

KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR 5 TAHUNAN DI SAMSAT JOMBANG

Adam Bahari, Supranoto, Abul Haris Suryo Negoro

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember
200910201048@mail.unej.ac.id

Abstract

This scientific article aims to examine public satisfaction with the 5-year motor vehicle tax payment service at SAMSAT Jombang. According to Kotler and Keller (2009: 144), the higher the quality of products and services, the higher the level of public satisfaction with a service. The research uses a quantitative approach with associative methods. The population is infinite and sampling uses incidental techniques with a sample of 96 respondents. Data quality testing uses validity testing using the product moment method and reliability testing using the Cronbach's alpha method. This research uses Spearman rank correlation data analysis techniques and t-test significance tests. The results of the research show that there is an influence of service quality on community satisfaction in paying 5-year motor vehicle taxes at SAMSAT Jombang.

Keywords: *service quality, community satisfaction*

Abstrak

Artikel ilmiah ini bertujuan untuk mengkaji kepuasan masyarakat atas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang. Menurut Kotler dan Keller (2009:144) semakin tinggi kualitas produk dan jasa maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi bersifat infinite dan pengambilan sampel menggunakan teknik insidental dengan sampel 96 responden. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dengan metode *product moment* dan uji reliabilitas dengan metode *cronbach's alpha*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data korelasi rank spearman dan uji signifikansi t-tes. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat*

¹ *Student of Public Administration Department in Faculty of Social and Political Sciences University Of Jember*

² *Lecturer Majoring of Public Administration Department in Faculty of Social and Political Sciences University of Jember*

Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada pasal 4 Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan.

Pelaporan Ombudsman RI Tahun 2019-2023 menunjukkan kasus dugaan maladministrasi pada sektor pajak yang cukup menarik angka tersebut diantaranya, 108, 91, 100, 95 dan 91 dugaan kasus maladministrasi. Salah satu sektor publik yang banyak digunakan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dalam sektor pajak adalah SAMSAT.

Dalam Peraturan Presiden RI Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Pasal 1 ayat 1 menjelaskan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disingkat sebagai SAMSAT merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Salah satu peranan penting dari SAMSAT adalah melaksanakan pungutan pajak daerah dari masyarakat, pajak yang dipungut oleh pihak SAMSAT antara lain Bea Balik Nama Kendaran dan pajak kendaraan bermotor (PKB). Menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 ayat 12 menjelaskan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

SAMSAT Kabupaten Jombang merupakan salah satu sektor organisasi yang berjalan dalam sektor pajak yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang penyelenggaraan dilaksanakan di satu tempat yaitu Samsat Kabupaten Jombang, dalam pelaksanaan pelayanannya terdapat instansi terkait yaitu Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja. Salah satu pelayanan yang dihadirkan oleh

SAMSAT Kabupaten Jombang adalah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan. Pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan merupakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bersamaan dengan penggantian STNK dan TNKB (Plat Nomor).

Dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jombang dianggap kurang memuaskan, hal tersebut berdasarkan penilaian pengguna layanan pada media sosial SAMSAT Jombang yang menyampaikan ketidakpuasannya seperti, sumber daya manusia yang kurang kompeten dan ramah, waktu pelayanan yang kurang efektif, antrean panjang dan kurang disiplin. Hal tersebut juga ditemukan pada observasi pendahuluan yang ditemukan fakta terdapat ketidakdisiplinan pada saat proses pelayanan dimana masyarakat berkerumun dan tidak duduk pada tempat sebagaimana mestinya.

Menurut Kotler dan Keller (2009:144) kualitas produk dan jasa memiliki hubungan yang terkait erat dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Tjiptono (1997:125) kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan atau konsumen. Kualitas akan memberikan dorongan kepada pelanggan atau konsumen untuk menjalankan suatu ikatan hubungan yang harmonis dengan perusahaan. Hal tersebut juga didukung oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2013) yang menyatakan lima faktor utama yang

mempengaruhi kepuasan masyarakat diantaranya, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Berdasarkan pandangan Lupiyoadi tersebut ditemukan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan.

Berdasarkan pemaparan permasalahan dan teori tersebut peneliti tertarik untuk meneliti terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk (barang dan/atau jasa) serta lingkungan yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan kepada yang bersangkutan (Ibrahim 2008:22) (Hardiyansyah 2018:188) (Rohaeni dan Marwah 2018:314) (Indrasari 2019:61). Kualitas pelayanan tidak saja ditentukan oleh faktor disposisi, komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi, namun juga ditentukan dari komitmen para pelaksana kebijakan untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan aspek *equity* (ekuitas) dan *equality* (kesetaraan). Secara sederhana, ekuitas diartikan sebagai memastikan hasil yang sama dalam memberikan pelayanan baik melalui bentuk yang berbeda, sedangkan kesetaraan dalam

hal ini merupakan pemberian pelayanan yang sama yang mana tidak memandang perbedaan dari hasil akhir.(Hardiyansyah, 2018:187).

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan indikator-indikator pengukuran. Menurut Tjiptono, Chandra dan Andriana (2008) ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Adapun dimensi yang digunakan sebagai berikut.

- a. Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan atau masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan/pegawai.
- d. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan atau masyarakat.
- e. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan upaya pemenuhan sesuatu hal yang dibutuhkan dan membuat sesuatu menjadi memadai (Tjiptono dan Chandra 2011:292). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kotler

(2008:36) yang mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan kecewa atau senang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Secara garis besar, kepuasan menghasilkan dua manfaat utama untuk perusahaan atau organisasi sektor publik, yakni berupa penyebaran dari mulut ke mulut atau biasa disebut dengan istilah *gethok tular positif* dan loyalitas (Tjiptono dan Chandra, 2011:312).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan digunakan indikator-indikator pengukuran kepuasan masyarakat. Dalam hal ini menggunakan PERMEN PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun 9 unsur SKM kepuasan diantaranya,

- a. Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya

- ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - f. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 - g. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 - h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 - i. Saranan dan prasarana, merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan penunjang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang.

H_1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang.

Metode Penelitian

Artikel ilmiah ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang

menanyakan tentang hubungan antar variabel (Sugiyono, 2015). Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan dari bulan Januari-Februari 2024 dengan lokasi penelitian SAMSAT Kabupaten Jombang. Populasi dalam penelitian ini bersifat infinit atau tidak dapat diperkirakan jumlah pasti dari populasi, hal tersebut dikarenakan peneliti mengambil sampel pada saat penelitian sedang berlangsung, populasi dalam artikel ilmiah ini merupakan masyarakat yang telah melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan sekaligus pergantian STNK dan penerbitan TNKB pada bulan Januari-Februari 2024. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus chocran dan ditemukan 96 responden dengan teknik sampel insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan studi dokumen.

Hasil dan Pembahasan

Data dari hasil jawaban responden pada kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS versi 25. Berdasarkan uji validitas seluruh item dinyatakan valid dengan kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}$, kemudian pada hasil uji reliabilitas seluruh item dinyatakan reliabel dengan kriteria *cronbach alpha* $> 0,60$. Selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, dalam hal ini variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat digunakan uji korelasi rank spearman sebagai teknik analisis data.

Dalam penelitian ini ditemukan skor nilai yang sama sehingga rumus

rank spearman yang digunakan sebagai berikut.

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan:

rs: koefisien *rank spearman*

$\sum x^2$: jumlah variasi nilai X

$\sum y^2$: jumlah variasi nilai Y

$\sum d^2$: jumlah kuadrat selisih dari setiap pasangan *rank spearman*

Pedoman untuk memberikan intepretasi koefisien korelasi (Silalahi, 2009:376) sebagai berikut.

- a. 0,00-0,25 : hubungan sangat rendah
- b. 0,26-0,50 : hubungan cukup
- c. 0,51-0,75 : hubungan kuat
- d. 0,76-0,99 : hubungan sangat kuat

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.844**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	96	96
	Kepuasan Masyarakat	Correlation Coefficient	.844**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Perhitungan uji rank spearman dengan menggunakan SPSS versi 25 menghasilkan nilai koefisien 0,844 yang berarti bahwa terdapat korelasi yang terkategori sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Untuk menguji hipotesis selanjutnya dilakukan uji signifikansi menggunakan uji t menurut (Siegel, 1990;263). Adapun

rumus uji signifikansi yang digunakan sebagai berikut.

$$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

Keterangan:

t : signifikansi

rs : koefisien *rank spearman*

N : jumlah sampel

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.425	2.103		-.202	.840
	Kualitas Pelayanan	.531	.034	.850	15.284	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji signifikansi t-tes ditemukan nilai

signifikansi sebesar 15,284 dengan nilai tabel (0,05;0,2006) dengan kriteria apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H1 diterima dengan keputusan terdapat

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang. Hal tersebut sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2009:144) semakin tinggi kualitas produk dan jasa maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang. ditemukan nilai korelasi atau hubungan yang sangat kuat hal tersebut berdasarkan perhitungan korelasi rank spearman yang menunjukkan nilai korelasi sebesar 0.844. kemudian berdasarkan uji signifikansi (uji t) ditemukan $t_{tabel} < t_{hitung}$ yakni 0,2006 , 15,284 yang sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di SAMSAT Jombang.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal (JDPL)*, 4(1), 15-26.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UP Unitomo Press.
- Kotler, P & Keller, K, L. (2009). *Manajemen Pemasaran* Edisi ke 13. Erlangga.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhanllindo.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K, A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Widya Manajemen*, 1(2), 21-39.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Peraturan Presiden RI Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Adminsitrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rohaeni, H & Marwa, N. (2018) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodomica*, 2(2), 312-318.
- Sugiyono. (2015). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*.

Bandung: ALFABETA.

Siegel, S. (1990). *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: PT Gramedia.

Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

Tjiptono, F., Chandra, G., & Andriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi ke 3*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.