

BAB 4

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

4.1 Analisis Uji Instrumen Penelitian (*Pre-test*)

Pre-test dilakukan untuk menguji pertanyaan dalam bentuk pernyataan yang dijadikan sebagai instrumen penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman responden terhadap pernyataan yang dibuat dalam lembar kuesioner. *Pre-test* dilakukan kepada 30 orang responden yang sesuai dengan karakteristik sampel dalam penelitian. Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner harus valid dan reliabel supaya mendapatkan data yang terpercaya. Oleh karena itu, diperlukan uji instrumen penelitian yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas terhadap seluruh pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian. Penelitian ini terdiri dari dua kuesioner. Pada kuesioner pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan yang terdiri dari dua bagian yaitu pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan. Kuesioner kedua untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

4.1.1 Analisis Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *one shot method* (satu sisi) atau disebut juga dengan *internal consistency* (sekali pengukuran) dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} , r_{hitung} dapat dilihat dari *corrected item-total correlation* dan diuji dengan menggunakan SPSS 13.00. Data dikatakan valid apabila nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r_{tabel} .

Nilai r_{tabel} untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ($p = 0,05$) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena $N = 30$ maka derajat bebas adalah

$df = n - 2$ dimana,

df = derajat bebas

n = jumlah populasi

$df = 30 - 2$

$= 28$

Pada lampiran 3 nilai r_{tabel} satu sisi pada $df = 28$ dan $p = 0,05$ adalah 0,2407. Sedangkan r_{hitung} diperoleh dari pengolahan SPSS 13.00 dan dapat dilihat pada lampiran 4. r_{hitung} dapat dilihat dari *corrected item-total correlation*. Hasilnya menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner dinyatakan valid. Berikut disajikan hasil uji validitas dalam tabel-tabel berikut :

4.1.1.1 Uji Validitas Kuesioner (Pelayanan yang Dirasakan)

Tabel 4.1.
Uji Validitas Kuesioner (Pelayanan yang Dirasakan)
(n = 30)

Uji Validitas Pelayanan yang Dirasakan				
Dimensi	Indikator	r_{hitung} (<i>Corrected Item-Total Correlation</i>)	r_{tabel}	Simpulan
<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	.348	.2407	Valid
	Pernyataan 2	.406	.2407	Valid
	Pernyataan 3	.576	.2407	Valid
	Pernyataan 4	.392	.2407	Valid
	Pernyataan 5	.414	.2407	Valid
<i>Reliability</i>	Pernyataan 6	.576	.2407	Valid
	Pernyataan 7	.471	.2407	Valid
	Pernyataan 8	.712	.2407	Valid
	Pernyataan 9	.778	.2407	Valid
	Pernyataan 10	.380	.2407	Valid
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 11	.426	.2407	Valid
	Pernyataan 12	.432	.2407	Valid
	Pernyataan 13	.509	.2407	Valid
	Pernyataan 14	.518	.2407	Valid
	Pernyataan 15	.461	.2407	Valid
<i>Assurance</i>	Pernyataan 16	.472	.2407	Valid
	Pernyataan 17	.499	.2407	Valid
	Pernyataan 18	.432	.2407	Valid
	Pernyataan 19	.443	.2407	Valid
	Pernyataan 20	.611	.2407	Valid
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 21	.733	.2407	Valid
	Pernyataan 22	.545	.2407	Valid
	Pernyataan 23	.500	.2407	Valid
	Pernyataan 24	.548	.2407	Valid
	Pernyataan 25	.484	.2407	Valid

Sumber: “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, r_{hitung} (*corrected item-total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai pelayanan yang diharapkan dapat dinyatakan valid.

4.1.1.2 Uji Validitas Kuesioner (Pelayanan yang Diharapkan)

Tabel 4.2.
Uji Validitas Kuesioner (Pelayanan yang Diharapkan)
(n = 30)

Uji Validitas Pelayanan yang Diharapkan				
Dimensi	Indikator	r_{hitung} (Corrected Item-Total Correlation)	r_{tabel}	Simpulan
<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	.517	.2407	Valid
	Pernyataan 2	.329	.2407	Valid
	Pernyataan 3	.470	.2407	Valid
	Pernyataan 4	.449	.2407	Valid
	Pernyataan 5	.438	.2407	Valid
<i>Reliability</i>	Pernyataan 6	.699	.2407	Valid
	Pernyataan 7	.524	.2407	Valid
	Pernyataan 8	.566	.2407	Valid
	Pernyataan 9	.449	.2407	Valid
	Pernyataan 10	.469	.2407	Valid
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 11	.496	.2407	Valid
	Pernyataan 12	.351	.2407	Valid
	Pernyataan 13	.470	.2407	Valid
	Pernyataan 14	.479	.2407	Valid
	Pernyataan 15	.483	.2407	Valid
<i>Assurance</i>	Pernyataan 16	.478	.2407	Valid
	Pernyataan 17	.444	.2407	Valid
	Pernyataan 18	.445	.2407	Valid
	Pernyataan 19	.288	.2407	Valid
	Pernyataan 20	.444	.2407	Valid
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 21	.374	.2407	Valid
	Pernyataan 22	.306	.2407	Valid
	Pernyataan 23	.468	.2407	Valid
	Pernyataan 24	.420	.2407	Valid
	Pernyataan 25	.372	.2407	Valid

Sumber: "telah diolah kembali"

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, r_{hitung} (*corrected item-total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai pelayanan yang diharapkan dapat dinyatakan valid.

4.1.1.3 Uji Validitas Kuesioner (Kualitas Pelayanan)

Tabel 4.3.
Uji Validitas Kuesioner (Kualitas Pelayanan)
(n = 30)

Uji Validitas Kualitas Pelayanan				
Dimensi	Indikator	r_{hitung} (Corrected Item-Total Correlation)	r_{tabel}	Simpulan
<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	.529	.2407	Valid
	Pernyataan 2	.503	.2407	Valid
	Pernyataan 3	.482	.2407	Valid
	Pernyataan 4	.433	.2407	Valid
	Pernyataan 5	.424	.2407	Valid
<i>Reliability</i>	Pernyataan 6	.815	.2407	Valid
	Pernyataan 7	.513	.2407	Valid
	Pernyataan 8	.571	.2407	Valid
	Pernyataan 9	.452	.2407	Valid
	Pernyataan 10	.482	.2407	Valid
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 11	.485	.2407	Valid
	Pernyataan 12	.368	.2407	Valid
	Pernyataan 13	.493	.2407	Valid
	Pernyataan 14	.493	.2407	Valid
	Pernyataan 15	.480	.2407	Valid
<i>Assurance</i>	Pernyataan 16	.482	.2407	Valid
	Pernyataan 17	.442	.2407	Valid
	Pernyataan 18	.466	.2407	Valid
	Pernyataan 19	.311	.2407	Valid
	Pernyataan 20	.614	.2407	Valid
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 21	.374	.2407	Valid
	Pernyataan 22	.320	.2407	Valid
	Pernyataan 23	.641	.2407	Valid
	Pernyataan 24	.595	.2407	Valid
	Pernyataan 25	.302	.2407	Valid

Sumber: “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, r_{hitung} (*corrected item-total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid.

4.1.1.4 Uji Validitas Kuesioner (Kepuasan Wajib Pajak)

Tabel 4.4.
Uji Validitas Kuesioner (Kepuasan Wajib Pajak)
(n = 30)

Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak				
Dimensi	Indikator	r_{hitung} (Corrected Item-Total Correlation)	r_{tabel}	Simpulan
Sistem Keluhan	Pernyataan 26	.378	.2407	Valid
	Pernyataan 27	.538	.2407	Valid
	Pernyataan 28	.399	.2407	Valid
	Pernyataan 29	.417	.2407	Valid
	Pernyataan 30	.694	.2407	Valid

Sumber: “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, r_{hitung} (*corrected item-total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai kepuasan Wajib Pajak dapat dinyatakan valid.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban responden. Dalam menguji reliabilitas, peneliti menggunakan *cronbach's alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai uji reliabilitas lebih dari 0,70 (Uyanto, 2006, hal. 263). Apabila r_{alpha} positif dan lebih besar dari batas minimal (0,700) maka reliabel dan apabila r_{alpha} negatif atau r_{alpha} lebih kecil batas minimal (0,700) maka tidak reliabel. R_{alpha} dapat dilihat dari *Cronbach's Alpha*, hasil SPSS 13.00 seperti pada tabel-tabel berikut :

4.1.2.1 Uji Reliabilitas Kuesioner (Pelayanan yang Dirasakan)

Tabel 4.5.
Reliability Statistics
Pelayanan yang Dirasakan

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
.903	25

Sumber: "telah diolah kembali"

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa r_{α} atau Cronbach's Alpha sebesar .903 atau 0.903 berarti lebih besar dari batas minimal yaitu 0,700 berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai pelayanan yang dirasakan dapat dinyatakan reliabel.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner (Pelayanan yang Diharapkan)

Tabel 4.6.
Reliability Statistics
Pelayanan yang Diharapkan

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
.878	25

Sumber: "telah diolah kembali"

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa r_{α} atau Cronbach's Alpha sebesar .878 atau 0.878 berarti lebih besar dari batas minimal yaitu 0,700 berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai pelayanan yang diharapkan dapat dinyatakan reliabel.

4.1.2.3 Uji Reliabilitas Kuesioner (Kualitas Pelayanan)

Tabel 4.7.
Reliability Statistics
Kualitas Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
.897	25

Sumber: “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa r_{α} atau Cronbach's Alpha sebesar .897 atau 0.897 berarti lebih besar dari batas minimal yaitu 0,700 berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai kualitas pelayanan dapat dinyatakan reliabel.

4.1.2.4 Uji Reliabilitas Kuesioner (Kepuasan Wajib Pajak)

Tabel 4.8.
Reliability Statistics
Kepuasan Wajib Pajak

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
.720	5

Sumber: “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa r_{α} atau Cronbach's Alpha sebesar .702 atau 0.702 berarti lebih besar dari batas minimal yaitu 0,700 berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai kepuasan Wajib Pajak dapat dinyatakan reliabel.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 (empat) kategori, yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun tujuan ditampilkannya karakteristik dari responden hanyalah sebatas pemberian informasi atau gambaran umum saja mengenai ciri-ciri responden dan tidak dilakukan analisis secara mendalam.

4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.9.
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(n = 100)

Kategori	Frekuensi	Persentase
Pria	97	87%
Wanita	3	3%
Total	100	100%

Sumber : “telah diolah kembali”

Dari tabel 4.9 dapat diketahui dari 100 responden, responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 97% responden dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 3% responden. Kebanyakan responden adalah laki-laki karena secara umum laki-laki mempunyai mobilitas yang sangat tinggi dan membutuhkan kendaraan bermotor untuk mendukung aktivitas sehari-hari.

4.2.2 Berdasarkan Usia

Tabel 4.10.
Data Responden Berdasarkan Usia
(n = 100)

Kategori	Frekuensi	Persentase
< 25 tahun	21	21%
25 – 30 tahun	76	76%
30 – 40 tahun	0	0
> 40 tahun	3	3%
Total	100	100%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.10 didapatkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 25 tahun hingga 30 tahun yaitu sebanyak 76% responden. Hal ini disebabkan karena pada rentang usia tersebut bisa dikatakan merupakan kategori rentang usia yang produktif. Sisanya 21% responden berusia kurang dari 25 tahun, dan 3% responden berusia lebih dari 40 tahun.

4.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.11.
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
(n = 100)

Kategori	Frekuensi	Persentase
SD atau sederajat	0	0
SMP	1	1%
SMA/SEDERAJAT	23	23%
D3	34	34%
S1	42	42%
Pascasarjana	0	0
Total	100	100%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa responden terbanyak dengan pendidikan terakhirnya adalah S1 sebanyak 42% responden, D3 sebanyak 34% responden, SMA/SEDERAJAT sebanyak 23% responden, dan SMP sebanyak 1% responden.

4.2.4 Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.12.
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan
(n = 100)

Kategori	Frekuensi	Persentase
Pelajar atau Mahasiswa	0	0
Pegawai Negeri	5	5%
Pegawai Swasta	9	9%
Wiraswasta	44	44%
Pensiun	0	0
Lain-lain	42	42%
Total	100	100%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 44% responden, pekerjaan lain-lain sebanyak 42% responden. Untuk sisanya 9% responden sebagai pegawai swasta dan 5% responden sebagai pegawai negeri.

4.3 Analisis Per Dimensi mengenai Tingkat Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Wajib Pajak PKB di SAMSAT Kota Depok

Di dalam bab ini akan dijelaskan mengenai tingkat pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan secara lebih rinci berdasarkan data yang sudah diperoleh sebelumnya. Dari tingkat yang diharapkan dan dirasakan tersebut akan diperoleh seberapa tinggi tingkat kepuasan Wajib Pajak PKB di SAMSAT Kota Depok melalui *importance-performance analysis*.

4.3.1 Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* mencerminkan ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses pelayanan. Dalam melihat tingkat pelayanan yang dirasakan dan diharapkan pada dimensi *tangible*, dapat dilihat melalui 5 (lima) indikator yaitu letak/lokasi SAMSAT yang strategis, tersedia ruang tunggu yang nyaman, tersedia tempat parkir yang memadai, tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor dan kerapihan penampilan petugas SAMSAT.

4.3.1.1 Indikator Letak/lokasi SAMSAT yang Strategis

Indikator pertama yang diukur oleh peneliti adalah indikator letak/lokasi SAMSAT yang strategis.

Tabel 4.13.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Letak/Lokasi SAMSAT yang Strategis
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	1	1%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	36	36%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	12	12%	Cukup Setuju	0	0
Baik	48	48%	Setuju	82	82%
Sangat Baik	3	3%	Sangat Setuju	18	18%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas indikator letak/lokasi SAMSAT yang strategis yaitu 48% responden menyatakan baik, 36% responden menyatakan tidak baik, 12% responden menyatakan cukup baik, 3% responden menyatakan sangat baik dan sisanya sebanyak 1% responden menyatakan sangat tidak baik. Pelayanan yang dirasakan atas indikator letak/lokasi SAMSAT yang strategis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik.

Sedangkan apabila dilihat dari pelayanan yang diharapkan dari 100 responden, atas indikator letak/lokasi SAMSAT yang strategis diperoleh persentase 82% responden menyatakan setuju dan sisanya 18% responden menyatakan sangat setuju.

Sekarang telah dibuka SAMSAT baru yang terletak di Cinere, Depok tetapi hanya melayani perpanjangan dan pengesahan STNK. Pemilihan lokasi tersebut diharapkan mempermudah masyarakat kota Depok dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.3.1.2 Indikator Tersedia Ruang Tunggu yang Nyaman

Tabel 4.14.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Tersedia Ruang Tunggu yang Nyaman
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	42	42%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	11	11%	Cukup Setuju	1	1%
Baik	36	36%	Setuju	81	81%
Sangat Baik	11	11%	Sangat Setuju	18	18%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan bahwa sebanyak 42% responden menyatakan tidak baik atas indikator tersedia ruang tunggu yang nyaman, sebanyak 36% responden menyatakan baik, 11% responden menyatakan cukup baik, dan 11% responden menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik artinya ruang tunggu yang tersedia memang cukup sempit sehingga berdesak-desakan dan ditambah panas karena seringkali AC yang ada tidak dinyalakan.

Apabila dilihat dari pelayanan yang diharapkan dari 100 responden didapat persentase 81% responden menyatakan setuju atas tersedia ruang tunggu yang nyaman dan sisanya 18% responden menyatakan sangat setuju. Sudah sewajarnya Wajib Pajak mengharapkan dan mendapatkan fasilitas ruang tunggu yang nyaman misalnya dengan adanya AC yang mana di SAMSAT Kota Depok seringkali AC tersebut tidak dinyalakan.

4.3.1.3 Indikator Tersedia Tempat Parkir yang Memadai

Indikator ketiga dari dimensi *tangible* adalah tersedia tempat parkir yang memadai. Salah satu suplemen pelayanan adalah *caretaking*. *Caretaking* disini mempunyai makna bahwa suatu perusahaan harus mempertahankan pelayanan yang berbeda terhadap pelanggan dari latar belakang yang berbeda. Pelanggan ada

yang membutuhkan tempat parkir sebab mereka memiliki mobil atau motor. Begitu pula di SAMSAT Kota Depok sudah seharusnya mempunyai tempat parkir yang memadai. Ini sesuai dengan salah satu tugasnya adalah dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Berikut disajikan pada tabel 4.7 pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan atas indikator tersedia tempat parkir yang memadai.

Tabel 4.15.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Tersedia Tempat Parkir yang Memadai.
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	42	42%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	10	10%	Cukup Setuju	0	0
Baik	43	43%	Setuju	70	70%
Sangat Baik	5	5%	Sangat Setuju	30	30%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas indikator tersedia tempat parkir yang memadai sebanyak 43% responden menyatakan baik, sebanyak 42% responden menyatakan tidak baik, sisanya 10% responden menyatakan cukup baik dan 5% responden menyatakan sangat baik. Artinya bahwa mayoritas responden menyatakan baik atas indikator tersedia tempat parkir yang memadai. Memang tempat parkir di SAMSAT Kota Depok seringkali penuh apabila Wajib Pajak yang datang tepat pada waktu jatuh tempo pembayaran pajak yang sama sehingga ada sebagian Wajib Pajak yang tidak mendapatkan tempat untuk parkir kendaraannya tetapi bisa diparkir di luar.

Dari tabel 4.15 juga dapat dilihat mengenai pelayanan yang diharapkan atas indikator tersedia tempat parkir yang memadai, yaitu sebesar 70% responden menyatakan setuju atas tersedia tempat parkir yang memadai dan 30% responden

menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengharapkan tersedia tempat parkir yang memadai di SAMSAT Kotas Depok.

4.3.1.4 Indikator Tersedia Brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam mendukung proses pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT Kota Depok maka diperlukan benda-benda yang mempunyai hubungan secara langsung dalam proses pelayanan, salah satunya adalah brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor. Ketersediaan brosur/leaflet sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan terutama bagi yang belum pernah datang ke SAMSAT dan juga akan mempercepat proses pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor karena akan dipandu dengan brosur/leaflet tersebut. Berikut disajikan tabel 4.16 mengenai tingkat pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan :

Tabel 4.16.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Tersedia Brosur/Leaflet Pajak Kendaraan Bermotor
(n = 100)

Pelayanan Yang Dirasakan			Pelayanan Yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	1	1%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	34	34%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	17	17%	Cukup Setuju	2	2%
Baik	45	45%	Setuju	76	76%
Sangat Baik	3	3%	Sangat Setuju	22	22%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan bahwa sebanyak 45% responden menyatakan baik atas indikator tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor, 34% responden menyatakan tidak baik, 17% responden menyatakan cukup baik, 3% responden menyatakan sangat baik dan sisanya sebanyak 1% responden merasa sangat tidak baik. Dengan demikian,

diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan baik artinya di SAMSAT Kota Depok sudah tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor.

Sedangkan jika dilihat dari pelayanan yang diharapkan maka sebesar 76% responden menyatakan setuju atas indikator tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bemotor, 22% responden menyatakan sangat setuju dan 2% responden menyatakan cukup setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap bahwa dengan tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bemotor bisa membantu mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.1.5 Indikator Kerapihan Penampilan Petugas SAMSAT

Dalam memberikan proses pelayanannya, terdapat tiga instansi yang mempunyai peran dan tugas masing-masing. Hal ini sesuai dengan kutipan dari Pedoman Mutu SAMSAT Kota Depok (2007, p. 5) yaitu :

Sebagai pengemban tugas Kepolisian di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, SAMSAT Kota Depok yang ditangani oleh Petugas Polisi Lalu Lintas, Dispenda serta Jasa Raharja di bidang pendapatan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Ketiga instansi tersebut diwakili oleh masing-masing petugas dan masing-masing instansi dapat terlihat dari seragam atau pakaian yang dikenakan. Untuk petugas Polisi Lalu Lintas mengenakan seragam polisi, untuk Dinas Pendapatan Daerah mengenakan baju warna campuran coklat atau hijau muda dan untuk Jasa Raharja menggunakan seragam dari perusahaannya. Berikut disajikan tingkat pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan dalam tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Kerapihan Penampilan Petugas SAMSAT
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	38	38%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	16	16%	Cukup Setuju	1	1%
Baik	45	45%	Setuju	73	73%
Sangat Baik	1	1%	Sangat Setuju	26	26%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa pelayanan yang dirasakan atas indikator kerapihan penampilan petugas SAMSAT sebanyak 45% responden menyatakan baik, sebanyak 38% responden menyatakan tidak baik, 16% responden menyatakan cukup baik dan sisanya sebanyak 1% responden menyatakan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik artinya petugas SAMSAT Kota Depok dalam menjalankan tugasnya berpenampilan rapih.

Pelayanan yang diharapkan oleh responden atas indikator kerapihan penampilan petugas SAMSAT maka sebanyak 73% responden menyatakan setuju dan 26% responden menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dan mengharapkan para petugas SAMSAT Kota Depok agar selalu berpenampilan rapi.

4.3.1.6 Tingkat Kesesuaian dari Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tingkat kesesuaian diperoleh dari tingkat pelayanan yang dirasakan dan tingkat pelayanan yang diharapkan dari responden terhadap lima indikator yang terdapat dalam dimensi *tangible*. Dari tingkat kesesuaian tersebut akan mencerminkan tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap dimensi *tangible*.

Tabel 4.18.
Tingkat Kesesuaian Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
(n = 100)

Indikator	Pelayanan yang Dirasakan	Pelayanan yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian
1. Letak/lokasi SAMSAT yang strategis.	316	418	75.60%
2. Tersedia ruang tunggu yang nyaman.	316	417	75.78%
3. Tersedia tempat parkir yang memadai.	311	430	72.32%
4. Tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor.	309	425	72.70%
5. Kerapihan penampilan petugas SAMSAT.	315	420	75%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa untuk indikator pertama diperoleh tingkat kesesuaian sebanyak 75.60% yang berarti bahwa responden sudah merasa puas atas letak/lokasi SAMSAT yang strategis. Indikator yang pertama ini berhubungan dengan asas *efficiency* karena dengan letak/lokasi SAMSAT yang strategis akan meminimalisir *compliance cost* dari Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Indikator yang kedua yaitu tersedia ruang tunggu yang nyaman diperoleh tingkat kesesuaian sebanyak 75.78% yang berarti responden sudah merasa puas. Tingkat kesesuaian pada indikator ketiga yaitu indikator tersedia tempat parkir yang memadai menunjukkan angka 72.32% yang berarti responden sudah merasa cukup puas. Untuk indikator yang keempat yaitu tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor diperoleh tingkat kesesuaian sebanyak 72.70% yang berarti responden sudah merasa cukup puas. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir yang memadai dapat menambah terhadap nilai pelayanan karena berguna untuk membantu proses pelayanan kepada Wajib Pajak.

Sedangkan untuk indikator yang kelima adalah kerapihan penampilan petugas SAMSAT memiliki tingkat kesesuaian sebanyak 75% yang menandakan

bahwa responden sudah merasa puas. Para petugas sudah sepantasnya berpenampilan rapi dan menjaga sikap mereka pada saat bekerja karena mereka sebagai *public service* memberikan jasa dan melayani Wajib Pajak PKB secara langsung.

4.3.2 Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dalam melihat tingkat kepuasan pada dimensi *reliability*, dapat dilihat melalui 5 (lima) indikator yaitu pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu, petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat, petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat, petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya, dan kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.2.1 Indikator Pelaksanaan Jam Kerja Dilakukan Tepat Waktu

Tabel 4.19.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Pelaksanaan Jam Kerja Dilakukan Tepat Waktu
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	52	52%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	32	32%	Cukup Setuju	10	10%
Baik	16	16%	Setuju	72	72%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	18	18%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.19 atas pelayanan yang dirasakan oleh responden, sebanyak 52% responden menyatakan tidak baik, 32% responden menyatakan cukup baik dan sisanya sebanyak 16% responden menyatakan baik atas indikator pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan tidak baik artinya pelaksanaan jam kerja di SAMSAT Kota Depok tidak sesuai dengan jam kerja yaitu jam 08.00-16.00 dan seringkali

jam 07.50 sudah bisa melayani tetapi ada juga petugas yang sudah pulang sebelum waktunya.

Sedangkan jika dilihat dari pelayanan yang diharapkan atas pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu maka didapat sebanyak 72% responden menyatakan setuju dan 18% responden menyatakan sangat setuju. Artinya mayoritas responden setuju dan berharap bahwa pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu.

4.3.2.2 Indikator Petugas SAMSAT Mampu Memberikan Pelayanan dengan Cepat

Di SAMSAT Kota Depok terdapat papan sosialisasi yang bertuliskan "Proses pelayanan perpanjangan STNK mulai pendaftaran hingga loket kasir maksimal 90 menit". Berikut disajikan dalam tabel 4.20 :

Tabel 4.20.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Mampu Memberikan Pelayanan dengan Cepat
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	70	70%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	25	25%	Cukup Setuju	3	3%
Baik	5	5%	Setuju	79	79%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	18	18%

Sumber : "telah diolah kembali"

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan dari 100 responden atas indikator petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan yang cepat sebanyak 70% responden menyatakan tidak baik, 25% responden menyatakan cukup baik dan sisanya 5% responden menyatakan baik. Sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT mampu

memberikan pelayanan cepat, ini bisa terlihat dari banyaknya antrian dan ruang tunggu yang penuh.

Untuk pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat sebanyak 79% responden menyatakan setuju dan 18% responden menyatakan sangat setuju. Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat memang sudah sewajarnya karena setiap Wajib Pajak pasti mempunyai kepentingan-kepentingan lain misalnya bekerja sehingga Wajib Pajak tersebut harus kembali ke tempat kerjanya.

4.3.2.3 Indikator Petugas SAMSAT Mampu Memberikan Pelayanan dengan Tepat

Dengan memberikan pelayanan yang tepat artinya sesuai dengan prosedur pelaksanaannya maka akan memperlancar proses pelayanan.

Tabel 4.21.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Mampu Memberikan Pelayanan dengan Tepat
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	1	1%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	73	73%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	20	20%	Cukup Setuju	1	1%
Baik	6	6%	Setuju	85	85%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	14	14%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas indikator petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat yaitu sebanyak 73% responden menyatakan tidak baik, 20% responden menyatakan cukup baik, 6% responden menyatakan baik dan sisanya

sebanyak 1% responden menyatakan sangat tidak baik. Dari data menunjukkan sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat.

Untuk pelayanan yang diharapkan oleh responden atas indikator petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat sebanyak 85% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan sangat setuju dan sisanya 1% responden menyatakan cukup setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dan berharap agar petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat.

4.3.2.4 Indikator Petugas SAMSAT Bertanggung Jawab atas Tugasnya

Petugas-petugas di SAMSAT sudah mempunyai tanggung jawab masing-masing. Mulai dari Kepala Seksi PKB dan BBN KB, penanggung jawab Jasa Raharja, Perwira Urusan Tata Usaha dan lain-lain (Pedoman Mutu, 2007. p. 14-15). Begitu juga petugas yang secara langsung melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Tabel 4.22.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Bertanggung Jawab atas Tugasnya
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	1	1%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	59	59%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	37	37%	Cukup Setuju	2	2%
Baik	3	3%	Setuju	84	84%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	14	14%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.22 bahwa pelayanan yang dirasakan oleh responden atas indikator petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya, sebanyak 59% responden menyatakan tidak baik, 37% responden menyatakan cukup baik, 3% responden menyatakan baik dan sisanya 1% responden menyatakan sangat tidak

baik. Dengan demikian, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas bertanggung jawab atas tugasnya.

Pelayanan yang diharapkan oleh responden atas indikator petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya sebanyak 84% responden menyatakan setuju dan 14% responden menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden setuju dan berharap para petugas SAMSAT dapat bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing.

4.3.2.5 Indikator Kemudahan Untuk Memperoleh Penjelasan Tentang Hal-hal yang Belum Jelas Berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 4.23.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Kemudahan untuk Memperoleh Penjelasan Tentang Hal-hal yang Belum
Jelas Berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	64	64%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	24	24%	Cukup Setuju	1	1%
Baik	12	12%	Setuju	88	88%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	11	11%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.23 pelayanan yang dirasakan oleh responden atas indikator kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan PKB sebanyak 64% responden menyatakan tidak baik, sebanyak 24% responden menyatakan cukup baik dan sebanyak 12% responden merasa baik. Dari data-data menunjukkan sebagian besar responden menyatakan tidak baik artinya para Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

Pelayanan yang diharapkan oleh responden atas indikator kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan PKB sebanyak 88% responden menyatakan setuju dan 11% responden menyatakan sangat setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap untuk mendapatkan kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan PKB.

4.3.2.6 Tingkat Kesesuaian dari Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.24.
Tingkat Kesesuaian Dimensi *Reliability* (Keandalan)
(n = 100)

Indikator	Pelayanan yang Dirasakan	Pelayanan yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian
6. Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu.	264	408	64.70%
7. Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat.	235	415	56.63%
8. Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat.	231	413	55.93%
9. Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya.	242	412	58.74%
10. Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.	248	410	60.49%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilihat bahwa untuk indikator keenam diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 64.70% yang berarti bahwa responden sudah merasa cukup puas atas pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu. Indikator yang ketujuh yaitu petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 56.63% yang berarti responden sudah merasa cukup puas. Untuk indikator kedelapan yaitu petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 55.93% yang berarti responden juga sudah merasa cukup puas. Tingkat kesesuaian

indikator kesembilan yaitu petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya diperoleh angka 58.74% yang berarti responden sudah merasa cukup puas.

Sedangkan tingkat kesesuaian untuk indikator kesepuluh dari dimensi *reliability* yaitu kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor diperoleh angka sebesar 60.49% yang berarti responden merasa cukup puas. Indikator ini berkaitan dengan asas *simplicity* yaitu kesederhanaan dalam memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan mengacu asas *simplicity* maka penjelasan yang diperoleh oleh Wajib Pajak dapat dengan mudah dipahami, sederhana, dan tidak membingungkan. Penjelasan yang didapat akan sangat berguna demi kelancaran pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.3 Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* mengandung pengertian sebagai kemauan atau keinginan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak di SAMSAT Kota Depok.

4.3.3.1 Indikator Kesiediaan Petugas SAMSAT untuk Menjawab Pertanyaan Mengenai Pajak Kendaraan Bermotor

Kesiediaan petugas untuk menjawab pertanyaan dari Wajib Pajak merupakan suatu nilai tambah bagi petugas di SAMSAT Kota Depok dimana petugas tersebut apabila dapat menganalisis dan menjawab pertanyaan dengan jawaban yang mudah dimengerti oleh Wajib Pajak. Berikut disajikan dalam tabel 4.25 mengenai pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan atas indikator kesiediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor.

Tabel 4.25.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Kesediaan Petugas SAMSAT untuk Menjawab Pertanyaan Mengenai Pajak
Kendaraan Bermotor
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	55	55%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	33	33%	Cukup Setuju	3	3%
Baik	12	12%	Setuju	75	75%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	22	22%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas indikator kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 55% responden menyatakan tidak baik, 33% responden menyatakan cukup baik dan 12% responden menyatakan baik. Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT bersedia untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor. Pada saat proses pelayanan memang sulit sekali bagi petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari Wajib Pajak dikarenakan banyaknya tugas dan tanggung jawab mereka dalam melayani proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Pelayanan yang diharapkan oleh responden atas indikator kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 75% responden menyatakan setuju, 22% responden menyatakan sangat setuju dan sisanya sebanyak 3% responden menyatakan cukup setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap sekali atas indikator kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.3.2 Indikator Petugas SAMSAT Mampu Menyelesaikan Setiap Masalah dengan Cepat

Setiap organisasi pasti menghadapi masalah, yang membedakannya hanyalah seberapa cepat organisasi tersebut mengatasinya. Berikut disajikan tabel 4.26 mengenai tingkat pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT mampu menyelesaikan masalah dengan cepat.

Tabel 4.26.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Mampu Menyelesaikan Setiap Masalah dengan Cepat
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	1	1%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	65	65%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	26	26%	Cukup Setuju	3	3%
Baik	8	8%	Setuju	80	80%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	17	17%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.26 dapat dilihat pelayanan yang diharapkan oleh responden atas indikator petugas SAMSAT mampu menyelesaikan masalah dengan cepat sebanyak 65% responden menyatakan tidak baik, 26% responden menyatakan cukup baik, 8% responden menyatakan baik dan sisanya sebanyak 1% responden menyatakan sangat tidak baik. Dengan demikian, bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas indikator petugas SAMSAT mampu menyelesaikan masalah dengan cepat, artinya petugas SAMSAT dalam menyelesaikan masalah terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama.

Untuk pelayanan yang diharapkan oleh responden atas indikator petugas SAMSAT mampu menyelesaikan masalah dengan cepat sebanyak 80% responden menyatakan setuju, 17% responden menyatakan sangat setuju dan sisanya 3%

responden menyatakan cukup setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT mampu menyelesaikan masalah dengan cepat. Harapan Wajib Pajak ini adalah sangat wajar karena dengan cepatnya petugas SAMSAT menyelesaikan masalah yang ada maka akan mempercepat juga proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.3.3 Indikator Petugas SAMSAT Mampu Menyelesaikan Setiap Masalah dengan Tepat

Tabel 4.27.
Pelayanan yang diharapkan dan yang Dirasakan
Petugas SAMSAT Mampu Menyelesaikan Setiap Masalah dengan Tepat
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	4	4%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	51	51%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	27	27%	Cukup Setuju	2	2%
Baik	18	18%	Setuju	62	62%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	36	36%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dilihat bahwa pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat sebanyak 51% responden menyatakan tidak baik, 27% responden menyatakan cukup baik, 18% responden menyatakan baik dan 4% responden menyatakan sangat tidak baik. Sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat. Biasanya kesalahan terjadi pada loket pendaftaran yaitu kesalahan dalam memasukkan data-data Wajib Pajak maka diperlukan ketepatan dalam menyelesaikan masalah.

Untuk pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat sebanyak 62% responden menyatakan setuju dan 36% responden menyatakan sangat setuju. Artinya

sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat.

4.3.3.4 Indikator Petugas SAMSAT Mampu Menjelaskan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Pelayanan di SAMSAT Kota Depok termasuk salah satu bentuk pelayanan publik. Pola pelayanan publik harus memiliki unsur-unsur, salah satunya adalah unsur kejelasan dan kepastian. Unsur kejelasan dan kepastian disini adalah hal-hal yang berkaitan dengan prosedur atau tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum teknis, administratif, unit kerja, pejabat, yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif, tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaiannya dan lain-lain. Petugas SAMSAT pun dituntut untuk dapat menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berikut disajikan dalam tabel 4.28 :

Tabel 4.28.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Mampu Menjelaskan Prosedur Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	2	2%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	49	49%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	36	36%	Cukup Setuju	0	0
Baik	13	13%	Setuju	89	89%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	11	11%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.28 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 49% responden menyatakan tidak baik, sebanyak 36% responden menyatakan cukup baik, 13% responden menyatakan baik dan

sisanya 2% responden menyatakan sangat tidak baik. Sebagian besar responden menyatakan tidak baik artinya Wajib Pajak seringkali masih merasa bingung dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas yang akhirnya Wajib Pajak hanya membayar saja tanpa mengetahui darimana jumlah pajak yang dibayar didapat.

Sedangkan pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 89% responden menyatakan setuju dan 11% responden menyatakan sangat setuju. Artinya mayoritas responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.3.5 Indikator Petugas SAMSAT Selalu Siap Sedia Membantu Wajib Pajak

Tabel 4.29.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Selalu Siap Sedia Membantu Wajib Pajak
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	2	2%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	57	57%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	27	27%	Cukup Setuju	0	0
Baik	14	14%	Setuju	89	89%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	11	11%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.29 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas indikator petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak sebanyak 57% responden menyatakan tidak baik, 27% responden menyatakan cukup baik, 14% responden menyatakan baik dan 2% responden menyatakan sangat tidak baik. Dari data-data tersebut, sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak. Ini terlihat pada saat proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang

mana ruang tunggu dipenuhi oleh Wajib Pajak sehingga petugas SAMSAT harus segera melayani mereka dan menyebabkan petugas SAMSAT tidak selalu siap sedia membantu Wajib Pajak.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak sebanyak 89% responden menyatakan setuju dan 11% responden menyatakan sangat setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden setuju dan berharap supaya petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak. Sudah sewajarnya dalam proses pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor mengharapkan petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak karena itu adalah hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik.

4.3.3.6 Tingkat Kesesuaian dari Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4.30.
Tingkat Kesesuaian Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
(n = 100)

Indikator	Pelayanan yang Dirasakan	Pelayanan yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian
11. Kesiadaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor.	257	419	61.34%
12. Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.	241	414	58.21%
13. Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat.	259	434	59.68%
14. Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.	260	421	61.76%
15. Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak.	253	411	61.56%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, Mei 2009

Berdasarkan tabel 4.30 di atas, tingkat kesesuaian untuk indikator kesiadaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak

Kendaraan Bermotor menunjukkan angka 61.34% yang berarti bahwa responden sudah merasa cukup puas.

Tingkat kesesuaian untuk indikator petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat menunjukkan angka 58.21%, artinya responden sudah merasa cukup puas. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah dengan cepat adalah sangat penting karena masalah dapat terjadi kapan saja. Jadi, suatu pelayanan dikatakan baik apabila mempunyai petugas yang dapat selalu siap dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.

Indikator petugas SAMSAT mampu menyelesaikan masalah dengan tepat, tingkat kesesuaiannya menunjukkan angka 59.68%, ini berarti responden sudah merasa cukup puas.

Tingkat kesesuaian untuk indikator petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan angka 61.76% artinya responden sudah merasa cukup puas. Indikator ini sesuai dengan asas *certainty*, asas yang menyatakan bahwa harus ada kepastian dalam hal subjek, objek, dasar pengenaan pajak, tarif maupun prosedur. Dan tugas dari para petugas SAMSAT untuk mampu menjelaskan prosedur pembayaran PKB kepada Wajib Pajak.

Begitu juga halnya dengan indikator petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak yang menunjukkan angka 61.56% yang juga menunjukkan bahwa responden sudah merasa cukup puas.

4.3.4 Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* bisa juga menggambarkan jaminan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Depok untuk menghilangkan sikap keragu-raguan dari Wajib Pajak PKB sehingga bisa merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Terdapat lima indikator dalam dimensi *assurance* yaitu petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor, petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif, petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak, petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan, dan petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.

4.3.4.1 Indikator Petugas SAMSAT Menguasai Peraturan Pajak Kendaraan Bermotor

Petugas yang memberikan pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor haruslah petugas yang mempunyai pengetahuan salah satunya adalah menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor. Tingkat pengetahuan petugas dapat tercermin dari jawaban-jawaban dan penjelasan-penjelasan yang penuh keyakinan atas pertanyaan dan masalah yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Penjelasan yang penuh keragu-raguan dan jawaban yang tidak menyeluruh akan menimbulkan persepsi yang negatif di mata Wajib Pajak. Petugas menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor berkaitan dengan kualitas petugas pajak. Petugas pajak yang profesional akan dengan mudah menjelaskan kepada Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan. Petugas SAMSAT yang menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor akan memperlancar proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Tingkat pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan akan disajikan dalam tabel 4.31 berikut.

Tabel 4.31.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Menguasai Peraturan Pajak Kendaraan Bermotor
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	1	1%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	59	59%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	36	36%	Cukup Setuju	1	1%
Baik	4	4%	Setuju	93	93%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	6	6%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.31 untuk pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor dari 100 responden, sebanyak 59% responden menyatakan tidak baik, 36% responden menyatakan cukup baik, sisanya 4% responden menyatakan baik dan 1%

responden menyatakan sangat tidak baik. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor. Ini bisa terlihat dari ketika petugas memberi jawaban atau penjelasan mengenai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor yang masih terkesan bingung dalam menyebutkan pasal-pasal dalam Undang-undang Pajak Kendaraan Bermotor.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 93% responden menyatakan setuju, 6% responden menyatakan sangat setuju dan sisanya 1% responden menyatakan cukup setuju. Maka sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor. Jika petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor, ini akan memberikan nilai tambah dan akan memperlancar proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.4.2 Indikator Petugas SAMSAT Mampu Melakukan Komunikasi yang Efektif

Komunikasi sangat penting dalam setiap aktivitas atau kegiatan manusia. Komunikasi harus dilakukan secara efektif. Dengan kata lain melakukan komunikasi yang efektif dapat mencegah terjadinya kesalahan persepsi di antara dua pihak dalam proses pelayanan. Selain itu komunikasi yang efektif dapat secara langsung memperlancar proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Depok. Berikut disajikan dalam tabel 4.32 mengenai pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif.

Tabel 4.32.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Mampu Melakukan Komunikasi yang Efektif
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	5	5%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	57	57%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	24	24%	Cukup Setuju	0	0
Baik	14	14%	Setuju	89	89%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	11	11%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.32 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif sebanyak 57% responden menyatakan tidak baik, 24% responden menyatakan cukup baik, 14% responden menyatakan baik dan sisanya sebanyak 5% responden menyatakan sangat tidak baik. Sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif, ini bisa terlihat ketika petugas memberi pelayanan yang mana bahasa yang digunakan kurang dimengerti oleh Wajib Pajak.

Sedangkan pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif sebanyak 89% responden menyatakan setuju dan 11% responden menyatakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif sehingga memperlancar proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.4.3 Indikator Petugas SAMSAT Menjaga Kerahasiaan Data Wajib Pajak

Tabel 4.33.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Menjaga Kerahasiaan Data Wajib Pajak
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	2	2%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	52	52%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	21	21%	Cukup Setuju	1	1%
Baik	25	25%	Setuju	89	89%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	10	10%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.33 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak sebanyak 52% responden menyatakan tidak baik, 25% responden menyatakan baik, 21% responden menyatakan cukup baik dan 2% responden menyatakan sangat tidak baik. Dengan demikian, sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak. Pada saat Wajib Pajak mendatangi SAMSAT Kota Depok, di tempat parkir terlihat calo-calo yang menawarkan jasanya artinya jika Wajib Pajak menggunakan jasa tersebut berarti data-data yang dimiliki oleh Wajib Pajak diketahui oleh selain petugas SAMSAT Kota Depok yaitu para calo.

Dari tabel 4.33 juga terlihat pelayanan yang diharapkan dari indikator petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak sebanyak 89% responden menyatakan setuju, 10% responden menyatakan sangat setuju dan sisanya 1% responden menyatakan cukup setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak. Data-data Wajib Pajak mempunyai arti penting bagi mereka sendiri sehingga harus dijaga kerahasiaannya.

4.3.4.4 Indikator Petugas SAMSAT Ramah dalam Memberikan Pelayanan

Sikap ramah sangat diperlukan dalam pelayanan. Salah satu suplemen pelayanan yaitu *hospitality* yang mempunyai makna dibutuhkan sikap ramah dari para pemberi layanan.

Tabel 4.34.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Ramah dalam Memberikan Pelayanan
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	2	2%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	67	67%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	17	17%	Cukup Setuju	0	0
Baik	14	14%	Setuju	80	80%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	20	20%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.34 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 67% responden menyatakan tidak baik, 17% responden menyatakan cukup baik, 14% responden menyatakan baik dan 2% responden menyatakan sangat tidak baik. Terlihat sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan. Ini bisa terlihat ketika petugas SAMSAT memberikan pelayanan yang mana sikap ramah kurang diperhatikan oleh mereka.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 80% responden menyatakan setuju dan 20% responden menyatakan sangat setuju. Terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan. Wajib Pajak akan merasa senang dan terpuaskan apabila dalam memberikan pelayanannya, para petugas SAMSAT menunjukkan sikap ramah. Keramahan tersebut akan menimbulkan persepsi yang positif di mata

Wajib Pajak yang datang ke SAMSAT Kota Depok untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.3.4.5 Indikator Petugas SAMSAT Terampil dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 4.35.
Yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Terampil dalam Memberikan Pelayanan
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	2	2%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	65	65%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	23	23%	Cukup Setuju	0	0
Baik	8	8%	Setuju	57	57%
Sangat Baik	2	2%	Sangat Setuju	43	43%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.35 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan sebanyak 65% responden menyatakan tidak baik, 23% responden menyatakan cukup baik, 8% responden menyatakan baik, 2% responden menyatakan sangat baik dan 2% responden menyatakan sangat tidak baik. Maka dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan sebanyak 57% responden menyatakan setuju dan 43% responden menyatakan sangat setuju. Maka terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan. Ketika petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan maka secara tidak langsung akan memperlancar proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.4.6 Tingkat Kesesuaian dari Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4.36.
Tingkat Kesesuaian Dimensi *Assurance* (Jaminan)
(n = 100)

Indikator	Pelayanan yang Dirasakan	Pelayanan yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian
16. Petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.	243	405	60%
17. Petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif.	247	411	60.10%
18. Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak.	269	409	65.77%
19. Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan.	243	420	57.86%
20. Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.	243	443	54.85%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.36 dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian untuk indikator petugas SAMSAT menguasai peraturan PKB menunjukkan angka 60% yang berarti responden sudah merasa cukup puas.

Indikator petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif, tingkat kesesuaiannya sebesar 60.10% yang berarti responden sudah merasa cukup puas. Komunikasi sangat penting artinya dalam setiap aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh manusia dalam kegiatan sosialnya begitu juga dalam hal pelayanan. Komunikasi yang efektif akan memperlancar proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Tingkat kesesuaian untuk indikator petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak menunjukkan angka sebesar 65.77% yang berarti responden merasa cukup puas. Untuk indikator petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan diperoleh tingkat kesesuaiannya sebesar 57.86% yang berarti responden sudah merasa cukup puas. Dan terakhir tingkat kesesuaian sebesar 54.85% untuk indikator petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan yang mana responden merasa cukup puas.

4.3.5 Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* merupakan sikap kontak dari petugas SAMSAT Kota Depok kepada pengguna layanan yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PKB. Lima indikatornya yaitu petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor, petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor, petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan, petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan, dan petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

4.3.5.1 Indikator Petugas SAMSAT Memberikan Perhatian Terhadap Masalah yang Berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor

Salah satu strategi dari tujuh strategi sederhana menuju sukses yaitu *care*. *Care* ini mempunyai makna memberikan perhatian dengan tulus setiap konsumen dan merupakan sikap yang sangat menentukan. Memberi perhatian berarti membuat organisasi *user friendly*. Organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah SAMSAT Kota Depok.

Salah satu konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam pemberian pelayanan prima yaitu pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) yaitu suatu layanan kepada pelanggan.

Tabel 4.37.
Yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Memberikan Perhatian Terhadap Masalah yang
Berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	66	66%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	22	22%	Cukup Setuju	1	1%
Baik	11	11%	Setuju	94	94%
Sangat Baik	1	1%	Sangat Setuju	5	5%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.37 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 66% responden menyatakan tidak baik, 22% responden menyatakan baik, 11% responden menyatakan baik dan 1% responden menyatakan sangat baik. Bisa ditarik simpulan dari data-data di atas bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor. Ketika memberikan pelayanan, petugas SAMSAT seringkali bersikap acuh tak acuh kepada Wajib Pajak sehingga bisa menimbulkan persepsi negatif di mata Wajib Pajak.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 94% responden menyatakan setuju, 5% responden menyatakan sangat setuju dan 1% responden menyatakan cukup setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.5.2 Indikator Petugas SAMSAT Memberikan Waktu untuk Menyelesaikan Masalah yang Berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor

Selama proses pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor bukan tidak mungkin terdapat masalah-masalah yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Sebagai petugas SAMSAT Kota Depok sudah seharusnya memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang mana akan memberikan kepuasan tersendiri di mata Wajib Pajak terlebih lagi petugas dapat memberikan jawaban-jawaban yang bagus melalui komunikasi yang baik sehingga masalah yang terjadi dapat segera ditangani dan diberikan penjelasan dengan baik. Dalam tabel 4.38 akan disajikan pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

Tabel 4.38.
Yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Memberikan Waktu untuk Menyelesaikan Masalah yang
Berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	63	63%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	19	19%	Cukup Setuju	0	0
Baik	18	18%	Setuju	74	74%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	26	26%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.38 pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 63% responden menyatakan tidak baik, sebanyak 19% responden menyatakan cukup baik, dan 18% responden menyatakan baik. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor. Pada saat petugas SAMSAT memberikan pelayanan seringkali terlihat sangat sibuk sehingga kurang memberikan waktu kepada Wajib Pajak, bisa terlihat dari sikapnya yang acuh tak acuh. Walaupun demikian, masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor dapat diselesaikan.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak 74% responden menyatakan setuju dan 26% responden menyatakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

4.3.5.3 Indikator Petugas SAMSAT Memberikan Kemudahan dalam Pelayanan

Dalam indikator kemudahan dalam memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak karena tidak memerlukan waktu yang lama dan proses yang berbelit-belit dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Tabel 4.39.
Yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Memberikan Kemudahan dalam Pelayanan
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	61	61%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	20	20%	Cukup Setuju	0	0
Baik	19	19%	Setuju	66	66%
Sangat Baik	0	0	Sangat Setuju	34	34%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.39 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan dari 100 responden atas indikator petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan sebanyak 61% responden menyatakan tidak baik, 20% responden menyatakan cukup baik dan sisanya 19% responden menyatakan baik. Dari data-data ini, terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan. Dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan, di SAMSAT Kota Depok terlihat calo-calo yang menawarkan jasanya. Para calo tersebut menjanjikan kemudahan dan kecepatan dalam proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor tetapi alangkah baiknya dan sudah seharusnya jika petugas SAMSAT yang memberikan kemudahan dalam pelayanan.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan sebanyak 66% responden menyatakan setuju dan 34% responden menyatakan sangat setuju. Sebagian besar responden menyatakan

setuju dan berharap agar petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan.

4.3.5.4 Indikator Petugas SAMSAT Selalu Bersikap Simpatik dalam Memberikan Pelayanan

Tabel 4.40.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Selalu Bersikap Simpatik dalam Memberikan Pelayanan
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Yang diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	2	2%	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	76	76%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	7	7%	Cukup Setuju	0	0
Baik	14	14%	Setuju	85	85%
Sangat Baik	1	1%	Sangat Setuju	15	15%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.40 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan, dari 100 responden sebanyak 76% responden menyatakan tidak baik, 14% responden menyatakan baik, 7% responden menyatakan cukup baik, 2% responden menyatakan sangat tidak baik dan sisanya 1% responden menyatakan sangat baik. Dengan demikian, bisa terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan sebanyak 85% responden menyatakan setuju dan 15% responden menyatakan sangat setuju. Bisa terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya

sikap simpatik dari para petugas SAMSAT maka akan menimbulkan persepsi yang positif di mata Wajib Pajak.

4.3.5.5 Indikator Petugas SAMSAT Berusaha Memberikan Pelayanan yang Terbaik

Salah satu yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam memberikan pelayanan prima yaitu pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) yaitu serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi pelanggan. Petugas yang berusaha memberikan pelayanan terbaik akan membuat puas dan dinilai positif oleh Wajib Pajak. Berikut disajikan dalam tabel 4.41 tingkat pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan.

Tabel 4.41.
Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan
Petugas SAMSAT Berusaha Memberikan Pelayanan yang Terbaik
(n = 100)

Pelayanan yang Dirasakan			Pelayanan yang Diharapkan		
Kategori	Frekuensi	Persentase	Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0	Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Baik	69	69%	Tidak Setuju	0	0
Cukup Baik	15	15%	Cukup Setuju	0	0
Baik	13	13%	Setuju	92	92%
Sangat Baik	3	3%	Sangat Setuju	8	8%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.41 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan atas indikator petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dari 100 responden sebanyak 69% responden menyatakan tidak baik, 15% responden menyatakan cukup baik, 13% responden menyatakan baik dan sisanya 3% responden menyatakan sangat baik. Sebagian besar responden menyatakan tidak baik atas petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu penyebabnya adalah banyaknya Wajib Pajak yang melakukan kewajiban

perpajakannya sehingga pelayanan yang diberikan terkesan apa adanya atau kurang memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan yang diharapkan atas indikator petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebanyak 92% responden menyatakan setuju dan sisanya sebanyak 8% responden menyatakan sangat setuju. Bisa terlihat dari data-data di atas bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan berharap agar petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

4.3.5.6 Tingkat Kesesuaian dari Dimensi *Emphaty* (Empati)

Tabel 4.42.
Tingkat Kesesuaian Dimensi *Emphaty* (Empati)
(n = 100)

Indikator	Pelayanan yang Dirasakan	Pelayanan yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian
21. Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.	247	404	61.14%
22. Petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.	255	426	59.86%
23. Petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan.	258	434	59.45%
24. Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan.	236	415	56.87%
25. Petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.	250	408	61.27%

Sumber : “telah diolah kembali”

Berdasarkan tabel 4.42 bisa dilihat tingkat kesesuaian untuk indikator petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan PKB menunjukkan angka 61.14%, indikator petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan angka 59.86%, indikator petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan sebanyak 59.87%, indikator petugas

SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan menunjukkan angka 56.87%, indikator petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik menunjukkan angka 61.27%. Kelima indikator dari dimensi *emphaty* sama-sama mempunyai tingkat kesesuaian yang berarti bahwa responden sudah merasa cukup puas.

4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pada penelitian ini hipotesis yang dirumuskan adalah ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel dependen.

Tabel 4.43.
Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error The Estimate</i>
1	.321 ^a	.103	.094	.512

a. Predictors: (*Constant*), Kualitas Pelayanan

Sumber : “telah diolah kembali”

Pada tabel 4.43 dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal tersebut dapat diketahui dari angka *R Square* atau koefisien determinasi sebesar .103 atau sama dengan 10.3%. Angka 10.3% memberikan arti bahwa sebesar 10,3% variabel kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dengan kata lain besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 10.3%, sedangkan sisanya sebesar 89.76% (100 – 10.3) dijelaskan oleh faktor penyebab lainnya dari luar model regresi.

Tabel 4.44.
ANOVA^b

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>1 Regression</i>	2.940	1	2.940	11.233	.001 ^a
<i>Residual</i>	25.650	98	.262		
<i>Total</i>	28.590	99			

a. *Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan*

Sumber : “telah diolah kembali”

Untuk menguji hipotesis apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak, maka dilihat dari signifikansi yang dihasilkan. Signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu (Sugiyono, 2005, p.144).

Dari tabel Anova (tabel 4.44) di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar ,001, yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 , yang menyatakan “Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak,” ditolak karena nilai Sig. berada di bawah 0,05. Dengan demikian, H_a yang menyatakan “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak,” tidak ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan pernyataan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990, p. 16) yang menegaskan pernyataan tentang adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 4.44 juga menampilkan F_{hitung} . Uji F berguna untuk menentukan apakah model penaksiran yang digunakan tepat atau tidak. Model persamaan yang digunakan adalah model linear $\hat{Y} = a + bX$

Untuk menguji apakah model linear $\hat{Y} = a + bX$ tersebut sudah tepat atau belum, F_{hitung} pada tabel *anova* perlu dibandingkan dengan F_{tabel}

$$F_{hitung} = 11,233$$

F_{tabel} dilihat pada:

- taraf signifikansi 5%

- df pembilang = jumlah variabel – 1 = (2 – 1) = 1
- df penyebut = jumlah data – jumlah variabel = (100 – 2) = 98

$F_{tabel} = 3,94$ (Lampiran 6).

Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model linear

$\hat{Y} = a + bX$ tepat dan dapat digunakan.

Tabel 4.45.
Coefficients^a

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1					
(Constant)	16.015	1.276	.321	12.547	.000
Kualitas Pelayanan	.041	.012		3.352	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : “telah diolah kembali”

Tabel 4.45 adalah Tabel *Coefficients*. Pada kolom *Unstandardized Coefficients* :

Constant (Konstanta) = 16,015

Kualitas Pelayanan = 0,041

Dari sini didapat persamaan regresi $\hat{Y} = 16,015 + 0,041X$

Dimana,

\hat{Y} = Kepuasan Pelanggan

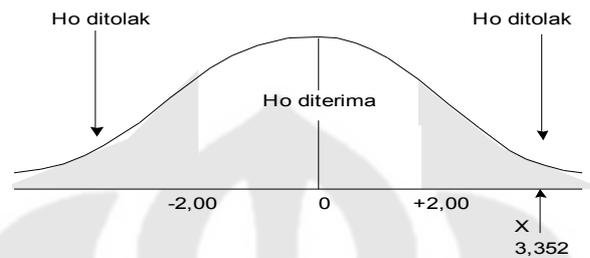
X = Kualitas Pelayanan

Dari persamaan dapat diuraikan setiap kenaikan 1 skor variabel kualitas pelayanan (X) dapat meningkatkan 0,041 skor variabel kepuasan Wajib Pajak.

Dengan kata lain dari tabel 4.45 juga dapat diketahui bahwa koefisien regresi sebesar 0,041. Hal tersebut menyatakan bahwa setiap peningkatan (karena +) pada kualitas pelayanan sebagai variabel independen akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sebesar 16,015. Jadi tanda + menyatakan arah hubungan yang searah, di mana kenaikan atau penurunan variabel independen (kualitas pelayanan) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel dependen (kepuasan Wajib Pajak) (Santoso, Singgih, 2007, p. 255). Selain itu, konstanta

sebesar 16,015 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan, maka kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 16,015.

Pengambilan keputusan juga dapat dilakukan dengan melihat probabilitasnya dimana nilainya 0,000 lebih kecil dari 0,05. Bisa terlihat pada gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.1.
Daerah Penolakan Uji Dua Arah untuk Tingkat Signifikansi 0,05

Sumber : “telah diolah kembali”