

**KUALITAS LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP (SAMSAT) DI KOTA SURAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai**

**Derajat S-2 Gelar Magister Manajemen**



**Oleh :**

**SUHARJONO**

**NIM : P.100040021**

**Program Studi : Magister Manajemen**

**Konsentrasi : Pemasaran**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2006**

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : KUALITAS LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) DI KOTA SURAKARTA

Diajukan oleh : Suharjono

NIM : P 100040021

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah *diujikan* pada hari : 18 Juli 2006

dan dinyatakan *dapat diterima* sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

**Magister Manajemen**

**Ketua / Penguji I**

**Anggota / Penguji III**

**Prof. Dr. Bambang Setiaji**

**Drs. Ahmad Mardalis, M.Si**

**Anggota / Penguji II**

**Drs. Triyono, M.Si**

Surakarta, .....2006

**Direktur,**

**Dr. M. Wahyuddin, MS**

## **MOTTO**

*~~Tunjukkanlah yang benar itu benar, dan  
yang salah itu salah  
dari sana mari kita perbuat kebenaran~~*

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Yang bertandatangan dibawah ini Saya :

Nama : SUHARJONO  
Nim. : P. 100040021  
Judul Tesis : KUALITAS LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU  
ATAP( SAMSAT ) DI KOTASURAKARTA

Menyatakan dengan sebenar-benarnya , bahwa :

Tesis yang saya serahkan ini adalah hasil karya sendiri, dan apabila ada kutipan-kutipan dan ringkasan- ringkasan dari hasil karya orang lain sudah saya jelaskan sumbernya.

Apabila dikemudian hari bahwa saya terbukti secara hukum, Tesis ini hasil jiplakan, maka saya sanggup bertanggungjawab secara hukum dan mengembalikan ijazah yang saya terima dari Universitas Muhammadiyah Surakarta, dan secara otomatis tidak lagi berhak menyandang gelar Magister Manajemen, yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, .....2006

Yang membuat pernyataan

**SUHARJONO**

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Pengukuran kualitas pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar, yaitu spesifikasi teknis atau yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Variabel-variabel yang dipertimbangkan mempengaruhi kualitas pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Penelitian kualitas pelayanan ini dilakukan di Kantor SAMSAT Surakarta.

Tujuan penelitian ini adalah menentukan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Surakarta.

Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan survey kepada wajib pajak Penelitian di Kantor SAMSAT Surakarta. Data hasil survey diolah dengan metode regresi logistik.

Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan ada tiga variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap probabilitas kepuasan wajib pajak adalah prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan produk pelayanan. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap probabilitas kepuasan wajib pajak adalah biaya pelayanan. Model regresi logistik mampu menjelaskan tingkat kepuasan wajib pajak sebesar 88%. Nilai  $-2 \text{ Log likelihood} = 46,997$  menunjukkan model regresi logistik sesuai dengan variabel yang diteliti. Selain itu nilai Nagelkerke  $R^2 = 0,679$  artinya 67,9% kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prosedur, waktu, biaya, sarana prasarana dan kompetensi petugas. Sedang 32,1% dijelaskan oleh variabel yang lain.

**Kata kunci : pelayanan, kepuasan, prosedur, waktu, biaya, produk, sarana prasarana, kompetensi petugas, model regresi logistik**

## ABSTRACT

The quality of service is dynamical condition that correlated with product, merit, human, processes, and environment that is satisfied expectation. Quality of public service must be standardized. That is specification for doing work. Procedure, time, cost, product, facility supported and costumer service competence are considered variables that influence tax payer satisfaction. This research of service quality is done in SAMSAT office of Surakarta.

The aim of this research is to determine influential variables on tax payer satisfaction.

The method of research is case study by doing survey on tax payer in SAMSAT office of Surakarta . Data of survey are processed by logistic regression model.

The results of analysis and discussion show there are three significance influential variables on tax payer satisfaction. There are procedure, cost, and service product. The most influential variable is cost of service. Logistic regression model could explain tax payer level of satisfaction 88%. The value of -2 Log likelihood = 46,997 shows that model is conform by variables that are considered. Value of Nagelkerke  $R^2 = 0,679$  means 67,9% tax payer satisfaction could explain by that variables, and 32,1% explain by the others.

**Key words : service, satisfaction, procedure, time, cost, product, facility supported, costumer service competence, logistic regression model.**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat, nikmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “ Kualitas Layanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kota Surakarta”.

Penulisan tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Berkaitan dengan hal itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang dihaturkan kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, masukan dan koreksi sampai tesis ini selesai.
2. Drs. Triyono, M.Si sebagai Pembimbing yang dengan sabar dan teliti memberikan arahan dan bimbingan dan motivasi, sehingga penulisan tesis dapat terselesaikan.
3. Dr. M. Wahyuddin sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Kepala Kantor Kisbang dan Linmas, selaku Gubernur Jawa tengah, Kepala Dipenda Propinsi Jawa Tengah yang telah memberikan ijin dan dukungan.
5. Kepala Kantor UPPD Kota Surakarta beserta staf yang telah memberikan ijin dan dukungan.
6. Seluruh staf dosen dan karyawan di Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Akhir kata semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan. Segala yang benar sesungguhnya dari Allah SWT dan tidak ada kekuatan kecuali dari Nya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Juli 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Batasan Masalah.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Konsep Pengertian, Teori Pelayanan dan Kepuasan .....	7
B. Penelitian Sebelumnya dan Perumusan Hipotesis.....	13
BAB III METODE PENELITIAN .....	16
A. Pengambilan Sampel .....	16
B. Pengumpulan Data .....	17
C. Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	18



D. Instrumen Penelitian .....	19
E. Metode Analisis Data .....	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	25
A. Deskripsi SAMSAT Surakarta .....	25
B. Deskripsi Data .....	29
C. Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	31
D. Analisis Regresi Logistik .....	32
E. Uji Asumsi Klasik .....	38
F. Pembahasan .....	40
BAB V PENUTUP .....	44
A. Kesimpulan .....	44
B. Keterbatasan Penelitian.....	45
C. Saran .....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Deskripsi jumlah kendaraan responden.....	30
Tabel 4.2. Jumlah total penerimaan pajak di Kantor SAMSAT Surakarta 2002-2005.....	30
Tabel 4.3 .Nilai korelasi untuk uji validitas.....	31
Tabel 4.4. Nilai alpha untuk uji reliabilitas.....	32
Tabel 4.5. Nilai -2Log likelihood dan Nagelkerke $R^2$ .....	33
Tabel 4.6. Uji Hosmer dan Lemeshow.....	33
Tabel 4.7. Hasil prediksi regresi logistik .....	33
Tabel 4.8. Hasil estimasi dan uji signifikansi parameter.....	34
Tabel 4.9. Statistik deskriptif untuk variabel pengganggu $e$ .....	38
Tabel 4.10. Korelasi $e^2$ dan $Y^2$ .....	39
Tabel 4.11. Korelasi antar variabel bebas.....	40

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Surakarta.....	29

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Era reformasi telah membawa dampak yang cukup signifikan terhadap sikap-sikap masyarakat yang semakin menuntut keterbukaan dan kebebasan. Masyarakat menjadi cepat tanggap terhadap sistem pengelolaan dan kebijakan dari suatu instansi atau badan baik milik negara maupun swasta. Salah satu yang menjadi perhatian masyarakat adalah pelayanan publik terutama di kantor-kantor pemerintah. Pelayanan publik menjadi sorotan apakah instansi tersebut sudah dikelola dengan baik atau belum.

Dalam tatanan praktis, perbaikan dan peningkatan pelayanan sangat diperlukan. Hal ini dikarenakan masih banyak kelemahan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan meningkat kedudukannya di masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan dari aparat pemerintah. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah masih terasa belum memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi budaya masyarakat. Di sana-sini selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang sering merugikan masyarakat yang menerima layanan.

Konsep baru tentang administrasi negara menunjukkan bahwa harus ada manajemen yang efisien, ekonomis, dan terkoordinir atas instalasi pelayanan kepada masyarakat. Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 yang tercantum dalam Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Surakarta ( 2003 : 10-11) , pemerintah berupaya memberikan pelayanan :

- (1) Kesederhanaan artinya bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit.
- (2) Kejelasan dan kepastian artinya prosedur/tata cara jelas, persyaratan unit kerja dan atau pejabat jelas, biaya dan jadwal waktu penyelesaian jelas, hak dan kewajiban dari pemberi/penerima jelas dan pasti.
- (3) Keamanan artinya bahwa dalam pelayanan, proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- (4) Keterbukaan artinya bahwa segala hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak diminta.
- (5) Efisiensi artinya bahwa persyaratan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan dicegah adanya pengulangan persyaratan.
- (6) Ekonomis artinya bahwa pengenaan biaya ditetapkan secara wajar.
- (7) Keadilan yang merata artinya bahwa pelaksanaan umum yang merata dan diperlakukan secara adil
- (8) Ketepatan waktu artinya bahwa pelaksanaannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan mempertimbangkan pernyataan tersebut, selayaknya pelayanan publik harus mempertimbangkan kepuasan masyarakat dalam menerima jasa pelayanan.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mengurus segala keperluan yang berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakai jalan raya yang merupakan kerja sama antara Kepolisian, Asuransi Kerugian (AK) Jasa Raharja, dan Pemerintah Daerah Propinsi. SAMSAT menjadi pusat pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan di Kantor SAMSAT yang diharapkan mempermudah, memperlancar dan murah atau sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan ternyata masih dinilai kurang memuaskan oleh sebagian golongan masyarakat. Untuk memberikan masukan tentang persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Kantor SAMSAT akan

dilakukan penelitian yang diharapkan dapat digunakan untuk menilai kualitas, memperbaiki sistem dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor SAMSAT Surakarta dengan melakukan survey terhadap wajib pajak dengan mempertimbangkan faktor-faktor prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Sedangkan kepuasan masyarakat menjadi dua klasifikasi saja yaitu puas atau tidak.

Pengolahan data hasil survey menggunakan metode regresi Logistik. Hasil pengolahan data akan menunjukkan faktor-faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dan seberapa besar pengaruh yang diberikan masing-masing faktor tersebut. Kepuasan wajib pajak tersebut akan digunakan sebagai ukuran kualitas layanan di Kantor SAMSAT Surakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis ingin meneliti ” *Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap ( SAMSAT ) dilihat dari variabel prosedur, waktu, biaya, produk, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta ? ”*

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis Sejauh mana Kualitas Layanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap ( SAMSAT ) Surakarta dari variabel prosedur, waktu, biaya, produk, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta, dengan menentukan faktor-faktor yang berpengaruh secara signifikan .

#### **D. Batasan Masalah**

1. Variabel-variabel bebas yang dipertimbangkan adalah,
  - (i) prosedur pelayanan,
  - (ii) waktu penyelesaian,
  - (iii) biaya pelayanan,
  - (iv) produk pelayanan,
  - (v) sarana dan prasarana,
  - (vi) kompetensi petugas.
2. Variabel tak bebas adalah kepuasan masyarakat dengan kriteria puas dan tidak puas.
3. Penelitian dilakukan dalam periode waktu Pebruari – April 2006 di Kantor SAMSAT Surakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diukur dengan kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Surakarta.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang masing-masing memuat :

## BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi konsep dan teori tentang pelayanan dan kepuasan, hasil penelitian terdahulu dan hipotesis.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi tentang metode pengambilan sampel yang digunakan sebagai responden untuk mengisi kuisisioner, pengumpulan data, definisi variabel dan definisi operasional, instrumen penelitian dan metode analisis data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang, deskripsi SAMSAT Surakarta, struktur organisasi dan aturan-aturan yang digunakan sebagai dasar. Juga berisi deskripsi dan hasil analisis data serta pembahasannya.

## BAB V PENUTUP

Bab V berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran yang sesuai dengan permasalahan untuk penelitian lebih lanjut.