



**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP PELAYANAN UPT. SAMSAT  
PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Ekonomi syariah*

**Oleh**

**MUHAMMAD YAZID  
NIM. 17 402 00205**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2022**



**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP PELAYANAN UPT. SAMSAT  
PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ekonomi Syariah  
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

**Oleh**

**MUHAMMAD YAZID  
NIM. 17 402 00205**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.  
NIP. 198211162011012003**

**PEMBIMBING II**

**Azwar Hamid, M.A.  
NIP. 198603112015031005**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI  
HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2022**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **MUHAMMAD YAZID**  
Lampiran : 6 (enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 15 Desember 2022  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad  
Addary Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **MUHAMMAD YAZID** yang berjudul "**Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Nofinawati, S.E.I., M.A.**  
**NIP. 198211162011012003**

**PEMBIMBING II**



**Azwar Hmid, M.A.**  
**NIP. 198603112015031005**

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **MUHAMMAD YAZID**

NIM : 17 402 00205

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padangsidempuan, 15 Desember 2022

Saya yang Menyatakan,



**MUHAMMAD YAZID**

**NIM. 17 401 00205**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan  
Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **MUHAMMAD YAZID**  
NIM : 17 402 00205  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan”** Dengan hak bebas royalti *Noneksklusif* ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 15 Desember 2022  
Saya yang Menyatakan,



**MUHAMMAD YAZID**  
**NIM. 17 402 00205**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website:uinsyahada.ac.id

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA : MUHAMMAD YAZID**  
**NIM : 17 402 00205**  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah**  
**JUDUL SKRIPSI : Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayan UPT. Samsat Panyabungan**

**Ketua**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.**  
**NIP. 198211162011012003**

**Sekretaris**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
**NIP. 198303172018012001**

**Anggota**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.**  
**NIP. 198211162011012003**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
**NIP. 198303172018012001**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.**  
**NIDN. 2013018301**

**Ja'far Nasution, M.E.I**  
**NIDN. 2004088205**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di : Padangsidimpuan**  
**Hari/Tanggal : Rabu, 28 Desember 2022**  
**Pukul : 14.00 WIB – 17.00 Wib**  
**Hasil/Nilai : Lulus / 71, 75 (B)**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

---

---

### **PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI** : **ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP PELAYANAN UPT. SAMSAT  
PANYABUNGAN**

**NAMA** : **MUHAMMAD YAZID**

**NIM** : **17 402 00205**

**Tanggal Yudisium** : **28 Januari 2023**

**Indeks Prestasi Kumulatif** : **3.24**

**Predikat** : **Sangat Memuaskan**

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 27 Februari 2023



**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

**Nama** : **Muhammad Yazid**  
**NIM** : **17 402 00205**  
**Judul Skripsi** : **Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pelayanan siwajib pajak. Pelayanan yang diberikan dikantor wajib pajak SAMSAT Kota Panyabungan yang menjadi instansi pemerintahan daerah diharuskan dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan maksimal dengan sebuah penyelenggaraan suatu pelayanan. Kepuasan wajib pajak juga termasuk salah satu hal yang harus mendapatkan perhatian aparat wajib pajak. Wajib pajak tidak dapat merasakan kepuasan dengan langsung. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan konsumen atau wajib pajak dan pelayanan di UPT. Samsat Panyabungan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepuasan dan keinginan siwajib pajak terpenuhi di UPT. Samsat Panyabungan dan untu mengetahui apakah pelayanan sesuai harapan siwajib pajak di UPT. Samsat Payanbungan.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan kepuasan nasabah dan pelayanan Sehubungan dengan hal itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dan pelayanan. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara yang diterima dengan yang diharapkan, pelayanan adalah kemampuan merencanakan untuk membuat nasabah merasa nyaman.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Instrumen pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Adapun uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji t dan uji f dengan menggunakan bantuan SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan menggunakan *SPSS versi 23* menunjukkan secara simultan terdapat pengaruh positif Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan. jika kepuasan pelayanan semakin meningkat, maka tingkat kepuasan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan akan meningkatkan pendapatan retribusi pajak pada UPT. Samsat Panyabungan, sebaliknya jika kurangnya kepuasan wajib pajak maka retribusi pendapatn pajak semakan menurun.

**Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Wajib Pajak, Kendaraan Motor, dan Samsat**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah, M.Pd, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah serta seluruh civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A. selaku Pembimbing I dan Bapak Azwar Hamid, M.A. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, SS., S.Ag., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
7. Teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada keluarga tercinta ayahanda (Mhd. Ammar) dan Ibunda (Masniah Nasution) yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah anak-anaknya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada Ayah dan Ibu tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada abang laki-laki pertama Harison Azhar, dan kedua Muhammad Aziz, kakak perempuan Azizah Haris, dan adik perempuan Nur Aisyah, Nur Anisah, dan adik laki-laki Mhd Amrullah yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan doa kepada peneliti serta pertanyaan kapan peneliti wisuda sehingga peneliti lebih semangat dan termotivasi menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk nenek Tianas Nasution, yang banyak berdoa bagi peneliti semoga diberikan kesehatan, semoga doa dan bantuan berupa materi Allah balas berlipat ganda.
9. Serta sahabat-sahabat seperjuangan 1 Angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama yang istimewa Azizah Nasution, dan untuk sahabat-sahabat Amir Hamzah, Zulfikar Mahdi, Rahmad Siregar, dan yang

lainnya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti.

10. Untuk teman-teman satu bimbingan peneliti yang tidak bisa sebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada tempat penelitian dan seluruh karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di UPT. Samsat Panyabungan terutama kepada Bapak Kepala UPTD. Samsat Panyabungan Bapak Marwan Rambe S. SOS., M.AP dan kakak Nurmala Sari, S.H. selaku Kasubbag TU, dan Bapak Kasi Pendapatan Penetapan Bapak Mahmud Matua Nasution, S.T. dan Kasi Penagihan Bapak Mhd. Fajar Sukmana, S.E., Msi dan kepada bagian fungsional Bendahara Penerimaan Pembantu Bapak Mhd. Ammar dan Bendahara Pengeluaran Pembantu Bapak Muhammad Ikhsan, dan kak Sri Utami yang telah membantu, memberikan pengetahuan, dan meluangkan waktunya untuk melakukan penelitian bagi peneliti.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir

kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini,  
semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Desember 2022

Peneliti,

**MUHAMMAD YAZID**  
NIM. 17 402 00205

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 1. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau haraka transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathahdanya	Ai	a dan i
و.....	fathahdanwau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

HarkatdanHuruf	Nama	HurufdanTanda	Nama
...ا...َ...ى...ِ	fathahdanalifatauya	ā	a dangaris atas
...ى...ِ	Kasrahdanya	ī	i dangaris di bawah
...و...ُ	ḍommahdanwau	ū	u dangaris di atas

### 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### 4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda syaddah itu.

### 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana diri itu dilalui oleh kata sandang,

maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, hurufcapital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan ke fasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR..... ii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... vii

DAFTAR ISI ..... xii

### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang ..... 1
- B. Identifikasi Masalah ..... 6
- C. Batasan Masalah..... 7
- D. Definisi Operasional Variabel..... 8
- E. Rumusan Masalah ..... 8
- F. Tujuan Penelitian ..... 9
- G. Kegunaan Penelitian..... 9
- H. Sistematika Pembahasan ..... 9

### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kerangka Teori..... 11
  - 1. Kepuasan dan Pengukuran Kepuasan ..... 11
    - a. Pengertian Kepuasan dan Pengukuran Kepuasan..... 11
    - b. Teori Kepuasan..... 12
  - 2. Pelayanan ..... 13
    - a. Pengertian kualitas pelayanan ..... 13
    - b. Defenisi Pelayanan ..... 20
    - c. Dasar-Dasar Pelayanan..... 23
    - d. Sikap-Sikap Untuk Melayani ..... 24
    - e. Ciri-Ciri Pelayanan ..... 25
- B. Penelitian Terdahulu ..... 26
- C. Kerangka Pikir..... 29
- D. Hipotesis..... 30

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	31
B. Jenis Penelitian.....	31
C. Populasi Dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
D. Sumber Data.....	33
1. Data Primer.....	33
2. Data Skunder.....	33
E. Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen.....	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	34
F. Analisis Data.....	35
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	35
2. Uji Normalitas.....	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
a. Uji Multikolinearitas.....	36
b. Uji Autokorelasi.....	37
c. Uji Heterokedastisitas.....	37
4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	38
5. Uji Hipotesis.....	39
a. Uji Parsial (Uji t).....	39
b. Uji Simultan (Uji F).....	40
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan.....	41
1. Sejarah UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan.....	41
2. Visi dan Misi UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan....	42
3. Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Samsat.....	43
4. Persyaratan Permohonan BPKB Duplikat.....	44
5. Komitmen Bersama Untuk Masyarakat.....	45
6. Struktur Organisasi.....	47
B. Analisis Deskriptif.....	48
C. Uji Instrumen.....	48
1. Uji Validitas.....	51
2. Uji Realibilitas.....	53
3. Uji Normalitas.....	54
a. Uji Multikolinieritas.....	55
b. Uji Heteroskedastitas.....	56
4. Uji Autokolerasi.....	56
5. Analisis Regresi Liner Sederhana.....	57
a. Uji Koefisien Determinasi (R).....	58
b. Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	60
c. Uji Simultan (Uji F).....	61

D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
E. Keterbatasan Penelitian .....	63

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini kita lihat beragam transparansi usaha berbagai perusahaan maupun instansi untuk menghadapi kondisi yang sudah kita lihat instansi diharuskan untuk dapat menjalankan manajemen dan mengelola pemasaran, instansi kemungkinan mampu mencukupi keinginan maupun tuntutan baru masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dikantor wajib pajak SAMSAT Kota Panyabungan yang menjadi instansi pemerintahan daerah diharuskan dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan maksimal dengan sebuah penyelenggaraan suatu pelayanan. Kepuasan wajib pajak juga termasuk salah satu hal yang harus mendapatkan perhatian aparat wajib pajak. Wajib pajak tidak dapat merasakan kepuasan dengan langsung, sehingga pada pemungutan pajak dapat diseimbangkan dengan kualitas pelayanan yang baik.

Keinginan masyarakat terhadap pelayanan sektor perpajakan yang baik mengharuskan manajemen maupun instansi harus dapat merespon agar lebih baik dari beragam pelayanan salah satunya wajib pajak. Keinginan masyarakat pelayanan perpajakan menjadi lebih ramah, lebih baik, serta lebih berkualitas yang sesuai yang diharapkan, sehingga pelayanan untuk wajib pajak diharuskan memberi pelayanan yang berkualitas yang berdasarkan dengan yang diharapkan wajib pajak sesuai perkembangan sektor perpajakan yang semakin transparan.

Aspek terpenting untuk keberhasilan instansi salah satunya yaitu pelayanan yang diberikan untuk konsumen dilakukan sebaik mungkin. Suatu pelayanan mampu diukur berdasarkan kepuasan wajib pajak dan pelayanan yang diberikan seorang pegawai instansi tersebut. Pegawai dituntut mampu menciptakan pelayanan yang baik terhadap konsumen supaya dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan pegawai instansi tersebut.

Terdapat banyak instansi yang tertuju pada konsumen dengan upaya menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi. Tetapi apakah konsumen merasakan kepuasan sesudah memperoleh pelayanan maupun suatu yang diperlukan oleh konsumen tersebut, dan bagaimana pelayanan pegawai terhadap konsumen agar mendapatkan kepuasan. Kotler berpendapat bahwa kepuasan konsumen termasuk tingkat perasaan senang maupun kecewa seseorang yang timbul sesudah memberikan perbandingan kinerja yang diberi. Apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak merasa puas. Apabila kinerja mencukupi harapan maka konsumen merasa puas. Apabila kinerja dapat melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.<sup>1</sup>

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap beberapa informan antara wajib pajak di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan yaitu: Informan I wajib pajak.

Hasil wawancara dengan Bapak Zulfikar yang berumur 23 tahun beralamat di Panyabungan yang sedang membayar pajak di kantor UPT. Unit

---

<sup>1</sup>Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Kedua Belas Jilid I (Indonesia: Benyamin Molanpt. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan. “Berpendapat bahwa kurangnya pelayanan dan kesigapan karyawan dikantor wajib pajak.<sup>2</sup>”

Wawancara dengan informan Bapak Muhammad Aziz yang berumur 26 tahun beralamat dipanyabungan “Mengatakan bahwa kinerja karyawan harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak supaya wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan di kantor UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan.<sup>3</sup>”

Wawancara dengan informan Ibu Cindy Lubis 24 tahun beralamat dipanyabungan memberikan “mengatakan bahwa wajib pajak harus mendapatkan pelayanan yang harus sesuai apa yang diharapkan wajib pajak agar siwajib pajak merasa puas dengan pelayanan setelah membayar pajak di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan.<sup>4</sup>”

Penulis dapat menguraikan bahwa kurangnya kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan karyawan dikantor wajib pajak. Maka besar harapan wajib pajak agar karyawan lebih sigap dan terarah dalam melaksanakan strategi dan kinerja sesuai yang diharapkan wajib pajak pada kantor UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan agar wajib pajak merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap wajib pajak.

Kepuasan konsumen berhubungan dengan memberi sebuah dorongan terhadap konsumen guna menghubungkan ikatan yang kuat dengan instansi.

---

<sup>2</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Zulfikar, Konsumen Panyabungan , Pada Tanggal 13 April 2022 Pukul 10.00 Wib.

<sup>3</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Aziz, Konsumen Panyabungan, Pada Tanggal 14 April 2022 Pukul 14.20 Wib.

<sup>4</sup> Hasil wawancara Dengan Ibu Cindy Lubis, Konsumen Sipolu-polu, Pada Tanggal 14 April 15.00 Wib.

Ikatan dalam jangka panjang yang mungkin instansi pahami harapan konsumen dan keperluan konsumen, sehingga instansi tersebut mampu melakukan peningkatan terhadap kepuasan konsumen yang mana instansi memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan serta meminimumkan maupun meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.<sup>5</sup> Tiap instansi dapat menjadikan tanda maupun gambaran yang menunjukkan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen sangat baik, yaitu melakukan prinsip 3S (senyum, sapa, serta salam). Hal ini tidak seluruh instansi yang dapat menjalankannya.

Pada Kantor UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan diberlakukan pelayanan pajak dan salah satu wadah penghimpun serta pemungutan pajak bagi wajib pajak. Untuk itu meningkatkan kepuasan wajib pajak dan pelayanan yang baik, setiap pegawaidiharuskan mempunyai kemampuan berdasarkan bidangnya dan tugasnya. Pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen (wajib pajak), berdasarkan pengamatan untuk sementara dapat kita lihat yang peneliti lakukan, pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan perlu ditingkatkan terutama pada pelayanan terhadap wajib pajak.

Menurut penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan yaitu melakukan analisis terhadap tingkat

---

<sup>5</sup>Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Jakarta: Benyamin Molan PT. Indeks, 2007), hlm. 115.

kepetingan/harapan (*importance*) masyarakat serta kinerja (*performance*) aparat pemerintahan. Sehingga dapat dilihat sampai dimana tingkat pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, konsep *importance performance analysis* tersebut mampu melakukan analisis mengenai tingkat kepentingan sebuah variabel yang mana konsumen dengan kinerja daripada kantor tersebut.<sup>6</sup>

Hal ini dapat dilihat dengan untuk mengetahui apakah kepuasan pelayanan wajib pajak yang diberikan UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan terhadap wajib pajak apakah sesuai dengan prinsip-prinsip yang di anut atau tidak,.

Adapun jumlah wajib pajak yang membayar pajak pada UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel I.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Pada Tahun 2018 – 2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak</b>
2018	22526
2019	21444
2020	20469
2021	21985

Sumber: Data Internal UPT. Samsat Panyabungan (2021)<sup>7</sup>

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2018 wajib pajak yang membayar pajak 22526, sementara pada tahun 2019 menurun menjadi 21444, kemudian

---

<sup>6</sup> Rustiyani Ningsih, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 113.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Kasubbag TU (Bagian Tata Usaha), Tanggal 22 April 2022.

pada tahun 2020 semakin menurun menjadi 20469, dan pada tahun 2021 meningkat menjadi 21985 wajib pajak.

Dapat disimpulkan jumlah wajib pajak selalu mengalami penurunan pada setiap tahunnya. Hasil persentase jumlah wajib pajak setiap tahun menurun hal ini kepuasan pelayanan wajib pajak belum sesuai yang diharapkan wajib pajak.

Berdasarkan uraian-uraian diatas sehingga kantor dapat lebih terarah untuk melakukan strategi dan kinerja berdasarkan prioritas kepentingan konsumen yang dianggap paling berpengaruh. Oleh karena itu, dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan kurang baik, maka siwajib pajak merasakan tidak ada kepuasan terhadap pelayanan wajib pajak, maka kita dapat melihat suatu kesalahan ataupun gejala yang ada. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **"Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan"** dengan adanya suatu masalah yang tidak sesuai keinginan wajib pajak.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka hal utama yang harus diprioritaskan kepada konsumen adalah kepuasan dan pelayanan. Kepuasan sangat bermacam-macam berdasarkan *preferensi* konsumen. Dimana dapat diukur berdasarkan pelayanan, mutu dari jasa, pelayanan di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan.

Kepuasan pelanggan dapat di pengaruhi oleh persepsi kualitas jasa serta pelayanan, tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada kualitas

pelayanan yakni barang maupun jasa. Apabila kualitas produk yang ditawarkan sebanding ataupun lebih besar daripada harapan konsumen, maka kepuasan dapat terjadi. Sedangkan apabila kualitas yang ditawarkan lebih rendah daripada harapan, maka konsumen dapat merasa kecewa/tidak puas.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini yang hanya membahas kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan. Maka peneliti hanya memfokuskan kepada wajib pajak di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empaty* (perhatian).

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah.

#### **D. Defenisi Operasional Variabel**

Definisi operasional yaitu definisi menurut sifat-sifat yang diamati. Dalam definisi operasional penelitian ada beberapa indikator yang dibuat untuk mendukung variabel penelitian:

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan berasal dari kata puas yaitu sebuah perasaan menyenangkan, sebab hasrat hati yang terpenuhi serta kepuasan diartikan sebagai perihal yang memiliki sifat sangat puas ataupun kesenangan jiwa sebab sudah tercukupi.<sup>8</sup>
2. Perusahaan jasa terutama pada bidang kepuasan mengutamakan seluruh variabel kualitas pelayanan yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan untuk para pelanggannya.<sup>9</sup>

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah yakni. Apakah terdapat pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan?

---

<sup>8</sup> Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990.

<sup>9</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Adi Zakaria Afiff Salemba Empat, 1997), hlm. 40.

## **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan.

## **G. Kegunaan Penelitian**

### 1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan serta wawasan penulis khususnya dibidang ilmu manajemen.

### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan serta masukan untuk perusahaan dalam rangka meningkatkan pelayanan demi kepuasan konsumen.

### 3. Bagi Akademik dan Pihak Lain

Menjadi bahan pertimbangan untuk peneliti serta digunakan oleh umum untuk bahan referensi serta dapat digunakan menjadi bahan acuan peneliti berikutnya

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh penulis dari lima dan masing-masing bab terbagi atas beberapa sub dengan rincian:

**Bab I:** Terdiri dari latar belakang yang disusun serta alasan yang menjadi pedoman. Identifikasi masalah yakni melihat permasalahan yang ada pada latar belakang. Batasan penelitian yaitu untuk memperoleh hasil yang lebih

spesifik. Rumusana masalah serta tujuan penelitian dan variabel penelitian yang jelas satu persatu serta mengambil poin inti supaya dapat memahami pembahasan berikutnya.

**Bab II:** Menjelaskan mengenai landasan teori yang meliputi pengertian dan pembahasan yang berkaitan dengan wajib pajak.

**Bab III:** Menjelaskan metodologi penelitian yang meliputi jenis atau sifat penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan data, serta teknik analisis

**Bab IV:** Membahas isi pokok penelitian dari penelitian yang berisi dari penelitian gambaran umum objek penelitian, visi dan misi UPT. SAMSAT Panyabungan, Struktur organisasi, analisis data, dan pembahasan sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pujian hipotesis

**Bab V:** Penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan dan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Kepuasan dan Pengukuran Kepuasan

###### a. Pengertian Kepuasan dan Pengukuran Kepuasan

Memberi kepuasan kepada pelanggan termasuk hal terpenting untuk menghadapi persaingan bisnis. Hal tersebut ada di setiap kantor pelayanan pajak yang saling berpacu untuk memberi pelayanan terbaik terhadap wajib pajak.<sup>10</sup>

Pengukuran kepuasan suatu instansi disebut bijaksana apabila mengukur kepuasan konsumen dengan teratur. Supaya mengetahui konsumen puas ataupun tidak puas memiliki hubungan dengan instansi, dibutuhkan alat ukur guna menetapkan kepuasan konsumen. Untuk menetapkan besarnya kepuasan konsumen atas sebuah instansi mampu dilakukan dengan beragam cara.<sup>11</sup>

Kotler menyatakan bahwa untuk mengukur kepuasan konsumen mampu dilakukan dengan 4 saran, yakni:<sup>12</sup>

- 1) Sistem keluhan serta usulan, yaitu banyaknya keluhan yang dilakukan konsumen pada suatu periode. Semakin banyak keluhan, maka kurang baik begitu juga sebaliknya.

---

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 134.

<sup>11</sup>Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 104.

<sup>12</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Op. Cit.*, hlm. 85.

- 2) Survei kepuasan konsumen, yaitu melakukan survei baik dengan wawancara ataupun kuisioner mengenai semua hal yang berkaitan dengan instansi.
- 3) Konsumen samaran, yaitu dengan menjadikan pegawai berpura-pura menjadi konsumen untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh pegawai instansi secara langsung, maka dapat diketahui bagaimana pegawai dalam melayani konsumen sebenarnya.
- 4) Analisis mantan konsumen, yaitu dengan melihat catatan konsumen yang dulu pernah sebagai pelanggan untuk melihat sebab mereka tidak lagi menjadi konsumen instansi.

**b. Teori Kepuasan(*The Expectancy Disconfirmation Model*)**

Teori ini memaparkan tentang bagaimana kepuasan ataupun ketidak puasan konsumen terbentuk, yang mengungkapkan bahwa kepuasan serta ketidak puasan konsumen termasuk akibat dari perbandingan antara harapan konsumen sebelumnya membeli dengan sebenarnya didapatkan konsumen daripada produk yang dibeli.<sup>13</sup>

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen diantaranya *expectation* (apa yang diharapkan) serta *percieved performance*(pelayanan yang diterima). Ketidak puasan dapat menjadi besar jika konsumen yang memberikan keluhan merasakan bahwa keluhannya tidak diatasi dengan cepat serta tepat.

---

<sup>13</sup>Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 322.

Keadaan tersebut mengakibatkan konsumen berperasangka tidak baik serta sakit hati, yang terutama pada konsumen yaitu pihak instansi diharuskan memperlihatkan keprihatinannya serta penyesalannya atas kekecewaan konsumen. Maka para pegawai harus mendapat pelatihan serta diberi wewenang guna menentukan keputusan untuk mengatasi kondisi tersebut.

## **2. Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Scherkrnbach mengatakan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Dalam SNI ( Standar Nasional Indonesia) kualitas adalah keseluruhan ciri dari karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain).<sup>14</sup>

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat yang luar biasa bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu

---

<sup>14</sup>[Hhttp://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html](http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html) pada tanggal 9 November 2015 pukul 10.45 Wib.

yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan nyaman pada pelanggan.<sup>15</sup>

Kualitas yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, yang lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan dan komparasi harapan-harapan kinerja produk barang dan jasa, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan, kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah yang bersifat dalam diri nasabah. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan nasabah dan ini merupakan pekerjaan setiap karyawan.<sup>16</sup>

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan kepada perusahaan untuk memberikan kualitas yang memuaskan.<sup>17</sup>

Pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari perusahaan. Jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga menjadi daya tarik bagi masyarakat.

---

<sup>15</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103

<sup>16</sup> Ibid, hlm. 103.

<sup>17</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen jasa terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 98.

Dalam memberikan pelayanan, seharusnya memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang berkualitas, sehingga menciptakan kepuasan konsumen yaitu:<sup>18</sup>

a) *Reliability* (keandalan)

yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyediaan layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga mengkehendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-qur'an surah An-Nahl ayat 91:<sup>19</sup>

وَزِينَةً لِّتُرْكَبُوهَا وَالْحَمِيرَ وَالْبِغَالَ وَالْخَيْلَ

تَعْلَمُونَ لَا مَا وَتَخْلُقُ

Artinya :Dan (dia telah menciptakan) kuda, bagal[820] dan keledai, agar kamu menungganginya dan (menjadikannya) perhiasan. dan Allah menciptakan apa yang kamu tidak mengetahuinya.

Dalam Tafsir Al-Azhar oleh Hamka menjelaskan bahwa Allah Swt memerintahkan kaum muslimin untuk menepati janji

<sup>18</sup> Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Puataka Utama, 2005), hlm. 45.

<sup>19</sup>Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung, 2002), hlm. 486.

mereka dengan Allah jika mereka sudah mengikat janji itu. Mereka diperintahkan untuk menepati janji setia yang telah mereka teguhkan dengan jumlah, dan mencegah mereka membatalkannya.<sup>20</sup>

Adapun kesimpulan ayat diatas adalah tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

b) *Responseveness* (daya tanggap)

yaitu respo atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.<sup>21</sup> Dalam Al-qur'an juga dijelaskan tentang kesigapan dalam melayani surah Al-Maidah ayat 1 yaitu:<sup>22</sup>

لَكُمْ أُحِلَّتِ بِالْعُقُودِ وَأَوْفَاءَ أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا  
 الصَّيْدِ مُحَلِّي غَيْرَ عَلَيْكُمْ يُتَلَى مَا إِلَّا الْأَنْعَمِ هَيْمَةً  
 يُرِيدُ مَا حَكَّمَ اللَّهُ إِنْ حُرْمَ وَأَنْتُمْ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

<sup>20</sup> Hamka, *Tafsir Al—Azhar* (Jakarta: Gema Insani, 2020), hlm. 384.

<sup>21</sup> Ibid, hlm. 94-95.

<sup>22</sup> Ibid, hlm. 182.

Dalam tafsir Al-jalalin menjelaskan patuhilah janji-janji kepada Allah maupun janji kepada sesama manusia, dan manusia dengan dirinya sendiri, selama janji-janji itu tidak mengharamkan yang halal dan tidak mengharamkan yang halal dan menghalalkan yang haram.<sup>23</sup>

Adapun kesimpulan ayat diatas menjelaskan setiap akad yang dibuat antar sesama hamba seperti akad amanah, jual beli, dan akad-akad lain yang diperbolehkan oleh syariat.

c) *Assurance* (jaminan)

meliputi keamanan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembah-lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen yang berdampak pada kesuksesan perusahaan layanan jasa. Berkenan dengan hal ini, Al-qur'an surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Hamka, *Tafsir Al Jalin* (Jakarta: Gema Insani, 2020), hlm. 298.

<sup>24</sup> Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, hlm. 118.

غَلِيظَ فِظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
 وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَأَنْفُضُوا الْقَلْبَ  
 اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ  
 الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Dalam tafsir Jalalin menjelaskan maka berkat merupakan tambahan rahmat dari Allah kamu menjadi lemah lembut sehingga kamu hadapi pelanggaran mereka terhadap perintahmu dengan sikap lunak, artinya akhlakmu jelek tidak terpuji dan berhati kasar hingga kamu mengambil tindakan keras terhadap mereka tentulah mereka akan menjauh diri dari sekelilingmu, maka maafkanlah mereka atas kesalahan mereka perbuat dan mintalah ampun bagi mereka atas kesalahan-kesalahan itu. Kemudian apabila kamu telah berketetapan hati untuk melaksanakan apa yang kamu kehendaki setelah

bermusyawarah maka bertakwalah kepada tuhan artinya percayalah kepadanya.<sup>25</sup>

Adapun kesimpulan ayat diatas adalah Rasulullah memiliki sifat lemah lembut dan sifat itu disebabkan oleh rahmat Allah. Manusia menyukai pribadi lemah lembut, sebaliknya membenci kata-kata kasar dan sikap keras hati. Manusia akan menjauh dari orang yang suka berkata kasar dan hatinya keras.

d) *Tangible* (bukti langsung)

meliputi fasilitas yang kasat mata yang dinikmati langsung oleh nasabah. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenan fasilitas yang membuat nasabah merasa nyaman memang penting. pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-qur'an surah At- Takaatsur ayat 1-5, yaitu:<sup>26</sup>


Artinya: 1. Bermegah-megahan telah melalaikan kamu [1598],  
 2. Sampai kamu masuk ke dalam kubur.  
 3. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu),  
 4. Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui.  
 5. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.

<sup>25</sup> Jalalin, Tafsir jalalin (Jakarta: gema Insani, 2020), hlm. 300.

<sup>26</sup> Departemen Agama RI, *Log. Cit.*, hlm. 1182.

Dalam tafsir Al-Misbah menyatakan saling memperbanyak kenikmatan duniawi dan berbangga-bangga menyangkut anak dan harta telah melengahkan kamu, sampai karena keengganan kalah bersaing itu kamu telah menziarahi kubur-kubur leluhur kamu untuk membuktikan keunggulan kamu, atau dalam arti bahwa kelengahan itu berlanjut sampai ajal menjemput kamu.

Adapun kesimpulan ayat diatas adalah tentang perilaku manusia yang suka bermegah-megahan dalam soal kehidupan duniawi sehingga menyebabkan melalaikan dari tujuan hidupnya yaitu taat kepada Allah Swt. Ia baru akan menyadari kesalahannya jika maud sudah menjemputnya.

#### **b. Definisi Pelayanan**

Philip Kotler mendefinisikan pelayanan atau *service* adalah sikap aktivitas ataupun manfaat yang mampu diberi oleh pihak lain, dimana pada hakikatnya tidak memiliki wujud serta tidak juga memiliki akibat pemilikan suatu hal serta produksi yang dapat ataupun tidak dapat dihubungkan dengan sebuah produk fisik.<sup>27</sup>

Kualitas pelayanan adalah kemampuan menciptakan, merencanakan, serta menyerahkan produk yang memiliki manfaat besar terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan pegawai menjadi jaminan terhadap rasa responsivitas, tersedianya produk, kesempurnaan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberi pelayanan serta waktu

---

<sup>27</sup>Malayu Hasibuan S. P. *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

tunggu yang lebih pendek, dan kemampuan menghasilkan kesenangan serta perasaan nyaman terhadap konsumen.<sup>28</sup>

Kualitas pelayanan termasuk ciri serta sifat pelayanan yang memengaruhi kemampuan pegawai dalam memberikan kepuasan terhadap kebutuhan yang ditunjukkan oleh konsumen ataupun yang tersirat pada diri konsumen. Sebab pegawai termasuk kunci guna menetapkan kualitas produk, kualitas pelayanan, kualitas operasional ataupun kualitas kinerja instansi.<sup>29</sup>

Berikut ini karakteristik mengenai pelayanan supaya menjadi dasar bagaimana memberi pelayanan yang baik, yakni:<sup>30</sup>

1. Pelayanan memiliki sifat tidak dapat diraba, pelayanan berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan kenyataannya terdiri atas tindakan nyata serta termasuk pengaruh yang memiliki sifat yaitu tindakan sosial.
3. Produksi serta konsumsi daripada pelayanan tidak dapat terpisah secara nyata, sebab kejadiannya bersamaan serta terjadi ditempat yang serupa.

Terdapat 3 hal utama yang harus diperhatikan pada proses layanan, yakni:<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103.

<sup>29</sup>*Ibid.*, hlm. 91.

<sup>30</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: ALFABETA. 2012), hlm. 211.

<sup>31</sup>*Ibid.*, hlm. 213-214.

a) Penyediaan Pelayanan

Penyediaan pelayanan yaitu pihak yang mampu memberi sebuah layanan terhadap konsumen, baik layanan yang berbentuk penyediaan serta penyerahan barang maupun jasa.

b) Penerimaan Layanan

Penerimaan layanan yaitu mereka yang dikatakan sebagai konsumen ataupun pelanggan yang mendapat layanan dari para penyedia layanan.

c) Jenis serta Bentuk Layanan

Jenis layanan yang dapat diberi oleh penyedia layanan untuk pihak yang memerlukan layanan yang terdiri atas beraneka macam, yakni layanan yang berhubungan dengan pemberian jasa, layanan yang berhubungan dengan penyediaan serta distribusi barang serta layanan yang berhubungan dengan keduanya.

Untuk memberi pelayanan instansi setidaknya harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan, adapun kriteria kualitas pelayanan sebagai berikut:<sup>32</sup>

(1) *Rebiability* (keandalan)

yakni kemampuan instansi guna memberi pelayanan berdasarkan dengan yang dijanjikan.

---

<sup>32</sup>*Ibid.*, hlm. 221.

(2) *Responsiveness*(daya tanggap)

adalah kemampuan instansi dalam membantu konsumen serta ketersediaan dalam melayani konsumen dengan baik.

(3) *Assurance* (jaminan)

adalah kemampuan pegawai instansi menciptakan rasa percaya para konsumen pada instansi.

(4) *Emphaty* (empati)

adalah memberi perhatian yang tulus serta memiliki sifat individu yang diberi terhadap para konsumen dengan memahami keinginan konsumen.

(5) *Tangible* (bukti fisik)

adalah kemampuan instansi untuk menunjukkan eksistensinya pada konsumen penampilan serta kemampuan sarana serta prasarana fisik instansi dan lingkungan sekitarnya.

**c. Dasar-dasar Pelayanan**

Supaya pelayanan dapat berkualitas serta mempunyai keseragaman, tiap pegawai harus diberikan bekal dengan pengetahuan yang mendalam mengenai dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberi pastinya harus berdasarkan dengan standar tertentu berdasarkan dengan yang diharapkan instansi. Dengan tidak menetapkan standar tertentu maka tidak mudah untuk memberi pelayanan yang lebih

berkualitas.<sup>33</sup> Agar pelayanan yang diberi instansi mampu memberi kepuasan terhadap masyarakat, maka diharuskan mempunyai dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, yakni:<sup>34</sup>

- 1) Memakai pakaian serta memiliki penampilan yang rapi serta bersih.
- 2) Bersikap akrab, percaya diri serta penuh senyum.
- 3) Menyapa secara lembut serta berusaha memanggil nama apabila mengenal konsumen.
- 4) Tenang, hormat, sopan, dan tekun mendengar segala pembicaraan.
- 5) Berbicara menggunakan bahasa yang baik serta benar.
- 6) Memiliki gairah disaat melayani konsumen serta menunjukkan kemampuan.
- 7) Tidak menyela maupun memotong pembicaraan.
- 8) Dapat meyakinkan konsumen dan memberi kepuasan.
- 9) Apabila tidak dapat mengatasi masalah yang terjadi, maka mintalah pertolongan.
- 10) Jika belum mampu memberikan pelayanan maka sampaikan kapan dapat memberikan pelayanan.

#### **d. Sikap-sikap Untuk Melayani**

Sikap dalam melayani konsumen biasanya muncul pada naluri diri sendiri. Kebiasaan untuk berhubungan dengan konsumen dapat

---

<sup>33</sup>Kasmir, *Etika Service* (Jakarta: RajaGrafindo Persda, 2008), hlm. 18.

<sup>34</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank, Op, Cit.*, hlm. 182-183.

mempermudah untuk berinteraksi langsung. Kasmir menyatakan bahwa terdapat beberapa macam untuk melayani konsumen yakni:<sup>35</sup>

- 1) Berikan peluang nasabah untuk berbicara mengemukakan keinginan.
- 2) Dengarkan baik-baik.
- 3) Tidak menyela pembicaraan sebelum nasabah siap berbicara.
- 4) Berikan pertanyaan sesudah nasabah siap berbicara.
- 5) Tidak marah serta mudah tersinggung.
- 6) Tidak mendebat konsumen.
- 7) Jaga sikap, ramah, sopan, serta selalu bersikap tenang.
- 8) Tidak menangani segala hal yang bukan pekerjaan, serta perlihatkan sikap perhatian serta sikap ingin membantu.

#### **e. Ciri-ciri Pelayanan**

Pelayanan yang baik yaitu kemampuan instansi dalam memberi pelayanan yang mampu memberi kepuasan terhadap konsumen dengan standar yang sudah ditentukan kemampuan tersebut diperlihatkan oleh sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang ada. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:<sup>36</sup>

- 1) Terdapat sarana serta prasarana yang baik.
- 2) Terdapat personil yang baik.
- 3) Memiliki tanggungjawab terhadap setiap konsumen dari awal sampai selesai.

---

<sup>35</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 231-232.

<sup>36</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op, Cit.*, hlm. 232-234.

- 4) Dapat melayani dengan tepat serta cepat.
- 5) Dapat berkomunikasi.
- 6) Memberi jaminan kerahasiaan tiap transaksi.
- 7) Mempunyai pengetahuan serta kemampuan yang baik.
- 8) Berupaya memahami keperluan konsumen.
- 9) Dapat memberi kepercayaan terhadap konsumen.

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dalam penulisan skripsi ini peneliti mengambil penelitian terdahulu yang dapat menunjang dan membantu dalam penyempurnaan hasil penelitian ini.

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1	Bernadetta Dwiyani Anindita (2012)	Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Ngesrep Timur V/69, Kota Semarang)	Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel responsiveness, tangible, assurance, empathy, dan tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaanannya adalah jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti lain memakai teknik analisis kualitatif dan kuantitatif serta regresi linier berganda. Sedangkan penulis menggunakan teknis analisis IPA.

- 2 Anggi Baginda Siregar (2008) Analisis Kepuasan Konsumen di *Popeyes Chicken And Seafood* Mal Puri Indah Jakarta Barat Nilai pada *Popeyes Chicken and Seafood Mal Puri Indah* Jakarta Barat adalah sebesar 0,7825. Kepuasan pada *Popeyes Chicken and Seafood Mal Puri Indah* Jakarta Barat ada pada range 0,66-0,80. Berdasarkan hasil analisis IPA terutama pada kuadran III guna tercapainya kategori sangat puas serta mempertahankannya agar tercapai loyalitas pelanggan. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan peneliti lain hanya mengukur tingkat kepuasan konsumen, sedangkan penulis mengukur 5 atribut kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*)
- 3 Fitriah Isky Farida (2011) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta) Hasil CSI yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yaitu sebesar 0.476 yang berarti pelanggan “kurang puas” terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan. Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti lain hanya menggunakan teknik analisis CSI sedangkan teknik analisis yang digunakan penulis adalah IPA.
- 4 Johan Oscar Analisis Dengan analisis IPA maka

		Kepuasan Pelanggan dengan <i>Importance analysis</i> di Sbu <i>Laboratory</i> Cibitung PT Sucofindo (Perso)	dapat diketahui masih terdapat 13 hal yang harus ditingkatkan kedepannya, Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan peneliti lain hanya menggunakan teknik IPA dan CSI sedangkan teknik analisis yang penulis gunakan adalah IPA.
5	Abdul Waris (2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Graha Agung Semarang)	Kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah, secara parsial maupun simultan. Perbedaannya adalah jenis penelitian yang digunakan peneliti lain adalah menggunakan analisis regresi liner berganda, sedangkan penulis menggunakan teknik analisis IPA.

Adapun perbedaan dan persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Persamaan antara penelitian Bernadetta Dwiyani Anindita dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel kepuasan dan pelayanan, sedangkan perbedaannya penelitian Bernadetta Dwiyani Anindita dilakukan di Alfamart, sedangkan penelitian ini dilakukan di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
2. Persamaan antara penelitian Anggi Baginda Siregar dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel kepuasan, sedangkan perbedaannya penelitian

Anggi Baginda Siregar dilakukan di *Popeyes Chicken And Seafood Mal* Putri Indah Jakarta Barat, sedangkan penelitian ini dilakukan di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

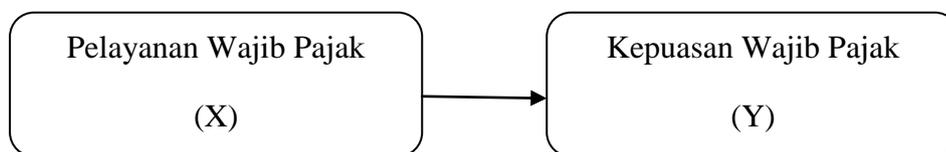
3. Persamaan antara penelitian Fitriah Isky Farida dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel kepuasan dan Pelayanan, sedangkan perbedaannya penelitian Fitriah Isky Farida dilakukan di Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-jakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
4. Persamaan antara penelitian Johan Oscar dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel kepuasan, sedangkan perbedaannya penelitian Johan Oscar dilakukan di Sbu *Laboratory* Cibitung PT. Sucofindo (Perso), sedangkan penelitian ini dilakukan di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
5. Persamaan antara penelitian Abdul Waris dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas variabel Pelayanan, sedangkan perbedaannya penelitian Abdul Waris dilakukan di hotel Graha Agung Semarang, sedangkan penelitian ini dilakukan di UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka Pikir adalah gambaran atau model berupa konsep yang menjelaskan terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita, tentang hubungan antara satu variabel dengan variabel lain yang dibuat dalam bentuk skema atau diagram dengan tujuan untuk mempermudah peneliti

memahami variabel data yang akan diteliti.<sup>37</sup> Maka berdasarkan pembahasan tersebut, kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar II.1**  
**Model Kerangka Berpikir**



#### **D. Hipotesis**

Hipotesis yaitu sebuah jawaban sementara mengenai perilaku, fenomena, ataupun kondisi tertentu yang sudah terjadi ataupun akan terjadi. Hipotesis yaitu pernyataan penelitian mengenai keterkaitan antara variabel-variabel pada penelitian, dan termasuk pernyataan yang sangat spesifik.<sup>38</sup> Penelitian bukan hanya bertahan terhadap hipotesis yang sudah disusun, namun dikumpulkan data guna mendukung ataupun menolak hipotesis tersebut.

---

<sup>37</sup>Abd Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm. 44.

<sup>38</sup>Husaini Usman, *Pengantar Statistik Cara Mudah Memahami Statistika Edisi ketiga* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 115.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. dilaksanakan dari bulan Mei 2021 hingga Desember 2022.

Jenis Penelitian.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yaitu penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang banyak menuntut pengukuran angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dan hasilnya.<sup>39</sup>

Dalam penelitian ini merupakan studi kasus yaitu dengan penyebaran kuesioner untuk Wajib Pajak yang merasakan pelayanan pajak kendaraan bermotor kemudian kuesioner dianalisis.

Penulis melakukan penelitian ini dengan memakai pendekatan pada bentuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif biasanya dilakukan yang mana bertujuan untuk menunjukkan dengan sistematis fakta serta karakteristik objek ataupun subjek yang diteliti dengan tepat.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Budi Gautama and Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan: Merdeka Kreasi, 2021), hlm. 50.

<sup>40</sup>Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 157.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah harapan dan kenyataan kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti yang berjumlah 21985 orang.

### 2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.<sup>41</sup> Sedangkan mudrajat kuncoro, “sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi.”<sup>42</sup> Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* (Sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari setiap populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

#### Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

N = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

---

<sup>41</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

<sup>42</sup>*Ibid.*, hlm. 122.

E = Persen kelonggaran ketidak telitian karena Berdasarkan data dari kantor pajak UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan tercatat 21985 wajib pajak, oleh karena itu penarikan sampel yang masih ditolerir 10%.<sup>43</sup>

Dengan jumlah populasi wajib pajak yang terdapat pada UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan maka sampel yang diperoleh adalah:

$$n = \frac{21985}{1+21985(0,1^2)}$$

$$n = 100.$$

Dari perhitungan di atas, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

#### **D. Sumber Data**

##### 1. Data primer

Data mengenai pendapat responden terhadap kualitas pelayanan SAMSAT meliputi.  
pelayanan, ruang, dan fasilitas pendukung.

##### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh SAMSAT, dan struktur SAMSAT.

---

<sup>43</sup>Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teoridan Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 137.

## **E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Validitas yaitu suatu indeks yang memperlihatkan alat ukur tersebut benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini tentang akurasi instrumen. Guna mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid. Oleh karena itu harus diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) setiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner.<sup>44</sup> Sehingga syarat instrumen disebut mempunyai validitas jika telah terbukti berdasarkan pengalaman yakni dari uji coba.

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas yaitu indeks yang memperlihatkan sampai mana sebuah alat ukur mampu dipercaya ataupun diandalkan. Hal tersebut berarti memperlihatkan sampai dimana alat pengukur disebut konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali ataupun lebih atas gejala yang serupa.<sup>45</sup> Uji reliabilitas instrumen dilakukan yang bertujuan untuk mengetahui konsisten daripada instrumen yang menjadi alat ukur, maka hasil pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran mampu dipercaya hanya jika pada beberapa kali dilaksanakannya pengukuran atas kelompok subjek yang serupa (homogen) didapatkan hasil yang relatif serupa, selama aspek yang diukur pada diri subjek memang belum berubah. Relatif serupa tetap

---

<sup>44</sup>*Ibid.*, hlm. 132.

<sup>45</sup>Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm. 130.

adanya toleransi atas perbedaan kecil antara hasil beberapa pengukuran.<sup>46</sup>

## **F. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga rema dapat ditemukan dan hipotesis kerja dapat dirumuskan seperti yang disarankan oleh data.<sup>47</sup> Apabila data sudah terkumpul dari hasil pengumpulan data maka kemudian akan dilakukan analisis atau pengolahan data. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *Software (Statistical Product and Service Solution)* SPSS versi 21, adapun analisis data dalam penelitian ini adalah:

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistika deskriptif merupakan proses transformasi suatu data penelitian agar lebih mudah diinterpretasikan dan dipahami. Uji ini biasa digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik variabel penelitian. Uji ini dapat dicari melalui perhitungan mean (rata-rata), median, modus, standar deviasi, dan kemencengan distribusi data.<sup>48</sup>

### **2. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk melihat apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah

---

<sup>46</sup> Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Op. Cit.*, hlm. 111.

<sup>47</sup> Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Realitions Kuantitatif dan Kualitatif*, hlm. 217.

<sup>48</sup> Mollie Wahyuni, *Statistik Deskriptif: Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS Versi 25* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020), hlm. 1-2.

memiliki nilai *residual* yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai *residualnya*.

Uji normalitas dilakukan dengan melihat taraf signifikan 10% atau 0.1. sehingga ketentuan uji normalitas yaitu:

- a) Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $> 0,1$  maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $> 0,1$  maka dapat dinyatakan bahwa data tidak berdistribusi normal.<sup>49</sup>

### 3. Uji Asumsi Klasik

Model pengujian hipotesis berdasarkan analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini harus memenuhi asumsi klasik agar menghasilkan nilai parameter yang akurat. Adapun uji klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Adapun pengambilan keputusan pada uji multikolineritas adalah

- 1) Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolineritas dalam penelitian

---

<sup>49</sup>Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitiann Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan skripsi & Analisis Data Dengan Spss* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 114-115.

- 2) Jika nilai  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian<sup>50</sup>

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan uji yang bertujuan untuk melihat ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik *autokorelasi*, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan lain pada model regresi.<sup>51</sup> Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai *Durbin Watson* dengan kriteria jika:

- 1) Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- 2) Angka D-W diantara -2 dan +2 berarti tidak terjadi autokorelasi.
- 3) Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negative.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah ada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi *Spearman's rho* dengan mengkorelasikan variabel independen dengan residual. Taraf signifikan yang digunakan adalah 0.1 dengan uji 2 sisi. Jika signifikan korelasi antara

---

<sup>50</sup>Nikolaus duli, hlm. 120.

<sup>51</sup>Suegyarto Mangkuatmodjo, *Statistik Lanjutan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 106.

variabel independent dengan residual lebih dari 0.1 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>52</sup>

#### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi merupakan suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan matematis antara variabel responden dan variabel penjelas.<sup>53</sup> Analisis regresi sederhana merupakan suatu tehnik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel tidak bebas (Y) dengan variabel bebas (X) dan sekaligus untuk menentukan nilai dugaan.<sup>54</sup> Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen (X) kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan. Adapun model persamaan regresi liner sederhana sebagai berikut:

##### Rumus regresi

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y= variabel Kepuasan wajib pajak

X= variabel Kualitas Pelayanan

a= konstanta

b= koefisien regresi

<sup>52</sup>Nikolaus Duli, hlm. 122-123.

<sup>53</sup>Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonomi Metrika* (Yogyakarta: Andi, 2010), hlm. 61.

<sup>54</sup>Agus Irianto, *Konsep Dasar Statistik, Aplikasi Dan Pengembangannya*, (Jakarta, Kencana, 2008), hlm. 158.

## 5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara dari suatu penelitian yang harus diuji kebenarannya. Pengujian hipotesis atau kesimpulan tersebut akan menghasilkan keputusan yang bersifat menerima atau menolak.<sup>55</sup>

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (parsial). Dengan ketentuan  $T_{hitung} > T_{tabel}$ .<sup>56</sup> Maka secara parsial variabel-variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Adapun kriteria pengujian dari uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $-t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima. Artinya masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel terikat.
- b) Jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel terikat.

---

<sup>55</sup>Akhmad Mustofa, *Uji Hipotesis Statistik* (Yogyakarta: Gapura Publishing.com, 2013), hlm. 1-2.

<sup>56</sup>Ita Rahmayati, dkk, *Faktor Kompensasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja* (Jakarta: LPMM), hlm. 65.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau uji simultan adalah uji yang digunakan untuk menguji hipotesis<sup>57</sup> mengetahui pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis pertama uji F yaitu menguji simultan dari regresi secara keseluruhan, pengujian dengan uji F variannya adalah dengan membandingkan  $F_{hitung}$  ( $F_h$ ) dengan  $F_{tabel}$  ( $F_t$ ). Kriteria uji F adalah: jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Jika koefisien determinasi mendekati angka 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen.

---

<sup>57</sup>Damodar N. Gujarati, *Dasar-Dasar Ekonometrika Edisi Ketiga* (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 204.

## **BAB IV**

### **HASIL PENNELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum UPT. SAMSAT Panyabungan**

##### **1. Sejarah Berdirinya UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat**

###### **Panyabungan.**

SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap yang dilahirkan pada tahun 1976 melalui surat keputusan bersama tiga menteri, yaitu menteri pertahanan dan keagamaan/panglima ABRI, menteri keuangan dan menteri penanganan masalah samsat, yang dalam beroperasionalisasi secara kordinatif dan integratif dilakukan oleh instansi, yaitu: Kepolisian Negara (Polri), mempunyai fungsi wewenang dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) yang mempunyai tugas dalam bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT. Jasa Raharja dibidang asuransi kecelakaan lalu lintas. Perjalan panjang lembaga pelayanan publik sampai saat ini merupakan bukti nyata bahwa perbedaan struktur, fungsi dan kewenangan tidak menjadi kendala yang berarti sepanjang komitmen bersama dapat dibangun dengan mengesampingkan interest dan ego internasional.

Kantor Bersama Samsat Kota Panyabungan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai upaya peningkatan

kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, upaya Peningkatan Asli Daerah (PAD) dan pelaksanaan pungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) di tingkat Kabupaten Mandailing Natal.

Seiring pertumbuhan penduduk dan perkembangan ekonomi masyarakat Kabupaten Mandailing Natal serta pengembangan sistem pemerintahan Kabupaten Mandailing Natal dengan wilayah yang lebih luas, maka peranan Kantor Bersama Samsat Kota Payabungan sekaligus dan wilayah pelayanannya, hal ini memberikan dampak kepada masyarakat yang lebih jauh jarak dan jangkauannya terhadap pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Panyabungan maka sejak tahun 2005 Kantor Bersama Samsat Kota Panyabungan telah dibagi menjadi 3 wilayah pelayanan yaitu, Kantor Samsat Panyabungan, Samsat Gerai Kotanopan dan Samsat Natal seperti yang ada pada saat ini.

## **2. Visi dan Misi Motto dan Nilai-nilai UPT. Unit Pelayanan Teknis Samsat Panyabungan**

Dengan menentukan Visi, Misi dan Motto Nilai-nilai, akan sangat membantu petugas dan lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan sekaligus dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Tentunya untuk mewujudkan hal ini harus mengambil

strategi yang efektif, jika tidak ada Visi, Misi, dan Motto dan Nilai-nilai yang telah ditentukan hanya tinggal kata-kata belaka.

**Visi :** “ Mewujudkan citra simpatik pelayanan bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang profesional transparan, akuntabel dan tidak diskriminatif sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat”.

**Misi :** “ Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi pemilik kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan pendapatan daerah guna mendukung pembangunan nasional”.

**Motto:** “ Kami siap melayani anda”.

**Nilai-nilai:** “Kami sangat menjunjung tinggi amanah dan kepercayaan masyarakat dalam menjalankan tugas pengabdian secara bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang didasari dengan nilai komitmen, kehormatan dan integritas.

### **3. Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Samsat**

Mengambil formulir pendaftaran, lalu mendaftar dan ditetapkan biaya administrasi seperti STNK, ASURANSI JASARAHARJA dan PAJAK RANMOR, lalu diterima RESI PENDAFTARAN dan membayar di PAYMENT BANK SUMUT, dan selanjutnya ke FALIDASI dan PENCETAKAN lalu di ARSIPKAN dan menerima STNK, TNKB yang sudah selesai.

#### **4. Persyaratan Permohonan BPKB DUPLIKAT**

Berdasarkan surat DIRLANTAS POLRI No. POL:  
B/717/XI/98/LANTAS Tanggal, 04 November 1998

##### **a. RUSAK**

Permohonan

Checking fisik kendaraan bermotor

KTP Asli + Fotocopy KTP

STNK Asli + Fotocopy STNK

BPKB Asli + Fotocopy BPKB

Surat pernyataan

Photo pemilik bersama kendaraan

##### **b. HILANG**

Permohonan

Checking fisik kendaraan bermotor

KTP asli + Fotocopy KTP

STNK asli + Fotocopy STNK

Iklan Koran 3 (Tiga) terbit harian

Laporan polisi dan berita acara

Pemeriksaan (BAP)

Surat Pernyataan

Photo pemilik bersama kendaraan

**c. TERBAKAR**

Permohonan

Checking fisik kendaraan bermotor

KTP asli + fotocopy KTP

STNK asli + fotocopy STNK

Surat keterangan lurah

Surat pernyataan

Laporan polisi

Photo pemilik bersama kendaraan

**d. BPKB LAMA HABIS HALAMAN**

Permohonan

Checking fisik kendaraan bermotor

KTP asli + fotocopy KTP

STNK asli + Fotocopy STNK

BPKB lama yang penuh

Surat pernyataan

Photo pemilik bersama kendaraan

**5. Komitmen Bersama Untuk Masyarakat**

UPT. Samsat Panyabungan mempunyai komitmen untuk melayani masyarakat dan mencoba unruk terus menerus meningkatkan pelayanan dengan harapan dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Masyarakat dapat mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Panyabungan menjadi profesional.
- b. Setiap petugas akan senantiasa meningkatkan kualitas standar pelayanan.
- c. Pihak kantor melaksanakan etika pelayanan sesuai dengan ketentuan yang terintegrasi, adil, transparan, menghargai/menghormati masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan.
- d. Kantor Bersama Samsat harus cepat memahami dan memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat secara jelas dan pantas.
- e. Semua petugas terkoordinasi dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan suatu standar pelayanan yang tidak diskriminatif.

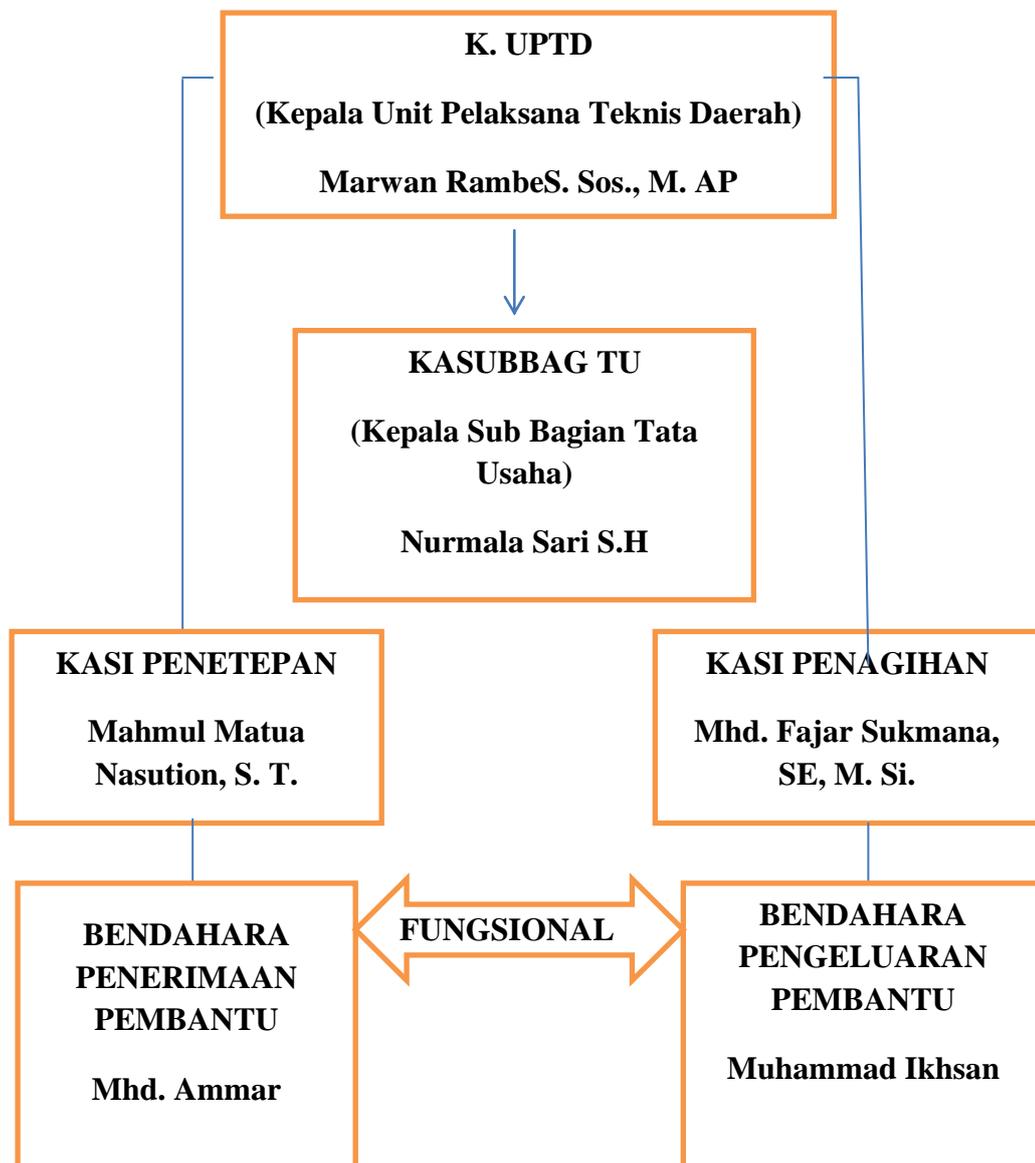
Apabila senantiasa adanya perubahan terhadap kebijakan dan prosedur pelayanan UPT. Samsat Panyabungan, maka pihak Kantor Samsat Panyabungan menginformasikan setiap perubahan prosedur tersebut kepada masyarakat wajib pajak.

## 6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah pertingkatan yang mendeskripsikan komponen-komponen yang menyusun jabatan di **UPT. Samsat Panyabungan**. Dimana dari tingkatan ini kita bisa melihat posisi yang diduduki oleh setiap para karyawan.

**Gambar IV.1**

**Struktur Organisasi**



## B. Analisis Deskriptif

### 1. Deskripsi Jawaban Responden

#### a. Variabel X

Variabel X (variabel bebas) adalah variabel yang memberikan pengaruh pada variabel yang lain.

**Tabel IV.1**  
**Deskripsi Jawaban Responden Tentang Variabel X**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		Jumlah %	Jumlah %	Jumlah %	Jumlah %	Jumlah %
1	UPT. Samsat Panyabungan memiliki tempat parkir yang aman.	38%	29%	15%	9%	9%
2	UPT. Samsat Panyabungan memiliki media informasi seperti brosur dan formulir yang lengkap.	17%	53%	15%	11%	4%
3	Karyawan melakukan komunikasi yang baik dengan wajib pajak, baik secara langsung maupun telepon.	18%	38%	33%	9%	2%
4	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak.	16%	39%	23%	19%	3%
5	Setiap wajib pajak dilayani dengan baik tanpa membedakan Suku, Ras, Agama, Antar Golongan (SARA).	22%	29%	27%	13%	9%

6	Wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan karyawan UPT. Samsat Panyabungan.	37%	34%	15%	10%	4%
---	--	-----	-----	-----	-----	----

Hasil deskripsi jawaban responden dari variabel X yang paling banyak jawaban responden terdapat pada kolom setuju (S) dimana pernyataannya UPT. Samsat Panyabungan memiliki media informasi seperti brosur dan formulir yang lengkap, sebanyak (53%), dan yang paling sedikit jawaban responden terdapat pada kolom sangat tidak setuju (STS) dimana pernyataannya karyawan melakukan komunikasi yang baik dengan wajib pajak, baik secara langsung maupun telepon sebanya (2%).

#### b. Variabel Y

Variabel Y (variabel terikat) variabel yang dikenai pengaruh dari variabel bebas.

**Tabel IV.2**  
**Deskripsi Jawaban Responden Tentang Variabel Y**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		Jumlah %	Jumlah %	Jumlah %	Jumlah %	Jumlah %
1	Karyawan selalu menggunakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, wewenang dan tanggung jawan.	34%	29%	12%	8%	17%
2	Karyawan mengatasi	10%	28%	21%	19%	22%

	keluhan wajib pajak dengan baik dan sopan.					
3	Karyawan memberikan respon yang baik dalam melayani kebutuhan wajib pajak.	7%	18%	23%	27%	25%
4	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada wajib pajak apabila terpaksa harus menunggu karena karyawan tersebut sedang melayani wajib pajak lain.	8%	22%	24%	26%	20%
5	UPT. Samsat Panyabungan tidak pernah melakukan salah pencacatan.	9%	38%	22%	13%	18%
6	Karyawan selalu menepati janji apabila berjanji dengan wajib pajak.	26%	42%	20%	8%	4%

Hasil deskripsi jawaban responden dari variabel Y yang paling banyak jawaban responden terdapat pada kolom setuju (S) dimana pernyataannya karyawan selalu menepati janji apabila berjanji dengan wajib pajak sebanyak (42%) dan yang paling sedikit jawaban responden terdapat pada kolom sangat tidak setuju (STS) dimana pernyataannya karyawan selalu menepati janji apabila berjanji dengan wajib pajak sebanyak (4%).

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat

kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif juga bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean*, dan *standar deviation* data yang terkumpul.

**Table IV.3**  
**Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPUASAN	100	14	27	21.77	2.828
PELAYANAN	100	10	27	18.40	3.372
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV. uji analisis statisti deskriptif diatas dapat dilihat pada variabel kepuasan dengan jumlah data (N) sebanyak 100 mempunyai *mean* 21,77 dengan nilai *minimum* 14 dan nilai *maximum* 27 serta *standard deviatitation* 2,828. Variabel pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 100 mempunyai *mean* 18,40 dengan nilai *minimum* 10 dan nilai *maximum* 27 serta *standard deviatitation* 3.372.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk taraf signifikansi 10% atau 0,1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument atau item-item pernyataan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument

atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Adapun  $r_{hitung}$  untuk tiap item bisa dilihat pada kolom *pearson correlation*, sedangkan  $r_{hitung}$  menggunakan taraf signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = n (jumlah sampel)-2 jadi df = 100-2 = 98, maka diperoleh  $r_{tabel} = 0,1654$ . Hasil uji validitas sebagai berikut:

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan (X)**

<b>Item Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
Item1	0,624	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df= n-2= 100-2= 98 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1654$	Valid
Item2	0,411		Valid
Item3	0,472		Valid
Item4	0,311		Valid
Item5	0,412		Valid
Item6	310		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.3 uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5 dan 6 menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid.

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Validitas Pelayanan (Y)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Item1	0,541	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2 = 100-2 = 98$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1654$	Valid
Item2	0,609		Valid
Item3	0,601		Valid
Item4	0,483		Valid
Item5	0,214		Valid
Item6	0,186		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV.4 uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai item pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, dan 6 menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga item-item pernyataan tersebut dikatakan valid.

### 3. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrument yang dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai  $> 0,60$  maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.202	6

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil tabel IV. uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pengetahuan yaitu  $0,202 > 0,60$ . Dengan demikian variabel kepuasan dikatakan *reliabel*.

**Tabel IV. 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.095	6

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2021

Berdasarkan hasil tabel IV. uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lokasi yaitu  $0,095 < 0,60$ . Dengan demikian variabel pelayanan dikatakan tidak *reliabel*.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorof Smirnov*. Pada taraf signifikan 0,1. Apabila  $\text{sig} > 0,1$  maka berdistribusi data bersifat normal dan apabila  $\text{sig} < 0,1$  maka berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas sebagai berikut.

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.36934699
Most Extreme	Absolute	.066

Differences	Positive	.066
	Negative	-.040
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV. di atas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas dengan metode One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test menunjukkan nilai signifikan kepuasan, dan pelayanan sebesar  $0,200 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi normalitas, kepuasan dan pelayanan berdistribusi normal.

### 5. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antara independen variabel. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat *Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF)*, apabila nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.522	2.642		7.389	.000		
	KEPUASA N	-.052	.120	-.043	-.428	.669	1.000	1.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Hasil uji multikolinearitas pada tabel IV.12 dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel kepuasan adalah 0,1000 Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance dari variabel lebih besar  $> 0,1$ . Nilai VIF dari variabel kepuasan adalah 1,000. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari variabel di atas lebih kecil  $< 10$ . Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

## 6. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai ketidaksamaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random (acak). Adanya heteroskedastisitas dapat menggunakan uji glistier. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:

- a) Sig  $> 0,1$  artinya tidak terkena heteroskedastisitas.
- b) Sig  $< 0,1$  artinya data terkena heteroskedastisitas.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.279	1.482		.188	.851
	KEPUASAN	.114	.067	.168	1.687	.095

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji tabel heteroskedastisitas IV.14 di atas diketahui jika  $\text{sig} > 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan  $0,095 < 0,1$ , di atas terjadi heteroskedastisitas.

## 7. Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kolerasi dengan variabel sebelumnya. Kriteria Durbin-Watson dengan kriteria jika:

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokolerasi positif
- Angka D-W di antara -2 dan +2 berarti tidak terjadi autokolerasi
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokolerasi negative.

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Autokolerasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.043 <sup>a</sup>	.002	-.008	3.386	1.695
a. Predictors: (Constant), KEPUASAN					
b. Dependent Variable: PELAYANAN					

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV.15 di atas dapat diketahui nilai *Durbin Watson* sebesar 1,695 yang berarti berada pada posisi di antara -2 dengan + 2 yaitu  $2 > 1,695$ . Jadi dapat disimpulkan terjadi autokolerasi.

## 7. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel indeviden (X) Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Wajib Pajak pada UPT.

Unit Pelayanan teknis Samsat Panyabungan. Adapun model persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,522	2,642		7,389	,000
	X	-,052	,120	-,043	-,428	,669

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak  
Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Adapun bentuk persamaan Regresi Linear yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + e$$

Maka persamaan dalam penelitian ini:

$$K = \alpha + \beta_1 K + e$$

$$K = \text{Kepuasan}$$

$$\alpha = \text{Konstanta}$$

$$\beta_1 = \text{Koefisien}$$

$$e = \text{eror}$$

berdasarkan regresi linear diatas dapat diartikan bahwa:

- 1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) adalah bernilai positif sebesar 19,522 menunjukkan bahwa jika kepuasan wajib pajak diasumsikan 0, maka pelayanan nilainya sebesar 19,522 satuan
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kepuasan ( $\beta_2$ ) bernilai positif sebesar 0,052 dapat diartikan setiap peningkatan sebesar 1 satuan, dengan asumsi

variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kepuasan dengan pelayanan.

### 8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari skala ordinal dan diubah ke skala interval dengan metode MSI (*Method Of Successiv Interfal*) adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,043 <sup>a</sup>	,002	-,008	3,386

a. Predictors: (Constant), kepuasan  
Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan analisis koefisien determinasi pada tabel IV.11 diperoleh (*Adjusted R Square*) sebesar 0,002 atau (2%) artinya variabel kepuasan mampu menjelaskan variabel dependen atau pelayanan 2%. Sedangkan 2% tidak dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial dan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas dengan variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak.

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Analisis Signifikansi Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.522	2.642		7.389	.000
	KEPUASAN	-.052	.120	-.043	-.428	.669

a. Dependent Variable: PELAYANAN  
Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Berdasarkan tabel IV.18 diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk  $t_{tabel}$  dicari pada  $\alpha = 10\%$  dengan derajat kebebasan  $(df) = n - k - 1$  dimana  $n =$  jumlah sampel dan  $k =$  jumlah variabel independen, jadi  $df = 100 - 1 - 1 = 98$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,1) diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,29025.

Dari hasil uji t dapat dilihat pada variabel kepuasan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,389 dan untuk  $t_{tabel}$  1,29025. Sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $7,389 > 1,29025$ ). Dengan demikian  $H_{a1}$  diterima. Artinya variabel kepuasan secara parsial berpengaruh terhadap pelayanan.

## 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel IV.15**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.103	1	2.103	.183	.669 <sup>b</sup>
	Residual	1123.897	98	11.468		
	Total	1126.000	99			

a. Dependent Variable: PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN

Sumber: Data diolah, SPSS 23 Tahun 2022

Nilai  $F_{tabel}$  untuk nilai signifikansi  $\alpha=10\%$  dengan *regression*  $df=n-k-1$  atau  $df = 100-2-1= 97$  yang diperoleh nilainya sebesar 2,36. Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji f) pada tabel IV. di atas bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 1.83 sedangkan  $F_{tabel}$  2,36, maka  $F_{hitung} < F_{tabel}$  ( $1,83 < 2,36$ ) maka Hipotesis ditolak. Selanjutnya untuk nilai sig. sebesar 0,669 sehingga nilai sig.  $< 0,1$  maka hipotesis diterima. Dapat

disimpulkan bahwa secara simultan tidak ada pengaruh kepuasan terhadap pelayanan.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang disebarakan kepada Nasabah UPT. SAMSAT Panyabungan dan mengelolah hasil jawaban responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui *SPSS* versi 25 yang berjudul Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap pelayanan UPT. SAMSAT Panyabungan.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis yang dilakukan dengan uji persial (uji t) Berdasarkan tabel IV.18 diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk  $t_{tabel}$  dicari pada  $\alpha = 10\%$  dengan derajat kebebasan ( $df$ )= $n-k-1$  dimana  $n$ = jumlah sampel dan  $k$  = jumlah variabel independen, jadi  $df=100-1-1=98$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi= $0,1$ ) diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,29025.

Dari hasil uji t dapat dilihat pada variabel kepuasan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,389 dan untuk  $t_{tabel}$  1,29025. Sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $7,389 > 1,29025$ ). Dengan demikian  $H_{a1}$  diterima. Artinya variabel kepuasan secara parsial berpengaruh terhadap pelayanandan uji simultan (uji f), maka diperoleh hasil yaitu:

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Bernadetta Dwiyani Anindita (2012) menunjukkan bahwa variabel responsiveness, tangible,

assurance, empathy, dan tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini peneliti menghadapi berbagai keterbatasan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi data yang diperoleh.

Walaupun demikian, peneliti tetap melakukan penelitian dan tetap berusaha dan bersabar dalam melakukan penelitian agar penelitian ini maksimal. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai “ Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan UPT. Samsat Panyabungan jika kepuasan pelayanan semakin meningkat, maka tingkat kepuasan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan akan meningkatkan pendapatan retribusi pajak pada UPT. Samsat Panyabungan, sebaliknya jika kurangnya kepuasan wajib pajak maka retribusi pendapatn pajak semakan menurun.
2. Tidak terdapat Analisi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan bagi wajib pajak, baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPT. Samsat Panyabungan sudah melaksanakan kewajibannya masing-masing untuk melayani wajib pajak dalam pembayaran pajak.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap hasil penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Saran Untuk Instansi Pemerintah

Pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan diharapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan.

### 2. Bagi Instansi Pajak

Sebagai wakil dari pemerintah, instansi pajak seharusnya dapat bekerja dengan lebih baik dan lebih mengutamakan kepentingan rakyat khususnya wajib pajak, sehingga hal-hal yang tidak diinginkan tidak akan terjadi, dan wajib pajak tidak merasa keberatan untuk membayar pajaknya. Serta penerimaan atas pajak dan pendapat semakin meningkat.

### 3. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Saran akademis, penelitian ini memfokuskan dua variabel independen, yaitu kepuasan wajib pajak dan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan kepuasan wajib pajak dan pelayanan pegawai wajib pajak serta menambah sampel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020)
- Akhmad Mustofa, *Uji Hipotesis Statistik* (Yogyakarta: Gapura Publishing.com, 2013)
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)
- Damodar N. Gujarati, *Dasar-Dasar Ekonometrika Edisi Ketiga* (Jakarta: Erlangga, 2006)
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung, 2002)
- Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Realitions Kuantitatif dan Kualitatif*
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003)
- Hamka, *Tafsir Al Jalin* (Jakarta: Gema Insani, 2020)
- Hasil Wawancara Dengan Bapak Muhammad Aziz, Konsumen Panyabungan, Pada Tanggal 14 April 2022 Pukul 14.20 Wib.
- Hasil Wawancara Dengan Bapak Zulfikar, Konsumen Panyabungan , Pada Tanggal 13 April 2022 Pukul 10.00 Wib.
- Hasil wawancara Dengan Ibu Cindy Lubis, Konsumen Sipolu-polu, Pada Tanggal 14 April 15.00 Wib.
- Hhttp://www.pengertianpakar.com/2015/05pengertian-kualitas-menurut-pakar.html pada tanggal 9 November 2015 pukul 10.45 Wib.
- Husaini Usman, *Pengantar Statistik Cara Mudah Memahami Statistika Edisi ketiga* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019)
- Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Puataka Utama, 2005)
- Ita Rahmayati, dkk, *Faktor Kompensasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja* (Jakarta: LPMM)
- Jalalin, *Tafsir jalalin* (Jakarta: gema Insani, 2020)
- Kasmir, *Etika Service* (Jakarta: RajaGrapindo Persda, 2008)

- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004)
- M. Nur Nasution, *Manajemen jasa terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004)
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: ALFABETA. 2012)
- Malayu Hasibuan S. P. *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009)
- Molli Wahyuni, *Statistik Deskriptif: Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS Versi 25* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020)
- Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitiann Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan skripsi & Analisis Data Dengan Spss* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019)
- Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Jakarta: Benyamin Molan PT. Indeks, 2007)
- Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management, Kedua Belas Jilid I* (Indonesia: Benyamin Molanpt. Macanan Jaya Cemerlang, 2007)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Adi Zakaria Afiff Salemba Empat, 1997)
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian (Public, Relation dan Komunikasi)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- Rustiyani Ningsih, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)
- Suegyarto Mangkuatmodjo, *Statistik Lanjutan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004)
- Budi Gautama and Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan: Merdeka Kreasi, 2021)
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008)
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990.
- Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2002)
- Wawancara dengan Kasubbag TU (Bagian Tata Usaha), Tanggal 22 April 2022.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Muhammad Yazid  
Nim : 17 402 00205  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat, Tanggal Lahir : Lumban Dolok, 13 Mei 1997  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Anak Ke : 4 dari 8 bersaudara  
Alamat Lengkap : Lumban Dolok, Kecamatan Panyabungan Selatan Kabupaten Mandailing Natal  
Motto : Jawaban dari sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa dan menjadi diri sendiri.  
Telepon/No. Hp : 0812 6376 6134  
Email : [yazidmatondang13@gmail.com](mailto:yazidmatondang13@gmail.com)

### B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Mhd. Ammar  
Pekerjaan : Pns  
Nama Ibu : Masniah Nasution  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### C. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2003-2009 : SD N 142583 Lumban Dolok  
Tahun 2009-2012 : SMP N 1 Panyabungan Selatan  
Tahun 2012-2015 : SMK N 2 Panyabungan  
Tahun 2017-Sekarang : Program Sarjana (S-1) Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733.  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 474/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/02/2021  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

22 Februari 2021

Yth. Bapak/Ibu;

1. Nofinawati : Pembimbing I
2. Azwar Hamid : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Muhammad Yazid  
NIM : 1740200205  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Konsentrasi : Manajemen Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT Samsat Panyabungan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

ar. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihatang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 340 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/02/2022  
Hal : Mohon Izin Riset

22 Februari 2022

**Yth. Kepala UPT. Samsat Panyabungan**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

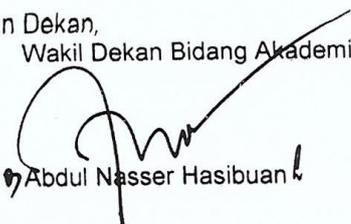
Nama : Muhammad Yazid  
NIM : 1740200205  
Semester : X (Sepuluh)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
U.P.T. SAMSAT PANYABUNGAN**

JLN. WILLIEM ISKANDER/DALAN LIDANG TEL: (0636)326127  
PANYABUNGAN

Panyabungan, 23 Februari 2022

Nomor : 800/456/UPT.PB/2022  
Sifat : Penting  
Jumlah Lembaran : 1 ( satu ) Lembar  
Perihal : **Izin Melaksanakan Riset**

Kepada Yth :  
**Bapak Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam IAIN Padang  
Sidimpuan**

Di-  
**Padang Sidimpuan**

Dengan hormat,

1. Sehubungan dengan Surat Saudara dengan Nomor: 340/In/G.4c/TL.00/02/2022 tanggal 22 Februari 2022, Perihal Mohon Izin Melaksanakan Riset, bersama ini kami memberitahukan bahwa Mahasiswa :

Nama : Muhammad Yazid  
Nim : 1740200205  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Diberikan Izin Melakukan Riset pada Kantor UPTD PPD Samsat Panyabungan BPPRD Provinsi Sumatera Utara yang diperlukan guna menyusun Skripsi yang berjudul “ *Analisis Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan*”.

2. Demikian Surat Izin Riset ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

**KEPALA UPT PENGELOLAAN  
PENDAPATAN DAERAH PANYABUNGAN  
U.P. BPPRDSU PROVSU,**



**MARWAN RAMBE, S.Sos, M.AP  
PEMBINA  
NIP. 19770411 200312 1 004**

Lampiran 1

**ANGKET PENELITIAN**  
**Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat**  
**Panyabungan**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan  
Pendidikan Terakhir :  
Alamat :  
Jenis Pekerjaan :

**II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *Chek List*(√) atau silang (x) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No.	Tanggapan Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Lampiran 2

## SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Muhammad Isa, S. T., M.M.**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

**“Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan”**

Yang disusun oleh:

Nama : Muhammad Yazid

Nim : 17 402 00205

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, Juli 2022

Muhammad Isa, S. T., M.M.

NIP: 198006052011011003

**A. Kepuasan (x)**

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	UPT. Samsat Panyabungan memiliki tempat parkir yang aman.					
2	UPT. Samsat Panyabungan memiliki media informasi seperti brosur dan formulir yang lengkap.					
3	Karyawan melakukan komunikasi yang baik dengan wajib pajak, baik secara langsung dan melalui telepon.					
4	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak.					
5	Setiap wajib pajak dilayani dengan baik tanpa membedakan Suku, Ras, Agama, Antar golongan (SARA).					
6	Wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan karyawan UPT. Samsat Panyabungan.					

**B. Pelayanan (y)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Karyawan selalu menggunakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama, wewenang dan tanggung jawab.					
2	Karyawan mengatasi keluhan wajib pajak dengan baik dan sopan					
3	Karyawan memberikan respon yang baik dalam melayani kebutuhan wajib pajak					
4	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada wajib pajak apabila terpaksa harus menunggu karena karyawan tersebut sedang melayani wajib pajak lain.					
5	UPT. Samsat Panyabungan tidak pernah melakukan salah pencatatan.					
6	Karyawan selalu menepati janji apabila berjanji dengan wajib pajak.					

Panyabungan, 2022  
Responden,

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addari  
Padangsidempuan**

ditempat

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu dosen/pegawai untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang Ekonomi Syariah, dengan judul "**Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan UPT. Samsat Panyabungan**".

Atas kesediaan Bapak/Ibu dosen/pegawai meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Hormat saya,

Muhammad yazid  
17 402 00205



Kantor UPT. SAMSAT Panyabungan.



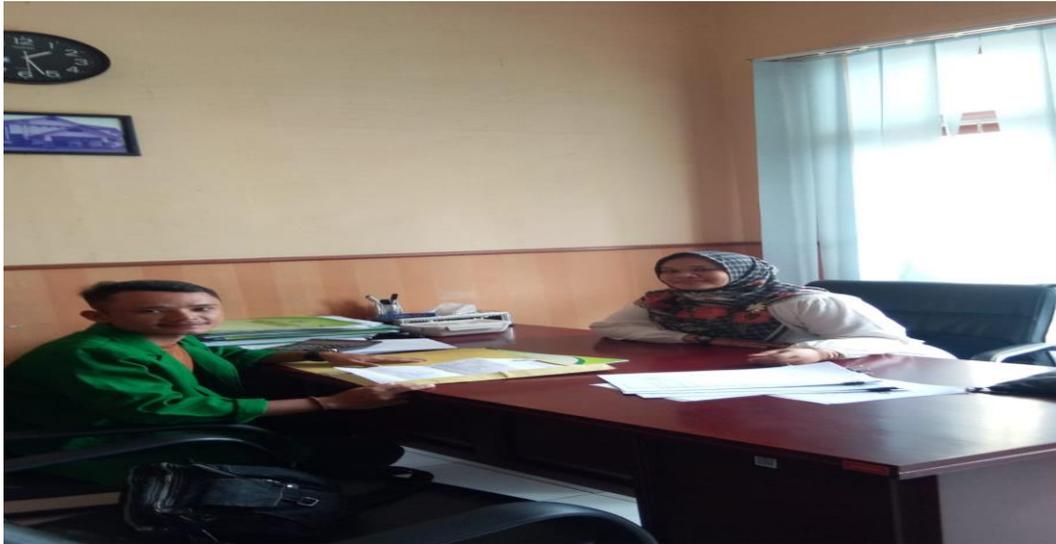
Penyebaran angket kepada Bapak Muhammad Rasid sebagai nasabah UPT. SAMSAT Panyabungan



Kantor UPT. SAMSAT Panyabungan



Penyebaran Angket Kepada Ibu Aisyah sebagai nasabah di UPT. SAMSAT Panyabungan



Ibu KASUBBAG TU PT. SAMSAT Panyabungan



Penyebaran angket kepada Bapak Fadli sebagai nasabah UPT. SAMSAT Panyabungan



Penyebaran angket kepada Ibu Siti Hayati sebagai nasabah UPT. SAMSAT Panyabungan



Penyebaran angket kepada Bapak Ahmad Gozali sebagai nasabah UPT. SAMSAT Panyabungan