

# Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna pajak pada SAMSAT Kota Serang Provinsi Banten

Dimas Fauzi Farhan<sup>1\*)</sup>, Egi Makmuri<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Primagraha, Kota Serang

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Primagraha, Kota Serang

## Article History:

- received September 2024
- accepted September 2024

**Abstract.** Permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna pajak di SAMSAT Kota Serang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna pajak di SAMSAT Kota Serang. Sampel penelitian berjumlah 54 orang sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan studi dokumentasi. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan menggunakan program SPSS 21.0. Fasilitas tersebut dapat dinilai melalui manfaat atau apa yang telah diberikan oleh perusahaan atau alternatif lain yang dirasakan. Apabila fasilitas yang diberikan SAMSAT memadai dan mampu memenuhi keinginan pasien, maka akan berdampak baik bagi kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan.

**Keyword:** Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pengguna Pajak

\*Corresponding author. E-mail: 210871@primagraha.ac.id

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jual. Berbicara tentang konsep jasa, setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal fasilitas, konsep, bahkan pelayanan terhadap konsumen. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari konsumen, juga membuat konsumen nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas konsumen.

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan adalah dengan menciptakan kepuasan pada pengguna pajak karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memberi kepuasan kepada pengguna pajak, SAMSAT dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pengguna pajak merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa dari instansi tersebut dan akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya.

SAMSAT merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti SAMSAT keliling. Untuk itu, sebagai salah satu tujuan dari rujukan pelayanan umum, maka SAMSAT perlu

menjaga kualitas layanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan inilah yang selalu dituntut oleh para konsumen agar selalu bertambah baik dan pada akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan yang prima dan berkualitas dapat terwujud.

Kepuasan yang dirasakan konsumen tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan SAMSAT. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka konsumen kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

SAMSAT Kota Serang merupakan salah satu singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (One-stop Administration Services Office), yaitu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Sebuah kantor jasa pelayanan harus memiliki fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan. Selain itu kualitas pelayanan juga diperlukan dalam melayani setiap konsumen.

Dari survey yang telah dilakukan selama 1 bulan, yaitu pada November 2023, kepada 54 pengguna pajak di SAMSAT Kota Serang dapat dikatakan bahwa hampir seluruh pengguna pajak mengalami ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena berbagai hal, seperti kamar mandi yang kurang memadai, atau ruang tunggu yang sempit dan kurangnya kebersihan. Kualitas pelayanan dan fasilitas akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan, artinya semakin berkualitas pelayanan dan fasilitas yang dirasakan oleh pengguna pajak akan meningkatkan kepuasan pengguna pajak di SAMSAT tersebut.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data nya melalui metode angket (kuesioner). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 54 pengguna pajak di SAMSAT Kota Serang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017 ;130). Teknik pemilihan sampel menggunakan sampling jenuh, yaitu dimana semua populasi dalam penelitian ini di jadikan sampel. Sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 54 sampel. Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pajak di SAMSAT Kota Serang
- H2: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pajak di SAMSAT Kota Serang
- H3: Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kepuasan pengguna pajak di SAMSAT Kota Serang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Asumsi Klasik

Tabel 1. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	9.01597504
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.092
	Negative	-.117
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan Tabel 1 di atas, terlihat bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,062 lebih besar dari nilai konstanta yaitu 0,05 ( $0,062 > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	13.487	4.181		3.226	.002	
	Kualitas Pelayanan	.453	.183	.368	2.471	.017	.449 2.230
	Fasilitas	.387	.150	.385	2.588	.013	.449 2.230

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Pajak

Dari hasil di atas dapat diketahui nilai tolerance seluruh variabel independen  $> 0,10$ . Diantaranya yaitu, variabel X1 sebesar 0,449 dan variabel X2 sebesar 0,449 ( $0,449 > 0,10$ ). Begitu juga pada hasil nilai VIF, seluruh variabel independen  $< 10$ . Diantaranya yaitu variabel X1 dan X2 sebesar 2.230 ( $2.230 > 10$ ). Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tidak menunjukkan gejala multikolinieritas.

Tabel 3. Hasil Uji t (Parsial)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.487	4.181		3.226	.002
	Kualitas Pelayanan	.453	.183	.368	2.471	.017
	Fasilitas	.387	.150	.385	2.588	.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Pajak

Berdasarkan dengan menggunakan tes uji 2 arah dan tingkat signifikansi 0,05 karena  $df$  (degree of freedom) =  $n-k$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen, maka di dapat  $54-2 = 52$ , diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1.674, maka berdasarkan tabel 3 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) memiliki t-hitung sebesar 2.471 > 1.674 dengan tingkat signifikansi 0,01 < 0,05 sehingga hipotesis H0 ditolak dan H1 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pajak.
2. Variabel independen Fasilitas (X2) memiliki t-hitung sebesar 2.588 > 1.674 dengan tingkat signifikansi 0,01 > 0,05 sehingga hipotesis H0 ditolak dan H2 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Pajak secara signifikan dengan tingkat kepercayaan (confidence level) 95 %.

Tabel 4 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4200.580	2	2100.290	24.863	.000b
	Residual	4308.254	51	84.476		
	Total	8508.833	53			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Berdasarkan hasil output SPSS versi 25 model anova di atas di dapat nilai F-hitung sebesar 24.863, kemudian dibandingkan dengan F-tabel menggunakan tingkat kepercayaan (confidence level) 95 % dan signifikansi  $\alpha = 0,05$  (5%).

$$\begin{aligned} df(N-1) &= k-1 \\ df(\text{Jumlah Variabel} - 1) &= k-1 \\ (3-1) &= 2 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} df(N2) &= N-k \\ (\text{Sampel}) &= \text{Sampel} - \text{Jumlah Variabel} \\ 54 - 3 &= 51 \end{aligned}$$

Nilai F-stat hasil regresi data memiliki F-stat sebesar 24.863, yang nilainya lebih besar dari F-tabel (F-stat 24.863 > F tabel 3.18) pada tingkat kepercayaan (confidence level) 95%, sehingga hipotesis H0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama, variabel independen (Kualitas Pelayanan Fasilitas) yang digunakan di dalam model mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Pengguna Pajak).

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Pajak pada SAMSAT Kota Serang, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (1) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan konsumen pada SAMSAT Kota Serang Kota Serang, (2) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SAMSAT Kota Serang Kota Serang, (3) Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pajak pada SAMSAT Kota Serang Kota Serang.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut: (1) Bagi pimpinan SAMSAT Kota Serang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat meningkatkan kepuasan

konsumen untuk selalu menggunakan jasa SAMSAT Kota Serang, (2) Bagi pihak SAMSAT Kota Serang agar lebih memperhatikan tempat-tempat yang sering dipakai konsumen, kamar mandi dan mushala agar tetap bersih dan nyaman sewaktu digunakan, (3) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna pajak serta menambahkan populasi beserta sampel penelitian agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kartika Aji Wahyu. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa Kab Bekasi).
- Khasanah Imroatul dan Pertiwi Octarina Dina. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit St. Semarang
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, Lane (2009), Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid pertama, Jakarta : PT Macanan Cemerlang
- Lupiyoadi, R dan A, Hamdani (2008), Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik. Jakarta: Selemba Empat
- Malhotra, Naresh (2009) Marketing Research: An Applied Orientation, 4th ed, Prentice Hall, Inc
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations, The free press,New York:NY
- Siregar,Sofyan(2010). Statistik Deskriptif untuk Penelitian, Jartaka: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, ( 2013 ). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta
- Tjiptono, F. (2007). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andy Offset
- Setiawan, Ryan Agung. (2014). "Analisis Pengaruh Promoso Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: "Waroeng Spesial).
- Yamit, Zulian. (2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta.Ekonisia.
- Yunus dan Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.