala Guttman

Didalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan skala gutman, yang dimana jawaban nya hanya akan ada dua varian jawaban yaitu ya atau tidak.[60]

untuk tipe dari skala gutman ini memiliki pengukuran yang hasilnya jelas, dimana pilihan jawaban nya hanya "iya – tidak" atau "benar –salah" dan "pernah – tidak pernah". dan sebagainya. Data ini bisa berupa data interval atau rasio dikotomi (dua altervatif).[61]

Persis hal nya dengan skala likert, skala gutman digunakan pula untuk penelitian yang didalam nya hanya terdapat dua pernyataan yaitu ya dan tidak.

Demi kepentingan analisis kuantitatif diatas, maka jawaban tersebut diberi skor seperti tabel dibawah ini.

---

[60]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuatitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*, h. 163.

[61] Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam; Konsep dan Penerapannya*, (Jakarta: Alim's Publishing, tt) . 117.

Tabel 3.4. Penskoran Butir Angket

Alternatif Jawaban	Skor
Ya	2
Tidak	1

Variabel terikat dalam penelitian dengan menggunakan skala guttman yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.5. Indikator Variabel Terikat

Variabel Terikat	Indikator	Skala Guttman
Y Kepuasan Konsumen	Wajib pajak (konsumen) merasa puas terhadap layanan yang diberikan	1 s.d 2

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini memakai teknik analisis data metode statistik deskriptif, dimana statistik dipakai untuk menjabarkan atau menggambarkan hasil data sehingga mudah dipahami.[62] dalam penelitian ini menggunakan apllikasi SPSS versi 16

[62] *Ibid, 232.*

Menerapkan cara metode yang digunakan untuk penelitian kali ini menggunakan 4 metode yaitu, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear sederhana.untuk menjawab apakah terdapat pengaruh kepuasan konsumen warga Way Serdang terhadap pelayanan samsat Mesuji.

1. Uji Validitas

Azwar dalam jurnalnya Prasetyo, mengatakan jika validitas tercetuskan dari bahasa validity, yang artinya seberapa akurat alat ukur dalam mencermati dan ketepatan dalam hal melakukan ketepatan fungsi ukurnya.[63]

Atau yang dimaksud seberapa tepat kah alat ukur dalam melakukan proses meneliti.

cara yang dipakaidalam mengukur suatu validitas adalah dengan menghitung antara hubungan korelasi pada setiap butir pertanyaan skor variabel yang tersedia. apabila korelasi masing masing variabel terterapositif dan besarnya 0,3 keatas, butir pertanyaan dianggap valid, namun apabila korelasi kurang dari 0,3, maka bisa dikatakan butir instrumen dinyatakan tidak valid, maka tidak bisa digunakan.[64]

Jika korelasi yang dihasilkan dibawah 0,3 maka dinyatakan butir instrument yang didapatkan tidak valid, biasanya tidak bisa digunakan.

---

[63] Prasetyo Budi Widodo, "Realibilitas Dan Validitas konstruk Skala Konsep Diri Untuk Mahasiswa Indonesia",*Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro, Vol. 3, No. 1, Juni 2006, h,* 3.

[64]Sugiyono, hlm, 204.

Uji validitas dapat menggunakan tekhnik korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$R = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N\sum x^2) - (\sum x^2)\}\{(N\sum y^2) - (\sum y^2)}}$$

Dimana:

R : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat[65]

2. Uji Realibilitas

Realibilitas dapat diuji dengan tes ulang (retest) pengujian realibilitas ini dengan melakukan pencocokan beberapakali instrument yang sama kepada responden yang sama tetapi pada saat waktu yang berbeda.

Realibilitas dihitung dari koefisien korelasi yang dilakukan pengujian pertama, kedua hingga selanjutnya jika didapatkan hasil koefisien korelasi positif juga relevan maka selanjutnya instrumen dapat dikatakan realibel.[66]

Suatu koefisien dinyatakan realibel jika koefisien korelasi positif dan signifikan. Dan itu yang dimaksud dengan realibilitas.

---

[65]Farida, " Mengembangkan Kemampuan Pemahaman Konsep Peserta Didik Melalui Pembelajaran Berbasis VCD," *Al- Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika* Vol. VI. No. 1 (2015): h. 28.

[66]Desy Triana, Wahyu Oktri Widyarto,"Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten," *Jurnal Fondasi*. Vol. 1. No. 1 (2013): 186.

Dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila koefisien relibialitasnya r_{11}> 0,6 yang diolah meggunakan SPSS 16,0 for Window's dengan memakairumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1\frac{\sum\sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right]$$

keterangan :

r_{11} =koefisien reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum\sigma_b^2$ =jumlah varian butir

σ_t^2= Varian Total

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

pada uji asumsi klasik terdapat uji normalitas yang digunakan untuk melihat apakah hasil dari nilai residual yang berasal dari regresi dapat terdistribusi secara normal atau tidak. regresi yang baik adalah regresi yang hasil nilai residual nya terdistribusi secara normal. [67]

b. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan kondisi pada suatu regresi terdapat kekacauan tidak sama antara variansi dari residual yang diamati dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain nya . bentuk model yang patut dicontoh yaitu tidak ada terdapat Heteroskedastisitas.[68]

---

[67]Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SP*SS, (Yogyakarta: StartUp, 2017), hlm, 117
[68]*Ibid, hlm, 125*

4. Analisis Regreasi Linear Sederhana

penelitian kali ini meggunakan regreasi liniear sederhana, yang dimanamenganalisis hubungan variabel X juga variabel Y. biasanya variabel bebas (x) hanya terdiri dari satu variabel saja dan juga variabel terikat nya hanya satu.

Regresi liniear sederhana dimanfaatkan untuk menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y, memperkirakan nilai dari variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau sebaliknya negative, untuk melihat kembali apakah nilai dari variabel independen terhadap variabel dependen mendapati kenaikan atau penurunan.[69]

Metode ini dapat digunakan sebagai ramalan tentang baik atau tidaknya variabel X dengan naik turun nya suatu tingkat variabel Y, begitupun sebaliknya.

Yang dimaksut degan Persamaan regresi linier, yaitu sebuah persamaan untuk mendapatkan sebuah garis regresi. teknik kuadrat terkecil yang akan dipakai untuk membuat sebuah garis regresi data yang diamati kemudianbentuk persamaan regresi sebagaiberikut[70];

Rumus regresi linear sederhana :

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = kepuasan Konsumen

---

[69]Duwi,"AnalisisRegreasiLinierSederhana"http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regreasi-linier-sederhana.html?m=1, diakses pada tanggal 27 oktober 2020 pukul 08:31).

[70] Lies Maria Hamzah,Imam Awaluddin, dan Emi Maimunah, *Pengantar Statistika Ekonomi*, (Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA), 2016). 99

X = kualitas pelayanan

a = konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Interpretasi terhadap nilai koefesien regresi, b. yaitu sebagai berikut:

a) b = k (k bertanda positif), yang diartikan apabila hasil nilai variabel bebas (X) mengalami kenaikan (bertambah) 1 unit, maka nilai dari variabel Y pula akan mengalami kenaikan yang rata rata nya adalah sebesar k unitceterisparibus. Namun apabila terjadi hal sebaliknya nilai variabel bebas X mengalami penurunan (berkurang) sebesar 1 unit, maka akan mengakibatkan nilai dari variabel Y pula akan mengalami penurunan 1unit, maka nilai variabel Y akan turun (berkurang) rata-rata sebesar k unit (k adalah suatu kostanta).

b) b = - k (k bertanda negatif), yaitu apabila nilai dari variabel bebas (X) mengalami penurunan (menurun) 1 unit maka akan mengakibatkan nilai dari variabel terikat Y akan mengalami penurunan (berkurang) yang rata ratanya adalah sebesar k unit, *ceterisparibus*. Namun bila nilai dari variabel bebas (X) mengalami penurunan atau berkurang 1 unit, maka nilai dari

variabel Y akan mengalami kenaikan atau meningkat rata rata sebesar k unit (k adalah suatu konstanta)[71]

Biasanya untuk melihat apakah ada pengaruhnya baik secara sendiri sendiri antara variable independen (X) terhadap variabel dependent (variabel terikat) (Y) menggunakan uji T.

a. Uji T (Uji Parsial)

Dipakai dalam hal menguji atas variabel independengan cara sendiri sendiri terhadap variabel independen, oleh karena itu dilakukan lah uji T. dengan begitu dapat terlihat apakah hasil yang didapatkan dapat dinyatakan diterima atau mungkin sebaliknya suatu hipotesis satu, dua, dan tiga.

Tata cara atau aturan penerimaan dan juga penolakan hipotesis menggunakan uji t, dimana H_o akan diterima bilamana hasil dari t hitung lebih kecil dari t tabel, dan sebaliknya H_o tidak dapat diterima (ditolak) jika t hitung lebih besar dari t tabel.[72]

Bisa diartikan juga bahwa jika yang dihasilkan oleh t hitung di dapati hasil dibawah dari hasil t tabel hasilnya bisa diterima, namun sebaliknya hasil akan ditolak apabila hasil dari perhitungan t hitung melebihi hasil dari t tabel.

---

[71] Nata Wirawan, *Cara Mudah Memahami Statistika Ekonomi dan Bisnis (Statistik Deskriptif)*, (Denpasar: Keras Emas, 2012). 228.

[72] *Ibid*, 146.

Jika nilai p-value diatas dari 0, 05 maka bisa dikatakan variable independen per individu signifikan atau cocok dengan variable dependen[73]

[73]Lia Indriani, "Pengaruh Pendapatan, Gaya Hidup, Dan Jenis Kelamin Terhadap Tingkat Konsumsi Mahasiswa Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta" (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), h.62.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Kantor samsat Mesuji merupakan kantor yang melayani penyelesaian kepentingan tentang perpajakan kendaraan bermotor maupun yang lain nya. kantor yang terletak di desa Mukti karya, panca jaya, kabupaten Mesuji provinsi lampung, yang mempunyai total luas wilayah nya sebesar 2.184 km2 atau sekitar 218.400, yang dimana terdiri dari tujuh kecamatan dan juga terdiri dari 75 kelurahan.Adapun jumlah anggota kepegawaian dikantor samsat Mesuji yaitu terdiri dari 1 kepala UPTD, 1 kepala kasubbag tata usaha, 1 kasi penagihan dan penerimaan, 1 kasi pendapatan dan penetapan, 1 staf subbag TU, 1 staf seksi pendapatan dan penetapan, dan 2 staf dalam UPTD.

Pelayanan samsat Mesuji sudah mengupayakan dengan semaksimal mungkin dengan adanya slogan Maklumat Pelayanan yang berisikan " Dengan ini kami bersedia dan juga sanggup menyelenggrakan suatu proses pelayanan sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan, dan apabila kami tidak menepati janji maka kami siap dituntut sesuai dengan perutan perundang undangan yang berlaku".

Standar waktu pelayanan samsat kabupaten Mesuji dalam hal memproses keperluan wajib pajak yang bersangkutan dengan dokumen Negara yaitu ketika waktu proses pengesahan surat tanda nomor kendaraan 1 tahun dibutuhkan waktu 15 menit saja, untuk perpanjangan surat tanda nomor kendaraan 5 tahun memakan waktu 20 menit, dan dibutuhkan waktu selama 30 menit untuk proses perubahan tanpa ganti buku bpkb, proses perubahan ganti milik atau balik nama dibutuhkan waktu selama 1 jam untuk keperluan dalam hal mutasi biasanya memakan waktu hingga 2hari dan proses perubahan surat tanda nomor kendaraan dan duplikat surat tanda nomor kendaraan hanya membutuhkan waktu selama 25 menit, semua hal diatas akan berjalan normal dan diproses secara cepat apabila berkas dinyatakan lengkap dan tidak mengalami permasalahan teknis.

Tabel: 4. 6.

Standar Waktu Pelayanan Samsat Kabupaten Mesuji[74]

No	Macam Macam ¬¬Proses Pemberkasan	Waktu yang dibutuhkan
1	Proses Pengesahan Stnk 1 Tahun	15 menit
2	Proses Perpanjangan Stnk 5 Tahun	20 menit
3	Proses Perubahan Tanpa Ganti Buku Bpkb	30 menit
4	Proses Perubahan Ganti Milik atau Balik Nama	1 jam
5	Mutasi	2 hari
6	Proses Perubahan Stnk Dan Duplikat Stnk	25menit

Kabupaten Mesuji memiliki 7 Kecamatan masing-masing yaitu: Mesuji, Mesuji Timur, Panca Jaya, Rawa Jitu Utara, Simpang

[74]Data di ambil dari Samsat Kabupaten Mesuji, Dokumentasi, tanggal 20 Mei 2020.

Pematang, Tanjung Raya, dan Way Serdang. Pengambilan data ini dilkukan di Way Serdang, dengan alasan:

a. Objek terjangkau oleh peneliti karena satu kecamatan sehingga memungkinkan adanya kontak langsung dengan peneliti dengan mematuhi protocol kesehatan dari pemerintah setempat.
b. Mempermudah memastikan objek bahwa objek memang wajib pajak kendaraan bermontor dibuktikan dengan STNK
c. Karena waktu dan jarak tempuh antar kecamatan yang cukup jauh, dikhawatirkan tidak maksimal dalam pengambilan data.
d. Penanganan samsat Mesuji yang meliputi 7 kecamatan dengan wajib pajak yang jumlahnya fantastis serta perbedaan waktu kapan wajib pajak melakukan pembayaran, maka jika tidak difokuskan satu kecamatan akan kesulitan dalam pengambilan dan pengumpulan data.

2. Data Variabel Penelitian

a. Data Variabel Kualitas Pelayanan

Dalam proses mendapatkan data kuliatas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara sekaligus penyebaran angket kepada tiap tiap masing responden, yang terdiri dari 11 item dengan memakai skala likert sebagai pengukuran nya. apabila responden memberikan jawaban*sangat setuju* maka total skor 5, namun jika responden menjawab s*etuju* maka diberikan skor 4, selanjutnya jika responden memberikan jawaban *netral* maka diperoleh skor 3, dan apabila

responden memberikan jawaban *tidak setuju* maka diperoleh skor 2 dan selanjutnya jika responden memberikan jawaban *sangat tidak setuju* maka diperoleh skor 1.

Tabel: 4.7. Presentase Hasil Angket tentang Kualitas Pelayanan Samsat[75]

Item Pernyataan	Total Skor	Total Presentase (%)
1	124	11
2	116	10
3	111	10
4	112	10
5	108	9
6	118	10
7	110	10
8	115	10
9	118	10
10	110	10
TOTAL	1124	100

Berdasarkan hasil angket di atas, berikut peneliti menyampaikan jumlah skor yang didapatkan dari 10 butir pernyataan. Pernyataan pertama berkaitan dengan tempat menunggu antrian yang sudah nyaman diproleh jumlah skor 124dari 30

[75] Hasil Olah Data menggunakan Microsoft Excel, Pada Tanggal 18 November 2020.

responden dengan presentase 11%. Pernyataan kedua didapatkan skor 116 dengan presentase 10% yang meliputi bentuk pelayanan yaitu ruangan Full ber AC diperoleh jumlah skor 116 dari 30 responden dengan presenase 10%. Pernyataan ke tiga berkaitan dengan Kelengkapan alat alat dalam penunjang pelayanan didapatkan jumlah skor 111 dari 30 responden dengan presentase 10%

Pernyataan ke empat berkaitan dengan pelayanan pegawai samsat yang tepat waktu diperoleh jumlah skor 112 dengan presentase 10%. Selanjutnya pernyataan yang kelima dengan jumlah skor 108 dengan presentase 9%, meliputi pelayanan pegawai samsat dengan penuh ketepatan dan terpercaya. Pernyataan ke enam diperoleh jumlah skor 118 dengan presentase 10%. berkaitan dengan pegawai samsat yang mempunyai kemampuan dan kemauan yang tinggi dalam hal melayani wajib pajakdan melayani melayani para pegawai.

Pernyataan ke tujuh berkaitan dengan pegawai samsat yang memberikan informasi jelas dan bisa dimengerti oleh anda (wajib pajak) diproleh jumlah skor 110 dengan presentase 10%. Selanjutnya, pernyataan yang ke delapan tentang Pegawai samsat memiliki pengetahuan yang baik dalam pelayanan pajak diproleh jumlah skor 115 dengan presentase 10%.

Pernyataan ke sembilan diprolehjumlah skor 118 dan presentase 10%. berkaitan dengan pelayanan pegawai yang baik dan wajib pajak merasa aman dan percaya kepada instansi.

Pernyataan ke sepuluh tentang rasa peduli pegawai samsat yang tinggi kepada wajib pajak diproleh jumlah skor 65 dengan presentase 110.

Demikian jelas bahwasanya untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian ini digambarkan melalui beberapa jawaban dari 30 wajib pajak yang rata-rata menjawab setuju, sangat setuju dan netral terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai samsat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai samsat sudah baik dan mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Peneliti juga melampirkan hasil angket tentang kualitas pelayanan kantor samsat terhadap kepuasan konsumen (wajib pajak) yang dapat dilihat dilampiran.

b. Data Variabel Kepuasan Konsumen

Data kepuasan konsumen didapatdari hasil penyebaran angket yang diberikan kepada tiap responden, yang berisikan 1 item pernyataan dengan menggunakan metode *Skala Guttman*. apabila jawaban yang diberikan oleh responden adalah *Tidak* maka akan diperoleh hasil 1 namun apabila

responden memberikan jawaban *Ya* maka nilai yang diperoleh adalah 2. Berikut tabel angket tentang kepuasan konsumen:

Tabel: 4.8. Hasil Anget Tentang Kepuasan Konsumen[76]

No. Responden	Skor Jawaban Responden	
	Tidak	Ya
1		2
2		2
3		2
4		2
5		2
6		2
7		2
8	1	
9		2
10		2
11		2
12	1	
13	1	
14	1	
15		2
16		2
17		2
18	1	
19		2
20		2
21	1	
22	1	
23	1	
24	1	
25		2
26		2
27		2
28		2
29	1	
30	1	
Total Skor	**11**	**38**

[76] Hasil Penyebaran Angket Tentang Kepuasan Konsumen dengan Jumlah 30 responden dengan 11 pernyataan, Pada Tanggal 17 November 2020.

Berdasarkan pertanyaan di atas, berikut peneliti sampaikan dari 30 responden yang telah menjawab 1 pernyataan. Terdapat 11 orang yang menjawab *Tidak,* dengan ketentuan jika jawab tidak maka nilai yang diberikan tiap item pernyataan adalah 1. Sedangkan yang menjawab *Ya* 19 responden,dengan ketentuan yang menjawab (ya) maka nilai yang diberikan setiap item pernyataan adalah 2, demikian total skor jawabannya adalah 38.

Menurut hasil data diatas, maka kedapatan bahwa rata-rata responden merasa puas dengan pelayanaan samsat, hal ini disebabkan beberpa hal yaitu tempat menunggu antrian sudah nyaman, ruangan full AC, alat-alat penunjang pelayanan sudah lengkap, pelayanan yang diberikan tepat waktu dengan kemampuan yang tepat, informasi yang diberikan pegawai pajak kepada wajib pajak jelas dan dapat dimengerti, pegawai samsat memiliki pengetahuan yang baik dalam melayani kemudian wajib pajak merasa aman dan nyaman atas layanan, serta pegawai samsat memiliki tingkat kepedulian yang tinggi serta mengerti apa saja yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

3 Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur validitas yaitu dengan menghitung antara korelasi pada setiap butir pertanyaan skor variabel yang tersedia.

Uji validitas dapat menggunakan tekhnik korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$R = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N\sum x^2) - (\sum x^2)\}\{(N\sum y^2) - (\sum y^2)}}$$

Dimana:

R : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat

Untuk melihat hasil penjumlahan dariuji validitas dalam penelitian ini, bisa diketahui pada lampiran. hasil yang didapati dariperhitungan *SPSS 16,0 for Window's,* dapat diketahui koefesien korelasi dari 10 butir pernyataan dan yang terdiri dari 30 orang responden (wajib pajak)sebagai berikut :

Tabel 4.9.
Hasil Uji Validitas tentang Kepuasan Pelayanan warga Way Serdang terhadap pelayanan samsat mesuji[77]

Item Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,819	0,3061	Valid
2	0,730	0,3061	Valid
3	0,651	0,3061	Valid
4	0,583	0,3061	Valid

[77] Hasil Olah Data Menggunakan Microsoft Excel Pada Tanggal 19 November 2020.

	5	0,770	0,3061	Valid
	6	0,691	0,3061	Valid
	7	0,774	0,3061	Valid
B	8	0,648	0,3061	Valid
	9	0,785	0,3061	Valid
	10	0,711	0,3061	Valid

Berdasarkan tabel di atasdidapati jawaban bahwa 10 item pertanyaan valid.Dimana dihasilkan rhitung yang lebih besar dibandingkan dari r-tabel sebesar 0,3061 pada taraf signifikansi 0,05 dengan standard defiasi df = N -2. Maka df = 30-2 = 28. Dengan nilai r tabel pada uji satu pihak di dapat nilai 0,3061..

b. Uji Reabilitas

Suatu koefisien dinyatakan realibel jika koefisien korelasi positif dan signifikan.Dan itu yang dimaksud dengan realibilitas.Dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila koefisien relibialitasnya r_{11}> 0,6 yang diolah meggunakan*SPSS 16,0 forWindow's* dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right]$$

keterangan :

r_{11} =koefisien reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ =jumlah varian butir

σ_t^2= Varian Total

Untuk menguji reabilitas dalam penelitian ini, di gunakan perhitungan *SPSS 16,0 for Window's,* didapatkan koefisien reabilitas dari 11 butir pernyataan terhadapat 30 responden sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reabilitas tentang Kepuasan Pelayanan warga Way Serdang terhadap pelayanan samsat Mesuji[78]

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
. 771	917	10

Berdasarkan hasil uji realibilitas diatas dilihat hasil output realibilitas Statistic menunjukan nilai *CronbachAlpha* sebesar 0,771, yang dimana hasil yang didapat lebih besar dari nlai koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,60 oleh karna itu maka bisa dijabarkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini realibel.

a. Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah uji yang dipakaiguna melihat apakah nilai residual yang dihasilkan oleh regresi terdistribusi secara normal atau tidak. pada penelitian kali ini

[78]Hasil Olah Data Menggunakan SPSS Pada Tanggal 19 November 2020.

guna menguji normalitas data, penulis memakai uji normalitas kolmogorov-smirnov dengan *SPSS 16,0for Window's*.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji kolmogorov-smirnov yaitu apabila didapati nilai signifikan (Sig) ternyata lebih dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian berdistribusi secara normal. Namun jika data hasil yang didapati kurang dari 0,05 bisa disimpulkan data dalam penelitian tidak terdistribusi secara normal.

Tabel 4.11. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov tentang Kepuasan Pelayanan warga Way Serdang terhadap pelayanan samsat Mesuji[79]

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.48082759
Most Extreme Differences	Absolute	.272
	Positive	.189
	Negative	-.272
Kolmogorov-Smirnov Z		1.489
Asymp. Sig. (2-tailed)		.024

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel di atas dan perhitungan menggunakan *SPSS* maka secara keseluruhan nilai signifikan (Sig.) 0,024 lebih besar dari

[79]Hasil Olah Data Menggunakan Microsoft Excel Pada Tanggal 19 November 2020.

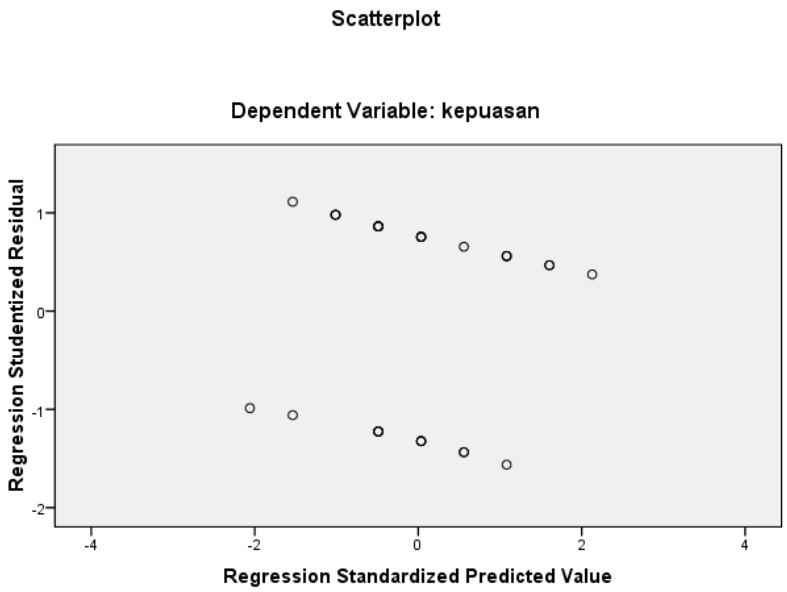
0,05 dapat disimpulkan data penelitian berdistribusi secara normal, untuk perhitungan uji normalitas *kolmogorov-smirnov un-standarized residual*dengan *SPSS 16,0 for Window's* dapat dilihat pada lampiran.

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan kondisi dalam sebuah regresi tejadi ketimpangan (ketidaksamaan) antara variansi dari residual dari satu pengujian ke pengujian lain, model yang baik yaitu yang tidak kedapatan heteroskedastisitas.

Penelitian ini untuk menguji *heteroskedastisitas* menggunakan grafik scateplots dengan *SPSS 16,0 for Window's*

Grafik.4.1.Grafik Scearplot.



Menurut grafik *scatterplot* dijelaskan apabila titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 pada sumbu Y. bahwa dapat dijabarkan tidak terjadi indikasi heteroskedastisitas atau Ho diterima. Grafik lihat dilampiran.

3) Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi liniear sederhana dipakai untuk melihat / menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y, memprediksi nilai dari variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau sebaliknya negative, dan untuk melihat kembali apakah nilai dari variabel independen terhadap variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan.

Secara umum rumus untuk persamaan regresi linear sederhana adalah Y= a+bX. Sementara untuk melihat nilai koefisien regresi dapat berpedoman pada tabel *coefficients* (untuk tabel perhitungannya lihat dilampiran).

Berdasarkan perhitungan menggunakan *SPSS 16,0for Window's,* diperoleh a= angka konstan dari *unstandardized coefficients,* pada penelitian ini untuk a sebesar 0,304. Angka ini merupakan angka konstan yang memiliki arti jika tidak ada kualitas pelayanan (X) maka nilai konsisten kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 3,527.

b= angka koefisien regresi, nilainya sebesar 0,194. Angka ini mengandung arti bahwa setiap pengurangan 1% tingkat kualitas pelayanan (X), maka kepuasan konsumen (Y) akan menurun sebesar -

0,194. karena nilai koefisien regresi bernilai negatif (-), oleh karena itu dapat dikatakan penurunan kualitas pelayanan (X) berpengaruh negative terhadap kepuasan konsumen (Y), sehingga persamaan regresinya yaitu Y=3,527.+ (-0,194).

Langkah selanjutnya adalah untuk membuktikan apakah koefisien regresi tersebut signifikansi atau sebaliknya (dalam arti variabel X berpengaruh terhadap Variabel Y) dapat dilakukan uji hipotesis dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan probabilitas 0,05 atau membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. atau membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

4 Uji Hipotesis

a) Uji hipotesis dengan membandingkan nilai Signifikan (Sig.) pada taraf 0,05.

Dasar dalam pengambilan keputusan mengenai analisis regresi yaitu dengan melihat nilai signifikan (Sig.) hasil perhitungan *SPSS 16,0for Window's* adalah: Jika nilai signifikan (Sig.) lebih> dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Sebaliknya, jika nilai signifikan (Sig.) lebih kecil<dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y), untuk tabel *Coefficients* dapat dilihat pada lampiran.

Tabel: 4.12. Tabel Hasil Regresi

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.262	1	.262	1.094	.304[a]
	Residual	6.705	28	.239		
	Total	6.967	29			

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel *Coefficients* diketahui nilai signifikan (Sig.) sebesar 0.304 lebih besar dari > 0,05, pada taraf signifikansi 0,05 dengan N = 30. sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti bahwa "ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadapa kepuasan konsumen (Y)".

b) Uji hipotesis membandingkan nilai t hitung dengan t tabel

Pengujian hipotesis ini biasa disebut dengan uji t. Tata cara atau aturan penerimaan dan juga penolakan hipotesis menggunakan uji t, dimanabila t hitung lebih besardari t tabel maka terima Ho , dan sebaliknya. jika t hitung lebih kecil dari t tabel maka tolak Ho.

Bisa diartikan juga bahwa jika yang dihasilkan oleh t hitung lebih kecil dari t tabel maka akan diterima, namun sebaliknya hasil akan ditolak bila hasil dari perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel.

Tabel 4.13: Hasil Hitung Nilai T Dari Spss

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.527	1.813		1.946	.062
	pelayanan	-.050	.048	-.194	-1.046	.304

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel *Coefficients*d iketahui nilai t hitung sebesar 1,946. Karena nilai t hitung sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya yaitu mencari t tabel. Adapun rumus mencari t tabel adalah:

Nilai a=0,05

Derajat kebebasan(df) = N

Nilai 0,05 :30 kemudian kita lihat pada distribusi nilai t tabel, maka di dapat nilai t tabel sebesar 1,6973. Demikian dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung >dari t tabel yaitu 1,946 > 1,6973. maka ada pengaruh analisis kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y).

A. Pembahasan Hasil Penelitian

Didapatkan hasil atas pengujian hipotesis terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan rumus uji regresi linear sederhana diperoleh harga t hitung dibanding dengan t tabel pada taraf signifikan 5% atau 0,05. yaitu diperoleh nilai t hitung < dari t tabel yaitu

1,946 > 1,6973. maka terdapat pengaruh analisis kualitas pelayanan (X) terhadapa kepuasan konsumen (Y).

Definisi dari kepuasan pelayanan adalah sesuatu tanggapan atau respon penilaian yang diberikan oleh khalayak umum kepada hasil kinerja yang diberikan oleh suatu instansi.[80].

Kepuasan dalam layanan sangat tergantung pada budaya pelayanan prima yang terdiri dari pertama penampilan (*appearance*) dikarenakan untuk pertama kali yang dilihat oleh konsumen (wajib pajak) adalah penampilan yang meyakinkan mereka.Kedua, kecepatan dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang mudah dan tidak banyak menghabiskan waktu. adalah sesuatu hal yang sangat diinginkan oleh wajib pajak.

Yang ketiga, sikap diartikan bahwa sebagai konsumen (wajib pajak) pasti menginginkan mendapatkan pelayanan yang baik yang mereka terima dari pihak yang bersangkutan, sikap yang ramah tamah, komunikasi yang baik dan sesuai dengan keinginan wajib pajak.

Keempat, sarana dan prasarana (fasilitas) fasilitas juga ikut berperan aktif dalam hal pelayanan yang nanti nya akan mempengaruhi kepuasan dari si wajib pajak tersebut, dikarenakan fasilitas yang lengkap dapat dirasakan konsumen sehingga mereka merasa nyaman, senang dan memberikan efek kepuasan.

---

[80] Agung Mandala, Shanti K. Anggraeni, dan Nuraida Wahyuni, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik SAMSAT Kabupaten Pandeglang, *Jurnal Tehnik Industri, Vol. 4 No. 2 Juli 2016*. 2.

Kualitas Pelayanan Perspektif Islam Terkait dengan judul subbab di atas, Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut.

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَـٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkan-lah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya.Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji" (QS, Al-Baqarah* (2): 267).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Tolok ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah.

Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang pertama adalah daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah Al- Mā'idah Ayat 1. Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji….". profesional dalam

bekerja, sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah al-Insyirah Ayat 7. Artinya: "Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)"

Kedua; keandalan (*reliability*) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw. dalam Alqur'an Surah al- Ahzāb Ayat 21. Artinya: "Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharapkan (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah"

Ketiga; jaminan (assurance), dapat diberikan berupa kemanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu'arā Ayat 181-182. Artinya: "sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar"

Surah Ali Imrān Ayat 159. Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekeliling mu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu….."

Keempat; perhatian (*empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdi kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah al-Nahl Ayat 90. Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, member kepada kaum

kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran"

Kelima; kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26. Artinya: "Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan…" Fasilitas juga termasuk ke dalam bukti fisik yang dalam hal ini Allah melarang menonjolkan kemewahan sesuai dengan Surah al-Takātsur Ayat 1- 5. Artinya: "Bermegah-megahan telah melalaikan kamu sampai kamu masuk dalam kubur…"

Apabila pelayanan di samsat dapat melaksanakan hal tersebut di atas (pelayanan prima) maka besar kemungkinan kepuasan pelayanan akan meningkat, namun sebaliknya jika pelayanan disamsat tidak melaksanakan beberapa pelayanan tersebut maka kepuasan pelayanan akan menurun.

Penelitian ini berupaya menjawab rumusan masalah yaitu "Apakah ada pengaruhkepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan Samsat Mesuji?"

Bisa disimpulkan dari penjelasan yang tertera diatas bahwa kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap pelayanan samsat.Semakin baik dan professionaltingkat pelayanan yang dihasilkan dan diberikan maka semakin tinggi rasa puas yang diterima dan dirasakan oleh konsumen (Wajib Pajak).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkanhasil atas pengujian hipotesis terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan rumus uji regresi linear sederhana diperoleh harga t hitung dibanding dengan t tabel pada taraf signifikan 5% atau 0,05. yaitu diperoleh nilai t hitung > dari t tabel yaitu 1,946 > 1,6973. maka terdapat pengaruh analisis kualitas pelayanan (X) terhadapa kepuasan konsumen (Y).

Sehingga diketahui Ha dalam penelitian ini diterima.Artinya bahwa kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap pelayanan samsat.Semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen (Wajib Pajak).

B. Saran

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas maka peneliti memberikan saran saran sebagai berikut :

1. Terkhusus Kepada pihak Samsat Kabupaten Mesuji agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya supaya indeks kepuasaan wajib pajak semakin tinggi.
2. Kepada wajib pajak, khususnya kec. Way Serdang, Kab. Mesuji. Supaya dapat meningkatkan kesadarannya perihal kewajiban nya dalam hal membayar pajak bermotor pada samsat di Kabupaten Mesuji.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Syafiq, Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam, *Jurnal El-Faqih, Volume 5, Nomor 1, April 2019, E-ISSN : 2503-314x; P-ISSN : 2443-3950, 111*

Anshar Rahman Mas'ud, Elimawaty Rombe, dan Engki P. Nainggolan, Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen Pada Café Dan Resto Bangi Kopitiam Di Kota Palu, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako, Vol. 4, No. 1, Januari 2018, 071-080, ISSN : 2443-3578 (On Line)/ ISSN : 2443-1850 (Print), 73*

Ayuni Aria Pratiwi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor". (Skripsi-Universitas Lampung, 2017)

Blima Oktaviastuti dan Handi Setya Wijaya, *Jurnal Urgensi Pengendalian Kendaraan Bermotor Di Indonesia, Vol.2. No. 1, Juni 2017*

Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*,Cet. Ke-3 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016)

Desy Triana, Wahyu Oktri Widyarto,"Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten," *Jurnal Fondasi*. Vol. 1. No. 1 (2013)

Duwi, "Analisis Regreasi Linier Sederhana" (http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regreasi-linier-sederhana.html?m=1, diakses pada tanggal 27 oktober 2020 pukul 08:31)

Dwi Suhartono dkk, *Ritel Pengelolaan Dan Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2017)

Farida,"Mengembangkan Kemampuan Pemahaman Konsep Peserta Didik Melalui Pembelajaran Berbasis VCD," *Al- Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika* Vol. VI. No. 1 (2015):

Gazali, "Pajak dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Vol. VII. No.1, Juni 2015*

Geoffrey Mills, Oliver Standingford, Robert C Appleby, *Manajemen Perkantoran Modern*, (Jakarta: Binarupa Aksara,1991)

Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka utama, 2014)

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan,* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2011.

Jose Muhamad Isra, & Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Uber Car (Studi Pada Konsumen Uber Car di kota Bandung), Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom, *e-Proceeding of Management : Vol.4, No.3 Desember 2017, 2925*

Lia Indriani, "Pengaruh Pendapatan, Gaya Hidup, Dan Jenis Kelamin Terhadap Tingkat Konsumsi Mahasiswa Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta" (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015)

Lies Indriyatni, "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSU Ungaran di Kabupaten Semarang", *Jurnal STIE Semarang, Vol 3, No 2 ,Edisi Juni 2011*

Lilis Cucu Sumartini dan Dini Fajriany Ardining Tias, A*nalisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja, Jurnal E-Bis Vol.3 No.2 , Tahun 2019.*

M. Anang Firmansyah, *Perilaku konsumen, (Sikap dan pemasaran),* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018)

Mohammad Syakroni Dan Norsain, " Menguak Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pemungutan Pph Pasal, 23 Atas Sewa Kendaraan". *Jurnal Akademi Akuntansi Vol. 2. No. 2, 2019*

Neneng Hartati, *Pengantar Perpajakan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015)

Nur Setyaningsih, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Samsat Kabupaten Sragen". (Skripsi-Universitas Diponegoro, 2008)

Nurmin Arianto "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor", *Jurnal Pemasaran Kompetitif. Vol. 1, No.2, Januari 2018/ h. 85*.

Prasetyo Budi Widodo, "Realibilitas Dan Validitas konstruk Skala Konsep Diri Untuk Mahasiswa Indonesia",*Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro, Vol. 3, No. 1, Juni 2006*

Rita Yuningsih,"Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah kabupaten ToliToli Di Kota Palu", Jurnal Katalogis, Vol. 4. No 8, Agustus 2016

Romi, Satriawahono."Kiat menyusun Kerangka Pemikiran Penelitian." dalam diakses pada 11 Juni 2020, 13:02

Saftian Amrullah, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Pajak Pratam (KPPP) Kudus". (Skripsi-Universitas Negeri Semarang, 2011)

Sri Pudyatmoko, *Pengantar Hukum Pajak*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010)

Sujana dan Maudrey Pandu, Pengaruh Ekspektasi Konsumen, Nilai Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen , *JIMKES Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 6 No.1, 2018 pg. 063 -066* STIE Kesatuan ISSN 2337 – 7860. 064

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*, Ed. 3 (Bandung: Alfabeta, 2017)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011)

Suharsumi Arikumto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Ed. Revisi, Cet Ke-14 (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Ed.2, Cet. Ke- 24 (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)

Sutopo,"Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat"*Jurnal of Rural and Devalopment. Vol. V. No. 1, Februari 2014*

Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Ed. 1, Cet. Ke -3 (Jakarta: Rajawali Pres, 2012)

Yeni Pebrianti, "Kajian Penyusunan Dokumen Sistem (Panduan Prosedur, Dan Formulir) Guna Mendukung Manajemen Mutu Perpustakaan" , *Jurnal Pari, Vol 2, No 2, Desember 2016*.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 1597/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020 15 Juni 2020
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:
1. Hermanita, S.E.,M.M
2. Esty Apridasari, M.Si

di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama	:	Nina Ayuk Tiyani
NPM	:	1704040145
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	Ekonomi Syariah (Esy)
Judul	:	Analisis Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Terhadap Pelayanan Samsat Mesuji

Dengan ketentuan :
1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
   a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
   b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
   a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
   b. Isi ± 3/6 bagian.
   c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website:
www.syariah.metrouniv.ac.id;e-mail:syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nina Ayuk Tiyani Fakultas/Jurusan : FEBI/Esy

NPM : 1704040145 Semester / TA :VII/2020-2021

NO.	Hari/Tgl	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Selasa, 8 Juni 2021	➢ untuk bagian latar belakang masalah bagian tulisan "pada zaman ini sumber pajak adalah" harus disertai dengan sumber rujukan dan teori yang mendukung. ➢ hilangkan bagian tulisan yang menjelaskan tentang pajak menurut pandangan islam ➢ sebutkan pajak pajak yang masuk kedalam pendapatan daerah bukan negara. ➢ untuk bagian ciri ciri pelayanan yang baik seharusnya dipindah di landasan teori ➢ tulisan survey penelitian dicetak miring ➢ identifikasi masalah diganti dengan 1. permasalahan antrian dalam hal pembayaran pajak dan yang lain nya	

		2 .pelayanan yang lumayan lama dalam hal pembuatan sim dan yang lain nya. ➢ batasan masalah hanya fokus yang ada di identifikasi masalah. ➢ Secara praktik diubah hanya untuk kantor samsat Mesuji dan masyarakat Mesuji ➢ cari teori tentang pelayanan konsumen yang menggunakan jasa (bagian kepuasan pelanggan)	
	Rabu, 23 Juni 2021	➢ ACC Skripsi	

Dosen Pembimbing I

(Hermanita, M.M.)

NIP.197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

Nina Ayuk Tiyani

NPM. 1704040145

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website:
www.syariah.metrouniv.ac.id;e-mail:syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nina Ayuk Tiyani Fakultas/Jurusan:FEBI/Esy

NPM : 1704040145 Semester / TA :VII/2020-2021

NO.	Hari/Tgl	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Sabtu, 17 April, 2021	➢ Penulisan Lebih dirapikan lagi sesuai dengan pedoman skripsi IAIN Metro ➢ Dalam penelitian apakah menggunakan wawancara, jika tidak dibagian bab 3 wawancara dihilangkan saja ➢ Lebih perhatikan ulang penomoran tabel ➢ Hasil kuisioner di bab 4 tidak perlu dipaparkan hasilnya, cukup secara persentase saja. hasil keseluruhan bisa diletakan di lampiran saja ➢ Tabel 4.9 diberikan garis tabelnya	
	Selasa, 21 April, 2021	➢ Hipotesis belum diperbaiki ➢ Pada BAB 4 , tabelnya bukan dihilangkan, tetapi diringkas jadi bentuk persentase saja.	

	Selasa, 27 April 2021 Selasa, 11 Mei 2021	➢ Pada hipotesis harus ada ho dan ha nya, bukan hanya dituliskan ha nya saja. ➢ Untuk persentase, baiknya cukup dibulatkan atau menggunakan angka maksimal 2 angka di belakang koma, missal 23,45%. jangan terlalu banyak angka dibelakang koma. ➢ Pada data variabel kepuasan konsumen di bab 4 belum ada data tabel dan penjelasan nya. ➢ Uji regreasi sederhana dilakukan setelah uji asumsi klasik. jadi urutan nya uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, baru uji regeasi sederhana dan uji hipotesis ➢ Penulisan dirapikan kembali ➢ Setiap tabel, perlu diberi sumber tabel	
	Senin, 31 Mei 2021	➢ Acc bab 4 dan 5, silahkan lanjut bimbingan ke pembimbing 1.	

Dosen Pembimbing II

(Esty Apridasari, M.Si.)

NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,

Nina Ayuk Tiyani

NPM. 1704040145

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; *email:* iainmetro@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : NINA AYUK TIYANI

NPM : 1704040145

Jurusan : S1 Ekonomi Syariah

Judul : PENGARUH PELAYANAN SAMSAT MESUJI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Naskah Skripsi" dengan menggunakan aplikasi ***Turnitin Score* 25%**.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 2 September 2021
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dharma Setyawan, MA
NIP. 19880529 201503 1 005

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1182/In.28/D.1/TL.00/04/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala SAMSAT Mesuji
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1181/In.28/D.1/TL.01/04/2021, tanggal 12 April 2021 atas nama saudara:

Nama	: **NINA AYUK TIYANI**
NPM	: 1704040145
Semester	: 8 (Delapan)
Jurusan	: Ekonomi Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di SAMSAT Mesuji, dalam rangka

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di SAMSAT Mesuji, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PELAYANAN SAMSAT MESUJI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK".

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 April 2021
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,

Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1181/In.28/D.1/TL.01/04/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama	:	**NINA AYUK TIYANI**
NPM	:	1704040145
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	Ekonomi Syari`ah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di SAMSAT Mesuji, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN SAMSAT MESUJI"
2. Mengadakan observasi/survey di SAMSAT Mesuji, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengna judul " PENGARUH PELAYANAN SAMSAT MESUJI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK".

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 12 April 2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,

Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Drs. Mohamad Evan Zuhri

Alat Pengumpul Data (APD)

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP

PELAYANAN SAMSAT MESUJI

A. Kuisioner

Profil Responden

Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan

Pendidikan Responden :

a) SD c. SMA

b) SMP d. Lain nya.

Status Pekerjaan Responden :

a. Pelajar / Mahasiswa c. Pegawai Swasta

b. Pegawai Negeri d Wiraswasta

e. Lain Lain

Apakah Bapak/ Ibu / Saudari sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Mesuji ?

a. Saya tidak begitu puas / saya tidak merasa puas

b. Ya saya merasa puas

Tanggapan dari Responden

Berikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan					
		STS	TS	N	S	SS
1.	**Tangibles (bentuk fisik)**					
a.	Tempat menunggu antrian yang sudah nyaman					
b.	Ruangan full ber ac					
2.	**Reability (Keandalan)**					
a.	Para pegawai samsat melayani dengan tepat waktu					
b.	Melayani dengan penuh ketepatan dan terpercaya					
3.	**Responsiveness (ketanggapan)**					
a.	Para pegawai samsat mempunyai kemampuan dan kemauan yang tinggi dalam hal melayani wajib pajak					
b.	Jika sedang melayani para pegawai samat memberikan informasi yang jelas dan bisa dimengerti oleh anda (wajib pajak)					
4.	**Assurance (Jaminan dan kepastian)**					
a.	Pegawai samsat memiliki					

b.	pengetahuan yang baik Memiliki pelayanan yang baik dan wajib pajak merasa aman dan percaya kepada instansi					
5.	**Empathy (perhatian yang tulus)**					
a.	Pegawai samsat memiliki rasa peduli yang tinggi kepada wajib pajak					
b.	Pegawai mengerti apa yang dibutuhkan wajib pajak					

Point Hasil Tanggapan Kepuasan Konsumen

Berikut tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda

No	Pernyataan		
		Ya	Tidak
1.	Saya sebagai wajib pajak merasa puas terhadap layanan yang diberikan		

B. Dokumentasi

Data umum kantor Samsat Mesuji mukti karya, panca jaya kecamatan way serdang kabupaten Mesuji.

Metro, November 2020

Peneliti,

Nina Ayuk Tivani

NPM. 1704040145

Disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermanita, M.M.	**Esty Apridasari, M.Si.**
NIP. 197302201999032001	**NIP.1988042720 1 503 2005**

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP

PELAYANAN SAMSAT MESUJI

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah
B. Identifikasi Masalah
C. Batasan Masalah
D. Rumusan Masalah
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
F. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan
   1. Pengertian Kualitas Pelayanan
   2. Peningkatan Mutu Kualitas
   3. Budaya Layanan Prima
B. Kepuasan Pelanggan
   1. Pengertian Kepuasan Pelanggan
   2. Manajemen Pelayanan Publik
   3. Harapan Pelanggan
C. Pajak Kendaraan Bermotor
   1. Pengertian Pajak
   2. Fungsi Pajak
   3. Pengertian Kendaraan Bermotor
   4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor
D. Hipotesis Penelitian
E. Kerangka Berpikir

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian
   1. Jenis Penelitian
   2. Sifat Penelitian
B. Variabel
   1. Variabel Bebas (*Independent Variabel)*
   2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)
C. Populasi Dan Sampel
   1. Populasi
   2. Sampel
D. Teknik Pengumpulan Data
   1. Kuisioner (*Angket*)
   2. Dokumentasi
E. Instrumen Penelitian
   1. Skala Likert
   2. Skala Guttman
F. Teknik Analisis Data
   1. Uji Validitas
   2. Uji Realibilitas
   3. Analisis Regreasi Linear Sederhana
      a. Uji T (Uji Parsial)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Peneltian
   1. Gambaran Umum Samsat Mesuji
   2. Deskripsi Data Hasil Penelitian
   3. Deskripsi Variabel Penelitian
   4. Pengujian Instrumen Penelitian
B. Pembahasan Hasil Penelitian

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan
B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, November 2020
Peneliti,

Nina Ayuk Tivani
NPM. 1704040145

Disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermanita, M.M.	**Esty Apridasari, M.Si.**
NIP. 197302201999032001	**NIP.1988042720 1 503 2005**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-917/In.28/S/U.1/OT.01/09/2021

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama	: Nina Ayuk Tiyani
NPM	: 1704040145
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704040145

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 16 September 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=x1.1 x1.2 x1.3 x1.4 x1.5 x1.6 x1.7 x1.8 x1.9 x1.10
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA

  /STATISTICS=DESCRIPTIVE CORR.
```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded[a]	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha[a]	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items[a]	N of Items
-.711	-.917	10

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	4.17	.805	29

x1.2	3.86	.743	29
x1.3	3.72	.649	29
x1.4	3.69	.541	29
x1.5	3.62	.775	29
x1.6	3.93	.704	29
x1.7	3.79	.774	29
x1.8	3.83	.658	29
x1.9	3.93	.799	29
x1.10	3.66	.721	29

Inter-Item Correlation Matrix

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10
x1.1	1.000	.340	.111	.201	.051	.148	.055	.211	.148	.263
x1.2	.340	1.000	.304	.199	.216	.118	.011	.050	.224	.159
x1.3	.111	.304	1.000	.252	.002	.121	.025	.052	.169	.134
x1.4	.201	.199	.252	1.000	.290	.152	.012	.155	.216	.265
x1.5	.051	.216	.002	.290	1.000	.147	.016	.007	.159	.077
x1.6	.148	.118	.121	-.152	.147	1.000	.224	.027	.182	.260
x1.7	.055	.011	.025	.012	.016	.224	1.000	.002	.140	.068
x1.8	.211	.050	.052	.155	.007	.027	.002	1.000	.159	.054
x1.9	.148	.224	.169	-.216	.159	.182	.140	.159	1.000	.167
x1.10	.263	.159	.134	.265	.077	-.260	-.068	.054	.167	1.000

```
NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=RES_2

  /MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

```
[DataSet1]
```

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.48082759
Most Extreme Differences	Absolute	.272
	Positive	.189
	Negative	-.272
Kolmogorov-Smirnov Z		1.489
Asymp. Sig. (2-tailed)		.024

a. Test distribution is Normal.

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS  COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05)  POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT  y
  /METHOD=ENTER  x
  /SCATTERPLOT=(*SRESID  ,*ZPRED)
  /SAVE RESID.
```

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelayanan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.194[a]	.038	.003	.489

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.262	1	.262	1.094	.304[a]
	Residual	6.705	28	.239		
	Total	6.967	29			

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.262	1	.262	1.094	.304[a]
	Residual	6.705	28	.239		
	Total	6.967	29			

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.527	1.813		1.946	.062
	pelayanan	-.050	.048	-.194	-1.046	.304

a. Dependent Variable: kepuasan

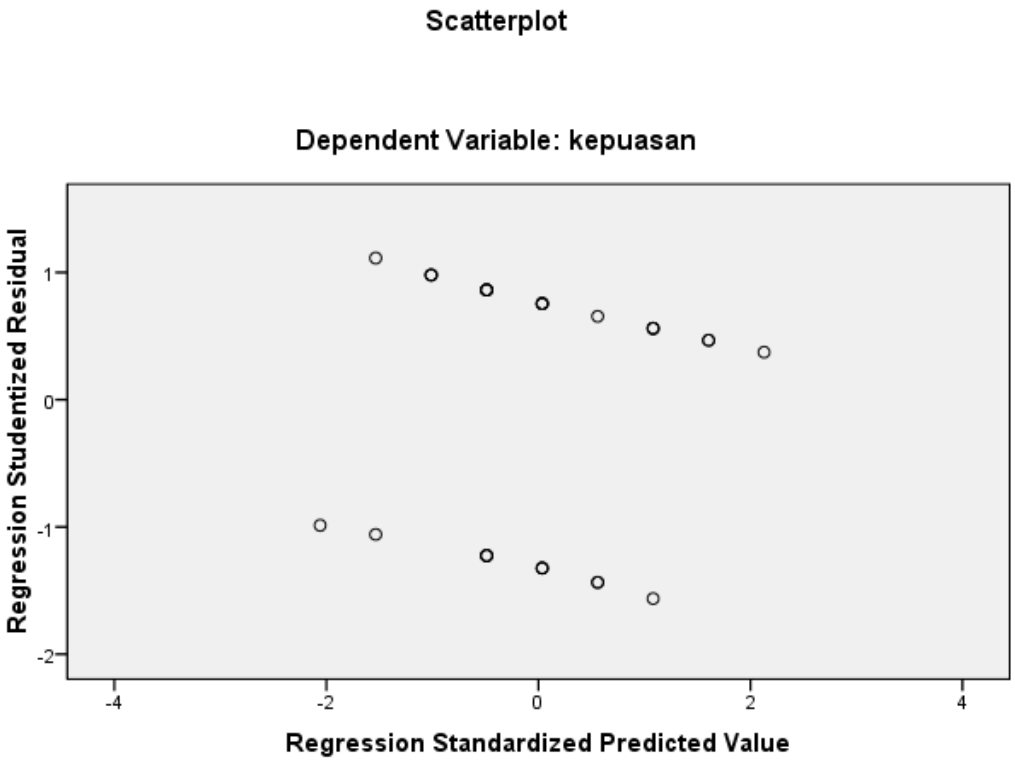
Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.44	1.84	1.63	.095	30
Std. Predicted Value	-2.059	2.128	.000	1.000	30
Standard Error of Predicted Value	.089	.213	.121	.036	30
Adjusted Predicted Value	1.42	1.80	1.63	.093	30
Residual	-.736	.513	.000	.481	30
Std. Residual	-1.504	1.048	.000	.983	30
Stud. Residual	-1.563	1.113	.001	1.013	30
Deleted Residual	-.795	.579	.001	.511	30
Stud. Deleted Residual	-1.607	1.118	-.008	1.020	30

Mahal. Distance	.001	4.530	.967	1.234	30
Cook's Distance	.010	.107	.031	.026	30
Centered Leverage Value	.000	.156	.033	.043	30

a. Dependent Variable: kepuasan

Charts



```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT y
  /METHOD=ENTER x
  /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)

  /SAVE RESID.
```

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelayanan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.194[a]	.038	.003	.489

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.262	1	.262	1.094	.304[a]
	Residual	6.705	28	.239		
	Total	6.967	29			

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.527	1.813		1.946	.062
	pelayanan	-.050	.048	-.194	-1.046	.304

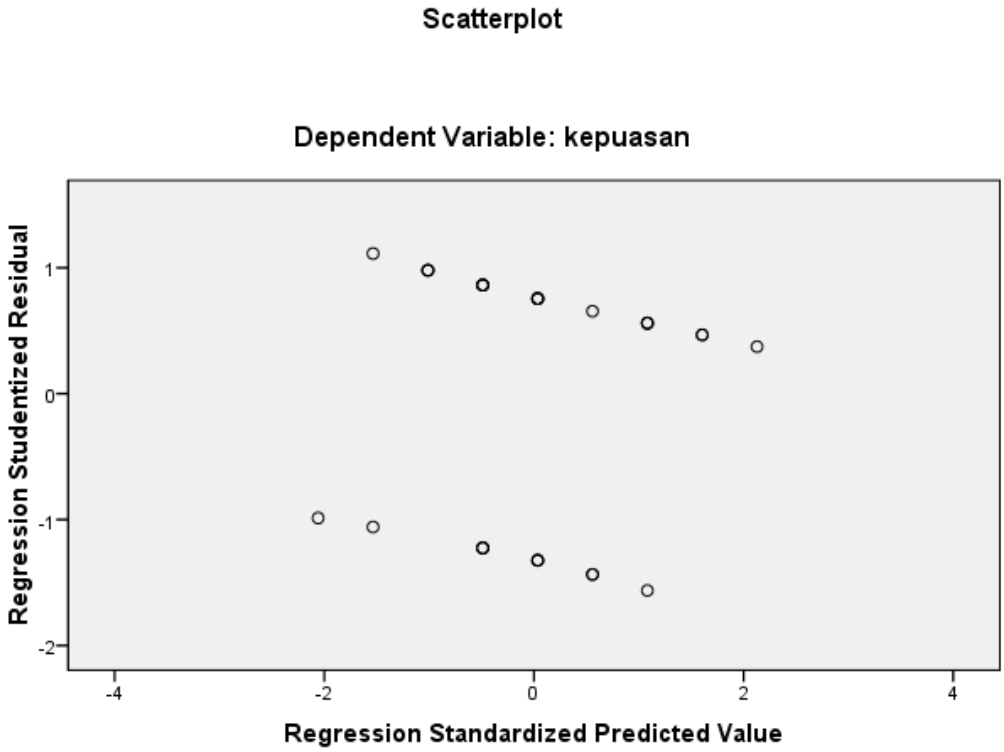
a. Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.44	1.84	1.63	.095	30
Std. Predicted Value	-2.059	2.128	.000	1.000	30
Standard Error of Predicted Value	.089	.213	.121	.036	30
Adjusted Predicted Value	1.42	1.80	1.63	.093	30
Residual	-.736	.513	.000	.481	30
Std. Residual	1.504	1.048	.000	.983	30
Stud. Residual	1.563	1.113	.001	1.013	30
Deleted Residual	-.795	.579	.001	.511	30
Stud. Deleted Residual	1.607	1.118	-.008	1.020	30
Mahal. Distance	.001	4.530	.967	1.234	30
Cook's Distance	.010	.107	.031	.026	30
Centered Leverage Value	.000	.156	.033	.043	30

a. Dependent Variable: kepuasan

Charts


Scatterplot
Dependent Variable: kepuasan
Regression Studentized Residual
1
0
-1
-2
-4
-2
0
2
4
Regression Standardized Predicted Value

Tabel Distribusi T

v	α				
	0.005	**0.01**	**0.025**	**0.05**	**0.1**
1	63.6567	31.8205	12.7062	6.3138	3.0777
2	9.9248	6.9646	4.3027	2.9200	1.8856
3	5.8409	4.5407	3.1824	2.3534	1.6377
4	4.6041	3.7469	2.7764	2.1318	1.5332
5	4.0321	3.3649	2.5706	2.0150	1.4759
6	3.7074	3.1427	2.4469	1.9432	1.4398
7	3.4995	2.9980	2.3646	1.8946	1.4149
8	3.3554	2.8965	2.3060	1.8595	1.3968
9	3.2498	2.8214	2.2622	1.8331	1.3830
10	3.1693	2.7638	2.2281	1.8125	1.3722
11	3.1058	2.7181	2.2010	1.7959	1.3634
12	3.0545	2.6810	2.1788	1.7823	1.3562
13	3.0123	2.6503	2.1604	1.7709	1.3502
14	2.9768	2.6245	2.1448	1.7613	1.3450
15	2.9467	2.6025	2.1314	1.7531	1.3406
16	2.9208	2.5835	2.1199	1.7459	1.3368
17	2.8982	2.5669	2.1098	1.7396	1.3334
18	2.8784	2.5524	2.1009	1.7341	1.3304
19	2.8609	2.5395	2.0930	1.7291	1.3277
20	2.8453	2.5280	2.0860	1.7247	1.3253
21	2.8314	2.5176	2.0796	1.7207	1.3232
22	2.8188	2.5083	2.0739	1.7171	1.3212
23	2.8073	2.4999	2.0687	1.7139	1.3195
24	2.7969	2.4922	2.0639	1.7109	1.3178
25	2.7874	2.4851	2.0595	1.7081	1.3163
26	2.7787	2.4786	2.0555	1.7056	1.3150
27	2.7707	2.4727	2.0518	1.7033	1.3137
28	2.7633	2.4671	2.0484	1.7011	1.3125
29	2.7564	2.4620	2.0452	1.6991	1.3114
30	2.7500	2.4573	2.0423	1.6973	1.3104

Alat Pengumpul Data (APD)

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP

PELAYANAN SAMSAT MESUJI

A. Kuisioner

Profil Responden

Jenis Kelamin : Laki-Laki / ~~Perempuan~~

Pendidikan Responden :

a) SD ✓ SMA

b) SMP d. Lain nya.

Status Pekerjaan Responden :

a. Pelajar / Mahasiswa c. Pegawai Swasta

b. Pegawai Negeri ✓ Wiraswasta

e. Lain Lain

Apakah Bapak/ Ibu / Saudari sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Mesuji ?

a. Saya tidak begitu puas / saya tidak merasa puas

✓ b. Ya saya merasa puas

Tanggapan dari Responden

Berikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan					
		STS	TS	N	S	SS
1.	**Tangibles (bentuk fisik)**					
a.	Tempat menunggu antrian yang sudah nyaman					✓
b.	Ruangan full ber ac				✓	
2.	**Reability (Keandalan)**					
a.	Para pegawai samsat melayani dengan tepat waktu			✓		
b.	Melayani dengan penuh ketepatan dan terpercaya				✓	
3.	**Responsiveness (ketanggapan)**					
a.	Para pegawai samsat mempunyai kemampuan dan kemauan yang tinggi dalam hal melayani wajib pajak				✓	
b.	Jika sedang melayani para pegawai samat memberikan informasi yang jelas dan bisa dimengerti oleh anda (wajib pajak)				✓	
4.	**Assurance (Jaminan dan kepastian)**					
a.	Pegawai samsat memiliki					

	pengetahuan yang baik					✓
b.	Memiliki pelayanan yang baik dan wajib pajak merasa aman dan percaya kepada instansi				✓	
5.	**Empathy (perhatian yang tulus)**					
a.	Pegawai samsat memiliki rasa peduli yang tinggi kepada wajib pajak			✓		
b.	Pegawai mengerti apa yang dibutuhkan wajib pajak				✓	

Point Hasil Tanggapan Kepuasan Konsumen

Berikut tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda

No	Pernyataan		
		Ya	Tidak
1.	Saya sebagai wajib pajak merasa puas terhadap layanan yang diberikan	✓	

B. Dokumentasi

Data umum kantor Samsat Mesuji mukti karya, panca jaya kecamatan way serdang kabupaten Mesuji.

Metro, November 2020

Peneliti,

Nina Ayuk Tivani

NPM. 1704040145

Disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermanita, M.M.	**Esty Apridasari, M,Si.**
NIP. 197302201999032001	**NIP.1988042720 1 503 2005**

Alat Pengumpul Data (APD)

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP

PELAYANAN SAMSAT MESUJI

A. Kuisioner

Profil Responden

Jenis Kelamin : Laki-Laki / ~~Perempuan~~

Pendidikan Responden :

a) SD c. SMA

b) SMP d. Lain nya.

Status Pekerjaan Responden :

a. Pelajar / Mahasiswa c. Pegawai Swasta

b. Pegawai Negeri d. Wiraswasta

e. Lain Lain

Apakah Bapak/ Ibu / Saudari sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Mesuji ?

a. Saya tidak begitu puas / saya tidak merasa puas

b. Ya saya merasa puas

Tanggapan dari Responden

Berikan tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan					
		STS	TS	N	S	SS
1.	**Tangibles (bentuk fisik)**					
a.	Tempat menunggu antrian yang sudah nyaman				✓	
b.	Ruangan full ber ac				✓	
2.	**Reability (Keandalan)**					
a.	Para pegawai samsat melayani dengan tepat waktu			✓		
b.	Melayani dengan penuh ketepatan dan terpercaya				✓	
3.	**Responsiveness (ketanggapan)**					
a.	Para pegawai samsat mempunyai kemampuan dan kemauan yang tinggi dalam hal melayani wajib pajak			✓		
b.	Jika sedang melayani para pegawai samat memberikan informasi yang jelas dan bisa dimengerti oleh anda (wajib pajak)				✓	
4.	**Assurance (Jaminan dan kepastian)**					
a.	Pegawai samsat memiliki					

	pengetahuan yang baik				✓	
b.	Memiliki pelayanan yang baik dan wajib pajak merasa aman dan percaya kepada instansi			✓		
5.	**Empathy (perhatian yang tulus)**					
a.	Pegawai samsat memiliki rasa peduli yang tinggi kepada wajib pajak				✓	
b.	Pegawai mengerti apa yang dibutuhkan wajib pajak				✓	

Point Hasil Tanggapan Kepuasan Konsumen

Berikut tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda

No	Pernyataan		
		Ya	Tidak
1.	Saya sebagai wajib pajak merasa puas terhadap layanan yang diberikan	✓	

B. Dokumentasi

Data umum kantor Samsat Mesuji mukti karya, panca jaya kecamatan way serdang kabupaten Mesuji.

Metro, November 2020

Peneliti,

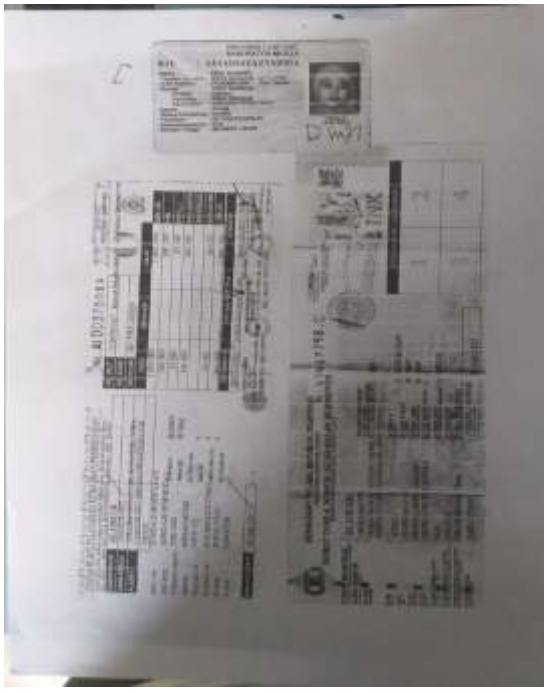
Nina Ayuk Tiyani

NPM. 1704040145

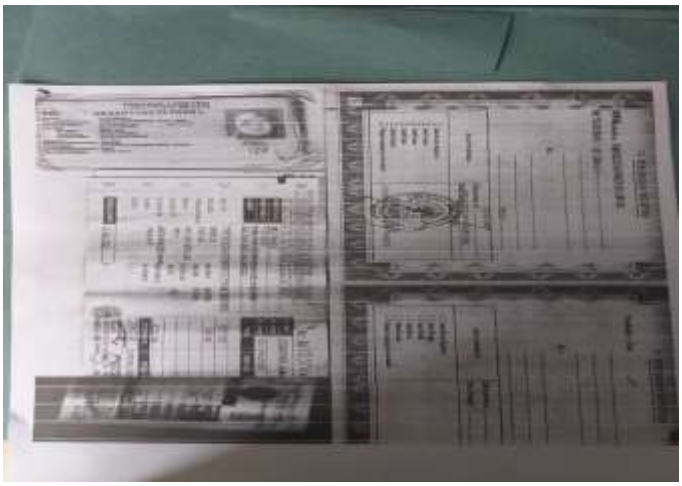
Disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermanita, M.M.	**Esty Apridasari, M,Si.**
NIP. 197302201999032001	**NIP.1988042720 1 503 2005**

Bukti Lampiran Fotocopi Kartu Tanda Penduduk Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)



Bukti Lampiran Fotocopi Kartu Tanda Penduduk Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)



Bukti Lampiran Fotocopi Kartu Tanda Penduduk Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Bukti Lampiran Fotocopi Kartu Tanda Penduduk Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

HASIL DOKUMENTASI

Gambar Halaman depan Samsat Mesuji Lampung

Standart waktu yang dibutuhkan dalam masing-masing pelayanan yang ada di samsat Mesuji

Wajib Pajak Mengisi formulir pembayaran

Loket penyerahan STNK

Wajib pajak menunggu antrian untuk pembayaran pajak.

Tempat Menunggu Antrian

Tempat Menunggu Antrian

Tempat Penetapan Pemutihan

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama lengkap Nina Ayuk Tiyani, dilahirkan di Gedung Boga pada tanggal 30 September 1998, anak terakhir dari dua tiga bersaudara yang lahir dari pasangan suami istri Bapak Hadi Ismanto dan Ibu Halimah.

Peneliti menempuh pendidikan dimulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) di TK Dharma Wanita dan lulus pada tahun 2005 , kemudian melanjutkan sekolah Dasar (SD) Negeri 01 Gedung Boga lulus pada tahun 2011. Lalu melanjutkan di Sekolah Pertama SMPN 2 Way Serdang dan selesai pada tahun 2014. Selanjutnya menempuh Pendidikan Menengah Kejuruan (SMK) Nusantara Tulang Bawang, dan selesai pada tahun 2017, Kemudian melanjutkan Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Jurusan Ekonomi Syariah (ESY) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).