

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT DRIVE THRU MATARAM
UPTD PELAYANAN PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH
(PPDRD) MATARAM**

Ervan Anwar¹⁾
Hermanto²⁾
Ilhammudin³⁾

Abstract

The aim of this study is to identify the effect of service quality which covers services system and procedure, personnel skill and ability, and service facilities and infrastructure on the satisfaction of motor vehicle taxpayers. This research adopts the associative research design as research guidelines. Probability sampling with simple random sampling technique were used in distributing 100 copies of questionnaire provided to taxpayers who use the service of Mataram Drive Thru. 100 copies of distributed questionnaire were entirely completed and returned to the researcher. Pearson correlation product moment were given to 100 respondents / taxpayer motorists who use services Mataram Drive Thru, 100 copies of questionnaires distributed, fully completed and returned to the researcher. Pearson Product Moment Correlation was used to analyze the data obtained from the respondents. The research findings indicate that systems and procedures of services, personil skills and ability, and service facilities and infrastructure have significant effect on the level of customers satisfaction 0,05 (2-sided). Therefore, it can be concluded that those three variables significantly affect the customers satisfaction. Further, service facilities and infrastructure was on the top rank, personil skill and ability was on the second, and systems and procedures was on the third. Finally, it is expected that the result of this study will help stakeholders of Mataram UPTD PPDRD office (the office of area tax service and levies) understand and identify the rank of variables influencing motor vehicle taxpayers satisfaction.

Keywords: *Service Qualites, Service Systems and Procedures, Personnel Skill and Abilities, Service Facilities and Infrastructure, Customers Satisfaction.*

1. Pendahuluan

Capaian realisasi dari target yang telah ditetapkan di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi NTB selalu tercapai bahkan melampaui target dengan rata-rata dalam lima tahun dari tahun 2010 sampai dengan 2014 adalah 106,40 persen. Namun apabila melihat data potensi objek PKB, masih banyak wajib pajak yang tidak melakukan daftar ulang sehingga masih sangat memungkinkan dilakukan upaya peningkatan penerimaan PKB.

Berdasarkan data pada Dispenda Provinsi NTB, jumlah kendaraan bermotor atau obyek PKB per 31 Desember 2014, sebanyak 1.110.662 kendaraan bermotor baik roda 2 maupun roda 4. Sedangkan yang melakukan daftar ulang sampai dengan 31 Desember 2015 sebanyak 590.385 objek atau 53 persen sehingga jumlah wajib pajak yang Tidak Melakukan Daftar Ulang (TMDU) sebesar 47 persen dari jumlah keseluruhan objek PKB yang ada. Hal ini mencerminkan pencapaian realisasi penerimaan pajak daerah dari sub-sektor PKB masih sebatas pencapaian target secara nominal saja, sedangkan apabila dilihat dari jumlah potensi objek yang ada penerimaan PKB masih belum optimal atau tingkat TMDU masih tinggi.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah khususnya PKB, dilakukan melalui berbagai pendekatan antara lain melalui intensifikasi pemungutan dengan mendatangi wajib pajak secara “door to door” melakukan penagihan, melakukan operasi gabungan untuk menjangkau dan menindak wajib pajak yang lalai membayar PKB serta melalui pendekatan peningkatan mutu layanan dengan memperbanyak titik layanan seperti SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Weekend* dan program SAMSAT Keliling untuk mendatangi daerah-daerah yang jauh dari layanan Kantor Bersama SAMSAT.

Peningkatan kualitas pelayanan kesamsatan sebagaimana tuntutan masyarakat, Dispenda Provinsi NTB bersama Kepolisian Daerah NTB Barat dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Mataram telah menempuh langkah yang lebih inovatif untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima (*Excellent Service*). Bentuk terobosan inovatif dimaksud adalah dengan membangun dan mengembangkan layanan berbasis data elektronik (*e-Service*) dan terintegrasi secara *on line* pada seluruh layanan SAMSAT di NTB.

Masyarakat wajib pajak yang semakin *well informed* akan hak dan kewajibannya merupakan tantangan sekaligus peluang bagi penyedia layanan dalam hal ini ketiga unsur mitra layanan yang ada dalam kantor bersama SAMSAT. Pelayanan yang sesuai prosedur dan janji, terpercaya dan transparan merupakan tuntutan masyarakat yang harus segera dipenuhi dan diwujudkan apabila pemerintah menginginkan terwujudnya kepuasan masyarakat wajib pajak yang berhubungan linier dengan peningkatan pendapatan daerah yang saat ini mendapatkan prioritas dalam otonomi daerah (Mahmudi, 2007).

Untuk mengoptimalkan pelayanan dan mewujudkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), Tim Pembina SAMSAT Provinsi NTB membentuk unit layanan SAMSAT yaitu SAMSAT *Drive Thru*. Hal ini merupakan salah satu terobosan dalam program inovasi Dispenda NTB dan Program *Quick Respons* Polri dalam rangka meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor serta merespon secara cepat keinginan masyarakat. Tidak hanya itu, dengan sistem itu dapat mengurangi interaksi masyarakat dengan biro jasa/calo yang menyebabkan banyak pungutan yang tidak semestinya. Peningkatan kualitas pelayanan ini akan berimbas pada peningkatan penerimaan PKB. Setiap pemilik kendaraan yang akan melakukan pembayaran lewat SAMSAT *Drive Thru* akan dilayani dengan cepat dan transparan. Jumlah biaya yang harus dikeluarkan tercantum dalam layar monitor di depan pengemudi sehingga jelas terpampang berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk Pengesahan Tahunan/Daftar Ulang Pajak Kendaraan Bermotornya.

Dengan sistem dan prosedur layanan yang ada pada *Drive Thru*, masyarakat mendapat kejelasan jumlah pembayaran, waktu dan tata cara pengesahan STNK tahunannya. Dalam perkembangannya SAMSAT *Drive Thru* sejak dioperasikan pada bulan September 2010 memperoleh respon dari masyarakat, dengan data pengguna yang terus meningkat. Berdasarkan data dari Bidang Pajak Daerah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi NTB, pelayanan wajib pajak pada 2011 di *Drive Thru* Mataram sebanyak 14.359 objek dan pada tahun 2015 telah mampu melayani 21.151 objek. Dari data tersebut diketahui rata-rata pertumbuhan jumlah wajib pajak yang terlayani adalah sekitar 11,75 persen per tahun. Peningkatan pertumbuhan jumlah objek pajak yang dilayani harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan yang signifikan.

Penilaian kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988), mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu jasa pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan dipandang sebagai tingkat dan arah perbedaan persepsi konsumen dan

harapannya. Konsep selisih antara persepsi harapan ini (*Perception – Expectation Gap*) dijadikan sebagai dasar skala SERVQUAL (*Service Quality*) yang berdasarkan pada lima dimensi yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (kasat mata).

Kenyataan empiris menunjukkan antara tuntutan akan hak masyarakat atas kualitas pelayanan dan kewajiban pemerintah untuk menyediakan dan memenuhi harapan masyarakat atas peningkatan kualitas pelayanan belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih dijumpai berbagai permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan khususnya yang menyangkut pelayanan kesamsatan. Bagaimana agar kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan kesamsatan dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak daerah, dan pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari sistem dan prosedur pelayanan, kemampuan dan keterampilan petugas, serta sarana dan prasarana pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPTD PPDRD Mataram.

2. Tinjauan Teori

2.1. Kualitas Layanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman (2001:26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur antara lain: *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Konsep ini intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembangan pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan kepastian (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menunjukkan empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya menjalankan tugas pelayanan (*reliability*) yang diberikan secara konsekuen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya (*customer satisfaction*).

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan tersebut, kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep ini juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

2.2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan perusahaan saat ini. Begitu juga dengan pelayanan publik sebagaimana yang dilakukan oleh Dispenda Provinsi NTB melalui unit-unit pelayanan teknis dinas yang tersebar di seluruh Kabupaten dan Kota se-

NTB sebagai unit pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah. Dispenda harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat wajib pajak sebagai “konsumen” baik melalui peningkatan kuantitas pelayanan dan kualitas pelayanan. Sebagai lembaga pemerintah, Dispenda harus dapat memberikan pelayanan melalui pendekatan manajemen mutu terpadu dan terintegrasi dengan seluruh mitra layanan, untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin cerdas dan kritis di era keterbukaan dewasa ini. Kompetisi yang semakin ketat dan terbuka menuntut penyedia layanan untuk memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003:25).

Menurut Parasuraman et al (1988), tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan itu sendiri. Tingkat kepentingan tersebut bisa dideskripsikan dalam model dengan dua tingkat kepentingan pelanggan, yakni *adequate service* dan *desire service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Sedangkan *desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterima, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterima. Di antaranya terdapat *zone of tolerance* yang merupakan daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. *zone of tolerance* dapat mengembang dan menyusut, serta berbeda-beda untuk setiap individu, perusahaan, situasi, dan aspek jasa.

Pada industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Intisari kepuasan pelanggan dalam industri jasa menurut Naumann dan Giell (1995) dapat diukur berdasarkan indikator: persepsi perasaan pelanggan yang dikembangkan dari dimensi kinerja jasa, beban biaya, citra perusahaan, dan keputusan menggunakan jasa layanan perusahaan. Dari berbagai pendapat yang dikemukakan dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah perasaan wajib pajak (pelanggan) saat menerima dan setelah merasakan pelayanan dari SAMSAT *Drive Thru*.

2.3. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen

Kantor UPTD PPDRD Mataram dalam mengoperasikan *Drive Thru* Mataram didukung oleh sumber daya manusia aparatur pelayanan terdiri dari unsur Kepolisian, Dispenda Provinsi dan PT. Jasa Raharja, bangunan gedung serta peralatan pendukung layanan serta memiliki sistem dan prosedur pelayanan yang jelas sehingga diharapkan dapat mewujudkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor yang dilayaninya.

Dalam proses pelayanan pada *Drive Thru* Mataram, dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat/wajib pajak kendaraan bermotor sehingga akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan pemerintah dan pada akhirnya akan menumbuhkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar kewajiban pajaknya kepada Negara/Daerah. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi kepercayaan dan komitmen pelanggan (Garbarino dan Johnson, 1999:78). Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan.

Dari beberapa teori maupun ketetapan pemerintah yang terkait dengan dimensi-dimensi pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dapat digambarkan dalam suatu skema yang mendasari penelitian ini sehingga mengerucut pada tiga variabel yang diduga paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada unit layanan SAMSAT *Drive Thru* Mataram.

2.4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran penelitian seperti pada gambar berikut:

Gambar 1
Kerangka Konseptual Penelitian



3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif atau sebab-akibat (kausalitas) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lain. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2005:11). Sebagaimana pendapat tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan yang terdiri dari sistem dan prosedur pelayanan, kemampuan dan keterampilan petugas, serta sarana dan prasarana pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPTD PPDRD Mataram.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor dan terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Mataram. Karena jumlah objek/wajib pajak sampai dengan 31 Desember 2014 cukup besar, yaitu sejumlah 261.933 wajib pajak dengan perincian 220.820 roda 2 dan 41.113 roda 4, maka untuk memudahkan penelitian harus dilakukan pengambilan sampel (*sampling*). Karena banyaknya populasi dan keterbatasan waktu maka digunakan teknik *probability sampling*, tepatnya *sampling* acak sederhana (*simple random sampling*) yaitu pengambilan sampel secara acak

berdasarkan frekuensi probabilitas semua anggota populasi. Setiap sampel diambil sedemikian hingga satuan elementer atau unit populasi dalam hal ini seluruh pemilik kendaraan bermotor (pihak pertama) yang melakukan pembayaran PKB tahunan di SAMSAT *Drive Thru* Mataram memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2006). Dengan pendekatan ini, maka sampel acak diharapkan menjamin penelitian dapat dievaluasi objektif karena terpilihnya satuan elementer sampel secara objektif. Adapun penentuan responden yang digunakan yaitu dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2008:108). Besarnya sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 orang pemilik kendaraan bermotor (pihak pertama) yang melakukan pembayaran PKB tahunan di SAMSAT *Drive Thru* Mataram.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, namun terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen dan uji asumsi klasik. Untuk memudahkan di dalam menggunakan alat analisis statistik regresi linier berganda, maka digunakan bantuan aplikasi SPSS dalam komputer.

4. Analisis Data dan Pembahasan

4.1. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi gejala multikolinieritas dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Besaran Nilai VIF dan *Tolerance*

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Sistem dan Prosedur Pelayanan	0,983	1,017
Kemampuan dan Keterampilan Petugas	0,985	1,015
Sarana dan Prasarana Pelayanan	0,974	1,026

Sumber: Data Primer, diolah.

Pada hasil perhitungan uji multikolinieritas sebagaimana terlihat dalam Tabel 1, tidak ada satupun variabel independen (Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, Sarana dan Prasarana Pelayanan) yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,100. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas antar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini.

2) Uji Autokorelasi

Penyimpangan model ini adalah adanya autokorelasi dalam model regresi. Artinya, adanya korelasi antar anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu. Konsekuensi dari adanya autokorelasi dalam suatu regresi adalah varians sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya. Untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan pengujian terhadap nilai Uji Durbin-Watson (Uji DW). Berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai DW sebesar 1,816, dengan ketentuan $n = 100$; $k = 4$; $\alpha = 5$ persen; maka diperoleh nilai $D_L = 1,592$ dan $D_U = 1,758$. Nilai DW

lebih besar dari batas atas (D_U) dan kurang dari $2,242 (4 - D_U)$. Hasil uji autokorelasi akan disajikan pada tabel di bawah berikut ini:

Tabel 2
Hasil Uji Autokorelasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
	0,663	0,439	0,422	0,55259	1,816

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan perhitungan uji autokorelasi diperoleh nilai DW sebesar 1,816. Angka tersebut terletak di daerah 1,758 sampai dengan 2,242 sehingga model regresi yang digunakan termasuk dalam kategori tidak terjadi autokorelasi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Asumsi penting dalam regresi linier adalah bahwa gangguan yang muncul dalam model regresi korelasi adalah homoskedastisitas yaitu semua gangguan mempunyai variasi yang sama. Dalam regresi mungkin ditemui gejala heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dengan metode statistik menggunakan uji *Glejser*. Hasil analisis terhadap heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai t Hitung	Nilai Signifikansi	Keterangan
Sistem dan Prosedur Pelayanan	-1,035	0,239	Homoskedastis
Kemampuan dan Keterampilan Petugas	-1,138	0,227	Homoskedastis
Sarana dan Prasarana Pelayanan	-1,321	0,190	Homoskedastis

Sumber: Data Primer, diolah.

Hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi nilai absolut residual variabel dependen. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5 persen. Maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada data penelitian mengenai pengaruh Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, Sarana dan Prasarana Pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram.

4) Uji Normalitas

Uji normalitas dengan statistik menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil output SPSS-nya adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Uji Normalitas Data

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	0,54415367
	<i>Absolute</i>	0,121
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Positive</i>	0,068
	<i>Negative</i>	-0,121
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1,209
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,107

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan Tabel 4 dapat dikatakan bahwa residual dari fungsi pengaruh variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, Sarana dan Prasarana Pelayanan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram telah terdistribusi secara normal. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,107 dimana nilai ini lebih besar dari syarat yang telah ditentukan sebesar 0,050.

4.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan dalam rangka uji model untuk mengetahui apakah variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan (X_1), Kemampuan dan Keterampilan Petugas (X_2), Sarana dan Prasarana Pelayanan (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan terhadap terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram (Y). Hasil perhitungan regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

1) Uji t

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas/independen secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram. Hasil uji model tersebut dapat dilihat berdasarkan Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5
Uji Model Pengaruh Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, Sarana dan Prasarana Pelayanan terhadap Kepuasan

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	1,992	0,845		2,358	0,020
X1	0,351	0,170	0,159	2,062	0,042
X2	0,852	0,177	0,370	4,806	0,000
X3	0,545	0,084	0,499	6,449	0,000

Sumber: Data Primer, diolah.

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1,992 + 0,351 X_1 + 0,852 X_2 + 0,545 X_3 + e$$

Adapun penjelasan persamaan di atas, dapat dijabarkan bahwa koefisien konstanta sebesar 1,992 menunjukkan bahwa jika variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, Sarana dan Prasarana Pelayanan dianggap tidak ada, maka nilai Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram adalah sebesar 1,992. Selanjutnya akan diuraikan mengenai koefisien regresi dari masing-masing variabel penelitian, berikut uraiannya:

a) Sistem dan Prosedur Pelayanan

Nilai koefisien regresi variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan (X_1), adalah sebesar 0,351. Artinya jika Sistem dan Prosedur Pelayanan berubah satu satuan, maka Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram (Y) akan meningkat sebesar 0,351 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara Sistem dan Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan. Secara parsial, variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 2,062 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Berdasarkan nilai signifikansi juga dapat dibuktikan dengan nilai sig yang diperoleh sebesar 0,042, dimana nilai ini lebih kecil dari syarat ketentuan nilai signifikansi sebesar 0,050.

b) Kemampuan dan Keterampilan Petugas

Nilai koefisien regresi variabel Kemampuan dan Keterampilan Petugas (X_2), adalah sebesar 0,852. Artinya jika Kemampuan dan Keterampilan Petugas berubah satu satuan, maka Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram (Y) akan berubah sebesar 0,852 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara Kemampuan dan Keterampilan Petugas dengan Kepuasan wajib pajak. Secara parsial variabel Kemampuan dan Keterampilan Petugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram, ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,806 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Selain itu juga dapat dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh variabel Kemampuan dan Keterampilan Petugas sebesar 0,000 yang masih berada di bawah nilai ketentuan signifikan sebesar 0,050.

c) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Nilai koefisien regresi Sarana dan Prasarana Pelayanan (X_3), adalah sebesar 0,545. Artinya jika Sarana dan Prasarana Pelayanan berubah satu satuan, maka Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram (Y) akan berubah sebesar 0,545 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan Kepuasan wajib pajak. Untuk variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan, secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 6,449 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Jika

dilihat dari nilai signifikansinya juga lebih kecil dari nilai ketentuan signifikan sebesar 5 persen (0,050), dimana diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan sebesar dari 0,000.

2) Uji F

Uji F merupakan pengujian secara simultan atau bersama-sama antara variabel bebas yang terdiri dari Sistem dan Prosedur Pelayanan (X_1), Kemampuan dan Keterampilan Petugas (X_2), Sarana dan Prasarana Pelayanan (X_3) terhadap variabel dependen Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram (Y). Dari hasil pengujian Anova (*analysis of variance*) untuk uji F dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6
Hasil Analysis of Variance (ANOVA)

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	22,945	3	7,648	25,047	0,000
<i>Residual</i>	29,314	96	0,305		
<i>Total</i>	52,259	99			

Sumber: Data Primer, diolah.

Pada tingkat kepercayaan 95 persen ($\alpha = 5$ persen) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,700 sedangkan nilai F_{hitung} sebesar 25,047. Dengan demikian nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari syarat ketentuan signifikan sebesar 0,050. Ini berarti bahwa variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, Sarana dan Prasarana Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram.

3) Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya variasi perubahan variabel bebas terhadap variasi perubahan variabel terikat Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi *R Square* (R^2) sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 7
Hasil Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
	0,663	0,439	0,422	0,55259

Sumber: Data Primer, diolah.

Besarnya nilai *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary* di atas adalah 0,422. Hal ini berarti 42,20 persen variabel Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, Sarana dan Prasarana Pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 57,80 persen dijelaskan oleh variabel-variabel yang lain di luar model penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda tersebut, dengan melihat nilai t hitung masing-masing variabel bebas, maka dapat diketahui variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram adalah variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan (X_3). Pernyataan ini didukung oleh hasil t hitung yang terbesar terdapat pada variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan sebesar 6,449 jauh lebih besar jika dibandingkan dengan t hitung variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan (2,062) serta variabel Kemampuan dan Keterampilan Petugas (4,806).

4.3. Interpretasi Hasil Penelitian

Hasil tabulasi data responden dalam penelitian ini jika dilihat berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa secara umum responden wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram terdiri dari laki-laki dengan usia antara 31 tahun sampai 40 tahun, berprofesi sebagai wiraswasta. Tingkat pendidikan responden sebagian besar berlatar belakang pendidikan sarjana, dimana pada tingkat pendidikan ini responden menjadi lebih mampu dalam memahami tata cara pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan jawaban responden terhadap masing-masing variabel penelitian sebagaimana telah diuraikan dalam distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui bahwa wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram memberikan penilaian yang tinggi terhadap Sistem dan Prosedur Pelayanan pada *Drive Thru* Mataram. Untuk Kemampuan dan Keterampilan Petugas mendapatkan penilaian sedang. Selanjutnya variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan dinilai telah memberikan pelayanan yang tinggi. Sedangkan untuk kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram tergolong tinggi.

Berikut ini akan diuraikan makna dari hasil penelitian berdasarkan analisis data yang dilakukan, yaitu hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Sistem dan Prosedur Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik Sistem dan Prosedur Pelayanan yang dimiliki oleh suatu organisasi, maka semakin baik pula kepuasan yang dapat diterima oleh pihak yang menggunakan jasa pelayanan organisasi tersebut dan besar kemungkinan kinerja pelayanan prima dapat tercapai. Sistem dan Prosedur Pelayanan memiliki fungsi penting dalam penentuan indikator kepuasan.

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kemampuan dan Keterampilan Petugas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik Kemampuan dan Keterampilan Petugas yang dimiliki oleh suatu organisasi, maka semakin baik pula kepuasan yang dapat diterima oleh pihak yang menggunakan jasa pelayanan organisasi tersebut dan besar kemungkinan kinerja pelayanan prima dapat tercapai. Kemampuan dan Keterampilan Petugas memiliki fungsi penting dalam penentuan indikator kepuasan.

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan Sarana dan Prasarana Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik Sarana dan Prasarana Pelayanan yang dimiliki oleh suatu organisasi, maka semakin baik

pula kepuasan yang dapat diterima oleh pihak yang menggunakan jasa pelayanan organisasi tersebut.

Selanjutnya hipotesis keempat yang menyatakan Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, serta Sarana dan Prasarana Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram dapat diterima. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Nugroho (2002), Hilmiati (2010), Imanuddin (2011), dan Mawardi (2011) yang menemukan bahwa Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, serta Sarana dan Prasarana Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini juga relevan dengan Keputusan Menpan RI Nomor 58/Kep./M.PAN/9/2002, selanjutnya penelitian ini sekaligus mendukung teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dan Moenir (2002).

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hipotesis pertama yang diajukan yang menyatakan bahwa variabel Sistem dan Prosedur Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram terbukti dan dapat diterima.
- 2) Berdasarkan dari hasil analisis maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan variabel Kemampuan dan Keterampilan Petugas berpengaruh positif terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram dapat diterima.
- 3) Uji hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada *Drive Thru* Mataram dapat diterima.
- 4) Penelitian ini telah menjawab manfaat dari model yang dibangun mampu menjelaskan pengaruh positif variabel independen Sistem dan Prosedur Pelayanan, Kemampuan dan Keterampilan Petugas, serta Sarana dan Prasarana Pelayanan terhadap variabel dependen Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada *Drive Thru* Mataram.

Dari analisis pembahasan dan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran, dimana pihak *Drive Thru* Mataram disarankan untuk memperbaiki indikator unsur pelayanan yang mendapat penilaian rendah dari wajib pajak, terutama terkait Informasi Pembayaran dan Pemanfaatan Papan Pengumuman/Informasi dengan cara menempatkan papan informasi pada sudut yang mudah terlihat oleh pengguna jasa *Drive Thru*, selain itu ukuran huruf harus diperbesar agar bias dibaca dari jarak yang cukup jauh, dan juga perlu dilakukan *update* data setiap harinya terkait dengan informasi pembayaran. Untuk Kebersihan Kamar Kecil (*Toilet*) agar ditingkatkan lagi dengan merekrut tenaga kontrak yang bertugas khusus menjaga dan merawat kebersihan fasilitas kamar kecil. Selain itu pihak UPTD PPDRD Mataram harus memperbaiki unsur pelayanan yang terdiri dari Sikap Ramah Petugas, Keterampilan Menggunakan Peralatan Kantor, Penguasaan Pekerjaan, dan Kemampuan Komunikasi dengan cara memberikan pelatihan dan seminar kepada para pegawainya.



Daftar Pustaka

- Anonymouse. 1993. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- _____. 1999. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor: 29 Tahun 1999, Nomor: 6/IMK.014/1999.
- _____. 2002. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- _____. 2004. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 32 tentang Pemerintah Daerah: Antara Negara Kesatuan dan Kemajemukan Daerah.
- _____. 2009. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi NTB 2009 - 2013.
- _____. 2009. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.
- Assauri, S. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Barata, A.A. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Cooper, D.R., dan Emory, C.W. 1995. *Business Research Methods*. Irwin, USA.
- _____, dan Schindler, P.S. 1998. *Business Research Methods*. McGraw-Hill, Phoenix.
- Dajan, A. 1986. *Pengantar Metode Statistik II*. LP3ES, Jakarta.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. FE-UNDIP, Semarang.
- Garbarino, E., dan Johnson, M.S. 1999. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship. *Journal of Marketing*, Vol 63 No 2 pp 70-87.
- Gudjarati, D. 1978. *Ekonometrika Dasar*. Erlangga, Jakarta.
- Hilmiasi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan (*Customer*) pada PDAM Kabupaten Lombok Timur. Tesis Magister Manajemen, Pascasarjana Unram, Mataram.
- Imanuddin, A. 2011. Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang II. *Jurnal Teknik Industri*, Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., dan Lee, N. 2007. *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. John Wiley and Sons, New Jersey.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mawardi, L. 2011. Optimalisasi SAMSAT *Drive Thru* Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Rangka Mendukung Transparansi Pelayanan POLRI pada Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan. Tesis Kajian Ilmu Kepolisian, Pascasarjana Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir. H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Naumann, dan Giel, K. 1995. *Customer Satisfaction Measurement and Management*. Thomas Executive Press, Cincinnati-Ohio.
- Nugroho, R.W. 2002. The Analysis of Customers Satisfaction and Service Quality Performed by Marketing Department of PT. Semen Gresik (Persero) Tbk. Tesis Magister Manajemen, Pascasarjana UGM, Yogyakarta.



- Oliver, R.L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. 1985. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol 64, pp 12-40.
- _____. 1988. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press Advision of Mac Millan Inc, New York.
- Sritua, A. 1993. *Metode Penelitian Ekonomi*. UI-Press, Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Statistik untuk Penelitian*, Cetakan Kedelapan. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Swastika. 2005. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Online Skripsi Ekonomi*.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjokroamidjojo, B. 2001. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. LP3ES, Jakarta.
- Winarno. W.W. 2009. *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan Eviews*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- <https://www.tempo.co> diakses Minggu 17 Januari 2016.