

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN TABALONG

Anjani¹, Agus Surya Dharma², Siti Raudah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: anjanitabalong123@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Samsat Keliling yang tidak menyediakan pelayanan pembayaran pajak 5 tahunan dan hanya menyediakan layanan pembayaran pajak 1 tahunan. Selain hanya menyediakan satu layanan, Samsat Keliling juga bisa terkendala dalam masalah jaringan sehingga hal tersebut membuat pelayanan sedikit lambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Samsat Keliling terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Tabalong dan seberapa signifikan pengaruh antara kualitas pelayanan Samsat Keliling terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner/angket, dan dokumentasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 2569 wajib pajak, adapun teknik pengambilan sampel adalah sampling incidental menggunakan rumus slovin menghasilkan 96 responden. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi sederhana dan teknik koefisien determinasi dengan bantuan aplikasi softwar SPSS versi 27. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan samsat keliling memiliki pengaruh cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data, nilai $r(0,567)$ juga dapat diperoleh nilai $r^2(0,5672) = 0,321$ dengan signifikansi 0,00 yang membuktikan terdapat hubungan yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan samsat keliling terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Tabalong sebesar 32% sedangkan 68% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti teliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The Mobile Samsat service does not provide 5-year tax payment services and only provides 1-year tax payment services. Apart from only providing one service, Mobile Samsat can also be hampered by network problems, which can make the service a little slow. This research aims to determine the influence of the quality of Mobile Samsat services on community satisfaction in Tabalong Regency and how significant the influence is between the quality of Mobile Samsat services on community satisfaction in Tabalong Regency. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The data collection techniques used are observation, questionnaires, and documentation. The population in this study was 2569 taxpayers, the sampling technique was incidental sampling using the Slovin formula resulting in 96 respondents. The data analysis techniques used are simple regression analysis techniques and coefficient of determination techniques with the help of the SPSS version 27 software application. The results of the research show that the quality of mobile samsat services has quite a significant influence on community satisfaction. Based on the results of data analysis, the value of $r(0.567)$ can also be obtained by the value of $r^2(0.5672) = 0.321$ with a significance of 0.00 which proves that there is a quite significant relationship between the quality of mobile samsat services and community satisfaction in Tabalong Regency at 32% while 68 % influenced by other variables that researchers did not carefully examine.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain penerimaan lainnya yaitu penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak. Pemerintah harus berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara karena pertumbuhan ekonomi akan

meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan finansial untuk membayar pajak. Selain itu besarnya pemungutan pajak, penambahan wajib pajak dan optimalisasi penggalan sumber pajak melalui objek pajak juga berperan dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Sebesar 80% penerimaan negara Indonesia bersumber dari pajak. Menurut Undang – Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok.

Tugas pemerintah adalah mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini menjadi alasan penting kehadiran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika pelayanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak sesuai dengan harapan ini akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Upaya untuk memaksimalkan pendapatan pajak tersebut ditentukan oleh sistem dan prosedur pemungutan pajak dan didukung dengan kualitas pelayanan yang baik dalam proses pemungutan pajak. Kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sebagai salah satu instansi milik pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Tanjung selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu tugas pokok dari Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Tanjung yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat serta terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah ciri pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Tanjung berupaya memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak, dimana selama ini adanya fasilitas pelayanan Samsat Keliling menjadi bentuk nyata dari pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Keberadaan fasilitas tersebut memberikan jaminan kemudahan atas proses pelayanan dalam kepengurusan pajak kendaraan bermotor.

Masyarakat yang menggunakan layanan samsat keliling cukup banyak oleh karena itu keberadaan Samsat Keliling oleh Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Tanjung diharapkan dapat memberikan fasilitas layanan yang disediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan kantor Samsat melalui layanan keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

Namun inovasi pelayanan yang pemerintah berikan untuk mempermudah membayar pajak kendaraan bermotor masih membuat sebagian masyarakat ada yang tetap tidak membayar pajak dikarenakan beberapa hal yaitu:

1. Pelayanan Samsat Keliling tidak menyediakan layanan bayar pajak 5 tahunan sehingga membuat para wajib pajak harus datang ke kantor samsat induk untuk melakukan pembayaran pajak dan mengganti plat kendaraan bermotornya.
2. Kendala jaringan pada saat jam pelayanan membuat proses sedikit terganggu dikarenakan jaringan yang kadang tidak stabil akan menghambat proses pengecekan data pajak..
3. Pelayanan Samsat Keliling juga dilihat tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan terkadang mobil Samsat Keliling datangnya melewati jam pelayanan yaitu melebihi jam terjadwal.

Atas dasar latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka peneliti mengambil judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Tabalong"

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Samsat keliling terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Tabalong dan seberapa signifikan pengaruh kualitas pelayanan Samsat keliling terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Tabalong.

METODE

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Namun, dalam pengertian metode penelitian yang lebih luas, penelitian deskriptif mencakup metode penelitian yang lebih luas diluar metode sejarah dan eksperimental, dan secara lebih umum sering diberi nama metode survey. Kerja peneliti, bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.

Penelitian dilakukan di lokasi adanya Samsat keliling yaitu di Desa Wirang, Desa Mantuil, Desa Mahe dan Kecamatan Kelua. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini berdasarkan pada data wajib pajak kendaraan bermotor Samsat yang menggunakan pelayanan samsat keliling di kabupaten Tabalong tahun 2023 yang berjumlah 2.565. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah secara nonprobability sampling yaitu sampling insidental dan dengan rumus Slovin yang menghasilkan sampel berjumlah 96 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, kuesioner/angket dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu: Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Korelasi, Uji Hipotesi, Analisa Regresi Linier Sederhana dan Analisis Koefisien Determinasi.

PEMBAHASAN

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3-8 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air (Marihot Pahala Siahaan, 2016).

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Engel et al. (1990) dalam Sulistyowati, (2018:55), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen/pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.

Sedangkan teori indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah teori dari Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) dalam Indrasari (2019:64) Terdapat beberapa dimensi atau indikator yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu : Berwujud (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketanggapan (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan dan Kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Teori indikator yang digunakan pada Tjiptono (2012:101) dalam Purnomo, dkk (2020:20) menjelaskan 3 indikator yang dapat dijadikan tolok ukur kepuasan konsumen sebagai berikut: Kesesuaian konsumen yaitu apa yang diterima oleh konsumen telah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga konsumen tidak merasa kecewa. Minat Berkunjung Kembali yaitu ketika konsumen merasa, maka akan timbul konsumen untuk kembali datang, dan Ketersediaan merekomendasi yaitu ketika konsumen merasa puas, maka konsumen tersebut akan merekomendasikan produk kepada konsumen lain.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini berdasarkan pada data wajib pajak kendaraan bermotor Samsat yang menggunakan pelayanan samsat keliling di kabupaten Tabalong tahun 2023 yang berjumlah 2.565. dan jumlah petugas yang melayani samsat keliling berjumlah 4 orang. Sehingga jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 96 orang dihitung dengan rumus Slovin.

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana hubungan alat ukur tersebut dengan variabel terkait. Apabila hubungannya rendah maka alat ukur tersebut tidak bisa digunakan. Pada penelitian ini saya menggunakan kuesioner yang terdiri dari 22 butir pernyataan mengenai kualitas pelayanan samsat keliling (X) dan 12 butir pernyataan mengenai kepuasan masyarakat (Y) sehingga jumlah keseluruhannya adalah 34 butir pernyataan. Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa semua butir pertanyaan yaitu X1 sampai X22 memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,256 dan butir pertanyaan yaitu Y1 sampai Y12 memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,256 sehingga pernyataan dapat dikatakan valid dan dapat digunakan dalam pengambilan data.

Setelah butir-butir pernyataan lolos uji validitas, uji yang dilakukan selanjutnya adalah reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas diperlukan untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner. Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah alat ukur itu akan menghasilkan jawaban yang sama apabila dilakukan berulang-ulang di waktu yang berbeda. Berdasarkan hasil analisis variabel

kualitas pelayanan samsat keliling pada tabel 4.6 diatas didapat nilai alpha sebesar 0,868. Dari output di atas nilainya diatas 0,6, berdasarkan hasil analisis variabel kepuasan masyarakat pada tabel 4.7 diatas didapat nilai alpha sebesar 0,860. Dari output di atas nilainya diatas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa ini merupakan alat ukur variabel kualitas layanan samsat keliling (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) Penelitian ini reliabel atau lolos uji reliabilitas.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *One Sample-Wilk* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,1 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa populasi data kualitas pelayanan samsat keliling dan kepuasan masyarakat residualnya berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan dengan menggunakan teknik *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui linearity nilai signifikasinya sebesar $0,000 > 0,005$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Pengujian hipotesis berdasarkan analisis hasil korelasi maka selanjutnya dilakukan pengujian, yaitu dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel untuk $n = 96$, dengan taraf kesalahan 1%, maka diperoleh nilai r tabel 0,256 lebih kecil dari r hitung 0,567, maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh yang positif dan cukup signifikan antara kualitas pelayanan samsat keliling terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Tabalong.

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas dan variabel prediksi terhadap variabel terikatnya. Berdasarkan hasil pengujian, terlihat bahwa koefisien determinasi (R^2), adalah $0,567 = 0,321$. Hal ini berarti, varian yang terjadi pada variabel kepuasan masyarakat 32% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan. Pengertian ini sering diartikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 32% dan sisanya 68% ditentukan oleh faktor lain.

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat), persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini konstanta (a) adalah 22,673. Sedangkan, (b) adalah 0,321. Sehingga, persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut, $Y = a + bX$ atau $22,673 + 0,321 X$.

Adapun persamaan regresi linier sederhana tersebut di atas, dapat diartikan, sebagai berikut:

- Konstanta (a) = 22,673, Hal ini berarti bahwa apabila faktor kualitas pelayanan tidak ada peningkatan atau konstan, maka kepuasan masyarakat akan tetap sebesar 22,673.
- $b = 0,321$ nilai koefisien regresi, Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan naik 1%, maka nilai kepuasan masyarakat akan meningkat 0,321. artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan semakin pula meningkatnya kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

- Terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan Samsat Keliling terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Tabalong. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,567 pada signifikansi 0,00 yang berarti kedua variabel ini mempunyai pengaruh yang cukup signifikan. Nilai 0,567 berada pada 0,40 – 0,599 yang berarti cukup signifikan.
- Persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan Samsat Keliling terhadap kepuasan masyarakat sebesar 32% sedangkan 68% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lain seperti

pengawasan untuk memantau jalannya pelayanan di lapangan. Hal ini dapat dilihat dari analisis koefisien determinasi, nilai r (0,567) juga determinasi (R^2), adalah $0,567 = 0,321$. Hal ini berarti, varian yang terjadi pada variabel kepuasan masyarakat 32% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan. Pengertian ini sering diartikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 32% dan sisanya 68% ditentukan oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Indrasari, M.. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press.
- Mukarom, Z. dan M.W. Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. CV. Pustaka Setia.
- Siahaan, M.P. (2016). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah*. Depok. PT. Rajagrafindo Persada.
- Sulistyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo. Umsida Press
- Septiani, D. dan M.D. Maulana (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi* Vol. 14 No. 2. 231-246
- Uliswati, H. (2019). Analisis Pengaruh Implementasi Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Brebes. *Tugas Akhir* pada Politeknik Harapan Bersama.
- Puspita, K.R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Minat Menggunakan Kembali (*Reuse Intention*) Layanan Samsat *Payment Point*. *Skripsi* Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Hidayatullah, G.M. (2022) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.