

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
UPPD DIPENDA PROPINSI JATENG
KABUPATEN SRAGEN**



Tesis

Diajukan Kepada
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister Dalam Ilmu Manajemen

Oleh:

KISWANTO

N I M : P.100030108

Program : Magister Manajemen

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA
2006

NOTA PEMBIMBING

Dr. H.M. WAHYUDDIN, MS
Dosen Program Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Drs. SYAMSUDIN, MM
Dosen Program Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Kiswanto

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalaamu ‘alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap
Tesis Saudara:

Nama	:	Kiswanto
NIM	:	P. 100030108
Program Studi	:	Magister Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Judul Tesis	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian
Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalaamu ‘alaikum Wr. Ab.

Surakarta, Pebruari 2006

Pembimbing II

Pembimbing I

Drs. Syamsudin, MM

Dr. H.M. Wahyuddin, MS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Kiswanto

N I M : P. 100030108

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT UPPD DIPENDA PROPINSI JATENG KABUPATEN
SRAGEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Abstrack

Parasuraman et al., (1990) expressing that measuring rod is quality of measurable service by 10 variable sub dimension, that is: tangibles, Reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communications, and understanding the customer; then evaluated can be summarized in five dimension, that is: reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and tangibles.

This research aim to analyse the influence of variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles to Satisfaction of Society of Taxpayer of Motor Vehicle at Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen. Test the accuracy model by using coefficient determinasi (R^2) show the value 0,761 having meaning that equal to 76,1% variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles have an effect on to Satisfaction of Society of Taxpayer of Motor Vehicle at Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen, the rest of equal to 23,9 % influenced by other variable which is not packed into a model. Seen from value F_{hitung} equal to 59,914 signifikan at $\alpha = 1\%$, showing by together have an effect on by signifikan to Satisfaction of Society of Taxpayer of Motor Vehicle at Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen. Variable Reliability have the influence most dominant to satisfaction of society of owner of motor vehicle at Kabupaten Sragen. This Conclusion is obtained by relying on the level of value of coefficient regresi where variable reliability assess the fourth compared to biggest coefficient regression other variable. variable Assurance reside in on course second, variable responsiveness reside in on course third, variable tangible reside in fourth on course. variable Empathy reside in fifth on course but individually do not signifikan.

Fact empirically prove that all taxpayer of motor vehicle at Kabupaten Sragen, see the officer ability in serving them beside wish the guarantee after paying its lease, nature of responsive of easy place and officer contacted also become the attention of owner of motor vehicle in Kabupaten Sragen.

Abstraksi

Parasuraman dkk., (1990) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh 10 sub variabel (dimensi), yaitu: *tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *responsiveness* (keresponsifan), *competence* (pengetahuan dan ketrampilan), *courtesy* (perilaku), *credibility* (kejujuran), *security* (keamanan), *access* (kemudahan hubungan), *communications* (komunikasi), dan *understanding the customer* (mengerti kebutuhan masyarakat) yang kemudian dievaluasi dapat diringkas dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen. Uji ketepatan model dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai hitung 0,761 mempunyai makna bahwa sebesar 76,1% variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen, sisanya sebesar 23,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 59,914 signifikan pada $\alpha=1\%$, menunjukkan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen. Variabel *reliability* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pemilik kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen. Kesimpulan ini diperoleh dengan mendasarkan pada besarnya nilai koefisien regresi dimana variabel *reliability* nilai koefisien regresinya paling besar dibandingkan dengan keempat variabel yang lain. Variabel *assurance* berada pada posisi kedua, variabel *responsiveness* berada pada posisi ketiga, variabel *tangible* berada pada posisi keempat. Variabel *emphaty* berada pada posisi kelima namun secara individu tidak signifikan.

Kenyataan secara empiris membuktikan bahwa para wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen, melihat kemampuan petugas dalam melayani mereka disamping menginginkan jaminan setelah membayar pajaknya, sifat keresponsifan petugas dan tempat yang mudah dihubungi juga menjadi perhatian pemilik kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis ini.

Terima kasih yang tulus penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan Tesis ini, khususnya kepada yang terhormat:

1. Bp. Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bp. Dr. H.M. Wahyuddin, M.S selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku Pembimbing Utama.
3. Bp. Drs Syamsudin, MM selaku Pembimbing II.
4. Kepala Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Orang tua dan Keluarga serta temen-temen angkatan X/B yang memberikan dorongan demi terselesainya penyusunan tesis ini.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya penyusunan tesis ini.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan berkah dan rahmah Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi nusa, bangsa dan agama serta bagi kita semua.

Surakarta, Pebruari 2006.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul Tesis	i
Halaman Nota Pembimbing	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Tesis	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	6
A. Kajian Pustaka	6
B. Landasan Teori	6
1. Arti Kualitas	6
2. Kualitas Pelayanan	9
3. Penilaian Kualitas Pelayanan	11
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
5. Teori Tentang kepuasan	14
C. Kerangka Penelitian	19
D. Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
E. Hipotesis Penelitian	20

BAB III	METODE PENELITIAN	22
A.	Populasi dan Sampel.....	22
B.	Sumber Data	23
C.	Metode Pengumpulan Data	23
D.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	24
E.	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	26
1.	Uji Validitas	26
2.	Uji Reliabilitas	27
F.	Metode Analisis Data	28
G.	Uji Asumsi Klasik	34
1.	Uji Normalitas	34
2.	Uji Autokorelasi	35
3.	Uji Heteroskedastisitas	36
4.	Uji Multikolinieritas	37
 BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A.	Uji Kualitas Data.....	39
1.	Uji Validitas	40
2.	Uji Kehandalan Instrumen Penelitian (<i>Reliability Test</i>)	42
B.	Analisis Data	43
1.	Analisis Regresi Linier Berganda	43
2.	Uji Statistik	45
a.	Uji Parameter Penduga (Uji t)	45
b.	Uji Ketepatan Model	49
1).	Uji F	49
2).	Koefisien Determinasi (R^2)	50
C.	Uji Asumsi Klasik	50
1.	Uji Normalitas	50
2.	Uji Autokorelasi	51
3.	Uji Heteroskedastisitas	52

4. Uji Multikolinieritas	52
D. Implikasi Manajerial	53
E. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran-saran	57
Daftar Pustaka	
Daftar Pertanyaan	
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Perbandingan Pandangan Tradisional Dan Modern Terhadap Kualitas	19
Tabel IV.1 Rangkuman hasil uji validitas instrumen pertanyaan tentang variabel <i>reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible</i>	40
Tabel IV.2 Rangkuman hasil uji validitas Instrumen Pertanyaan Kepuasan Pemilik Kendaraan Bermotor	42
Tabel IV.3 Rangkuman Hasil Analisis Regresi	43
Tabel IV.4 Ringkasan Hasil pengujian multikolinieras dengan VIF	44
Tabel IV.5 Ringkasan Hasil Pengujian Reliabilitas	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalisasi penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005: 229).

Organisasi pelayanan publik menurut Dwiyanto (1995: 29) adalah suatu birokrasi pemerintah yang diperlukan untuk melindungi kepentingan publik antara lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dikatakan pula bahwa tujuan organisasi publik tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi mereka (masyarakat) dan ketidakadilan mekanisme pasar.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., (1990) dalam Tjiptono (2005: 156-159) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang di sebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari 22 atribut rinci yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala *likert*, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 7 (Sangat Setuju). Pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi, yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Hasil penelitian Parasuraman dkk., (1990) tersebut menunjukkan bahwa dimensi dan atribut model *Servqual* yang digunakan untuk pengukuran kualitas adalah dimensi reliabilitas, daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

Dalam penelitian ini sosok organisasi publik yang akan diteliti adalah Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen sebagai bagian integral fungsi pemerintahan negara dalam hal pelayanan

kepada masyarakat khususnya para wajib pajak kendaraan bermotor, ternyata fungsi Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen mempunyai tataran luas. Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen di era reformasi ini telah banyak melakukan perubahan-perubahan secara mendasar terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Citra buruk dan banyaknya tudungan miring serta banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima pelayanan merupakan bukti otentik masih rendahnya kualitas pelayanan. Namun seiring dengan tuntutan reformasi dan perubahan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintah yang sering disebut dengan “*good governance*” menuntut setiap aparatur harus dapat bertanggungjawab dan mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakannya kepada publik. Dengan perubahan paradigma baru tersebut diharapkan kualitas pelayanan publik khususnya di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen dapat ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen.

B. Batasan Masalah

Oleh karena luasnya aspek yang dapat mempengaruhi kualitas

pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi hanya mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan yang akan dikaji pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat mencakup beberapa dimensi yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* yang selanjutnya akan dijadikan variabel independen dan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai variabel dependen.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen?
2. Dimensi apakah dari kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD

Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen;

2. Untuk mengetahui dimensi apa yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang *valid* bagi Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen. Dengan mengetahui masalah yang ada, maka hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam menentukan strategi kebijaksanaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat bagi peneliti

Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan peneliti khususnya yang terkait dengan masalah kualitas pelayanan dan sebagai bahan perbandingan teori yang ada dengan kenyataan di lapangan serta memperdalam kemampuan dalam memecahkan masalah.

3. Manfaat bagi pihak lain

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama dalam obyek yang berbeda.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka

Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2005: 121) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan, sedangkan Berry dan Parasuraman (1990) dalam Tjiptono (2005: 156) menekankan pentingnya pengukuran kualitas layanan bagi setiap organisasi.

B. Landasan Teori

1. Arti Kualitas

Mengenai arti kualitas ini dapat berbeda-beda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah kualitas ini dipakai. Dalam suatu perusahaan yang menghasilkan suatu produk, istilah kualitas sering diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa dimaksudkan atau dibutuhkan.

Seperti kita ketahui bahwa suatu produk harus memenuhi beberapa tujuan. Supaya produk itu dapat digunakan untuk mencapai tujuan, maka