

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT KOTA BOGOR

¹⁾ Lulu Farina Sari, ²⁾ Muhlis, ³⁾ Wawan Hari Subagyo ⁴⁾ Andri Budi Santosa

¹⁾Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: lulufarinasari@gmail.com

^{2) 3) 4)} Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: muhlis@dewantara.ac.id, wawan.hari@dewantara.ac.id, andri.budi@dewantara.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the gap in service quality, level of taxpayer satisfaction and service elements that should be prioritized provided by the Bogor City SAMSAT Office. The population in this study were taxpayers who paid Motor Vehicle Tax (PKB) at the Bogor City SAMSAT Office with a sample size of 100 taxpayers. Data analysis includes: Validity Test, Reliability Test, Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The research results show that overall Service Quality (SQ) has a negative GAP of -4.59, which means that the service provided by the Bogor City SAMSAT Office is not good enough. Then the Customer Satisfaction Index (CSI) value at the Bogor City SAMSAT Office was found to be 77%, which means that taxpayers feel quite satisfied with the service performance provided but it is still not optimal overall, and in the Importance Performance Analysis (IPA) there are two service elements that are Quality must be prioritized to improve, namely the results of service products as well as facilities and infrastructure.

Keywords: Service Quality, Taxpayer Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan wajib pajak dan unsur-unsur pelayanan yang harus di prioritaskan diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Bogor. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kota Bogor dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak. Analisa data meliputi: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan *Service Quality* (SQ) memiliki GAP *negative* sebesar -4,59 yang berarti pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Kota Bogor belum cukup baik. Kemudian untuk nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Kantor SAMSAT Kota Bogor didapati sebesar 77% yang berarti wajib pajak merasa cukup puas atas kinerja layanan yang diberikan tetapi masih belum maksimal secara keseluruhan, dan pada *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat dua unsur pelayanan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki kualitasnya yaitu hasil produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan faktor terpenting bagi semua instansi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi instansi tersebut dan sebaliknya jika pelayanan yang buruk akan berdampak negatif bagi instansi itu sendiri. Pelayanan

publik memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap pencapaian kualitas dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Layanan yang diberikan tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, melainkan juga memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada

masyarakat atas layanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak secara cepat dan akurat. Fasilitas dan pelayanan yang prima sangat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT Kota Bogor. Wajib pajak adalah pihak yang memaksimalkan nilai pelayanan, sehingga sudah sewajarnya wajib pajak memenuhi kewajibannya untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan mengharapkan mendapatkan pelayanan yang terbaik. Kantor SAMSAT Kota Bogor perlu memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan nilai tambah terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Berdasarkan observasi awal dan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Bogor, masih ditemukan beberapa permasalahan berkenaan pada pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Bogor sebagai berikut :

1. Masih terdapat prosedur pelayanan yang menurut wajib pajak masih sulit seperti alur pembayaran yang berubah-ubah sehingga wajib pajak kebingungan ketika hendak membayar PKB.
2. Bagi wajib pajak yang hendak melakukan pembayaran secara non tunai, belum bisa dilayani oleh kasir SAMSAT Kota Bogor. Hal ini lebih merepotkna wajib pajak bilamana terjadi gangguan dimesin atm di lokasi SAMSAT Kota Bogor ketika hendak mengambil uang tunai.
3. Tempat duduk pelayanan untuk wajib pajak yang sedang antre kurang luas.
4. Bagi wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran melalui aplikasi sambara, waktu pemberian pelayanan masih terlalu lama.

5. Sarana dan prasarana yang kurang memadai contohnya nomor antrean yang masih dilayani penulisan secara manual sehingga mengakibatkan terjadinya penumpukan wajib pajak.
6. Ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan fasilitas layar monitor dan masih mengandalkan pemanggilan nomor antrean oleh petugas.
7. Layanan pengaduan yang kurang berfungsi secara maksimal serta tata cara pengaduan secara elektronik yang tidak begitu aktif untuk disebarakan secara meluas kepada wajib pajak.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus terus dikembangkan dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah disemua tingkatan, termasuk Kantor SAMSAT Kota Bogor. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Bogor dalam penelitian ini menggunakan 9 unsur-unsur pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN dan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kesenjangan antara kinerja dan harapan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kota Bogor?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Kota Bogor?
3. Apa saja unsur-unsur pelayanan yang harus diprioritaskan perbaikannya agar

kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Bogor terpenuhi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja dan harapan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan yang harus diprioritaskan perbaikannya agar kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Bogor terpenuhi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution (2004:47) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Vincent Gaspersz (2011:6) mendefinisikan bahwa ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategis. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan kaitannya dengan Kantor SAMSAT Kota Bogor, pihak Kantor SAMSAT Kota Bogor sebagai penyedia jasa pelayanan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga wajib pajak merasa puas atas layanan yang diberikan. Kepuasan seorang

pelanggan dapat diukur dengan nilai jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan akan jasa didasarkan pada beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut adalah harapan pelanggan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN dan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan

penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Jadi, dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Bogor dari beberapa dimensi tersebut. Salah satunya dapat memberikan layanan yang diharapkan oleh kepuasan wajib pajak atas layanan yang diberikan.

2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui sikap pelanggan setelah mendapatkan produk atau jasa yang diberikan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk atau jasa yang telah diberikan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik pula.

Menurut Abdullah dan Tantri (2012:45) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Harbani Pasolong (2010:221) mendefinisikan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke

mulut yang kesemuanya menguntungkan instansi pemerintah

Menurut Harbani Pasolong (2010:221-222), “Semakin baik kepekerjaan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Tingkat kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa puas akan pelayanan tersebut.

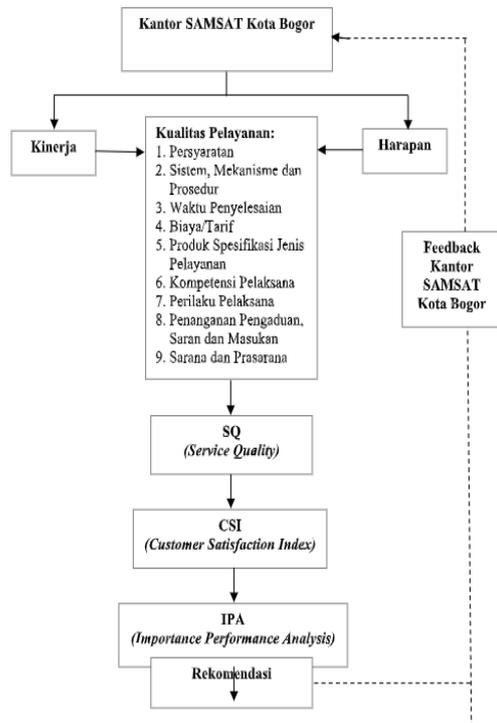
Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:315) mengemukakan terdapat empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran
Setiap instansi pemerintah yang berorientasi kepada masyarakat (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan.
2. Survei Kepuasan Pelanggan
Melalui survei, instansi pemerintah akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa instansi pemerintah menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
3. *Ghost Shopping*
Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk instansi pemerintah dan pesaing.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kepuasan seorang pelanggan dapat diukur dengan nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh unsur-unsur kualitas pelayanan berdasarkan PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Sehingga alur proses penelitian berdasarkan uraian diatas

dapat disajikan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian Deskriptif dengan pendekatan data kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Bogor.

3.2 Variabel Penelitian

Sugiyono (2014:61) berpendapat bahwa variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor SAMSAT Kota Bogor yang berlokasi di Jl. Raya Ir. H. Juanda No.4 RT.03/RW.01, Pabaton,

Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16121. Waktu penelitian ini dilakukan selama 6 bulan yang dimulai dari tanggal 04 Oktober 2021 sampai 04 April 2022.

3.4 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kota Bogor.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kota Bogor berdasarkan data jumlah penerima Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kota Bogor pada tahun 2021 sebesar 340.571 orang. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menerima pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Bogor. Karena populasi yang menjadi bahan penelitian dari populasi tersebut yang digunakan adalah rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi (Jumlah penerima PKB tahun 2021 sebesar 340.571)

e²= Batas toleransi error. Dalam penelitian ini e ditetapkan sebesar 10%.

Adapun perhitungan penentuan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$= \frac{340.571}{1 + 340.571 (0,1)^2}$$

$$= 99,97$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,97 responden, yang dibulatkan menjadi 100 responden.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016:32) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Survei

Survei merupakan bentuk teknik pengumpulan data yang menuntut adanya pengamatan dari si peneliti, secara langsung terhadap objek penelitiannya.

2. Kuesioner

Sugiyono (2013:142) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df)= n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel serta tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Dengan kriteria pengujian uji validitas adalah sebagai berikut :

1. Jika r hitung \geq r tabel maka item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Jika r hitung \leq r tabel maka item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Indikator	r tabel	r hitung	Keterangan
Persyaratan Pelayanan	0,196	0,619	Valid
Prosedur Pelayanan	0,196	0,631	Valid
Waktu Pelayanan	0,196	0,800	Valid
Biaya Pelayanan	0,196	0,680	Valid
Hasil Produk Pelayanan	0,196	0,760	Valid
Kompetensi Pelaksanaan Pelayanan	0,196	0,749	Valid
Sikap Petugas Pelayanan	0,196	0,776	Valid
Tata Cara Pelaksanaan Pengaduan	0,196	0,824	Valid
Sarana dan Prasarana Pelayanan	0,196	0,776	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis, kuesioner dikatakan valid dilihat pada tabel r *statistic* dimana nilai df = n-2 maka df = 100-2 = 98. Jadi kita melihat nilai df 98 = 0,1966 yang dibulatkan sebesar 0,196. Jika nilai itemnya lebih kecil dari 0,196 maka item tersebut tidak valid dan sebaliknya. Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, data dilihat nilai yang diperoleh dari semua pernyataan menunjukkan bahwa nilai r hitung yang terdiri dari 9 pertanyaan lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner berdasarkan tingkat kinerja dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan

Indikator	r tabel	r hitung	Keterangan
Persyaratan Pelayanan	0,196	0,412	Valid
Prosedur Pelayanan	0,196	0,591	Valid
Waktu Pelayanan	0,196	0,699	Valid
Biaya Pelayanan	0,196	0,626	Valid
Hasil Produk Pelayanan	0,196	0,682	Valid
Kompetensi Pelaksanaan Pelayanan	0,196	0,742	Valid
Sikap Petugas Pelayanan	0,196	0,626	Valid
Tata Cara Pelaksanaan Pengaduan	0,196	0,729	Valid
Sarana dan Prasarana Pelayanan	0,196	0,672	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis, kuesioner dikatakan valid dilihat pada tabel *r statistic* dimana nilai $df = n-2$ maka $df = 100-2 = 98$. Jadi kita melihat nilai $df = 98 = 0,1966$ yang dibulatkan sebesar 0,196, jika nilai itemnya lebih kecil dari 0,196 maka item tersebut tidak valid dan sebaliknya. Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, data dilihat nilai yang diperoleh dari semua pernyataan menunjukkan bahwa nilai *r hitung* yang terdiri dari 9 pertanyaan lebih besar dari *r tabel*. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner berdasarkan tingkat harapan dinyatakan valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
0,894	9

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, nilai reliabilitas yang didapat sebesar 0,894 yang berarti bahwa nilai tersebut berada diatas nilai minimum *Alpha Cronbach* >0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan berdasarkan tingkat kinerja dalam penelitian ini sangat reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,822	9

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, nilai reliabilitas yang didapatkan sebesar 0,822 yang berarti bahwa nilai tersebut berada di atas nilai minimum *Alpha Cronbach* >0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan berdasarkan tingkat harapan dalam penelitian ini sangat reliabel.

4.3 Service Quality (SQ)

Setelah mendapatkan hasil rata-rata skoring data, maka selanjutnya adalah mencari selisih dari masing-masing pernyataan yang disebut juga dengan *GAP Service Quality (SQ)*. Berikut ini hasil dari *GAP Service Quality (SQ)* :

Tabel 5. Hasil GAP Service Quality

Indikator	Kinerja (P)	Harapan (I)	GAP
Persyaratan Pelayanan	3,94	4,33	-0,39
Prosedur Pelayanan	3,93	4,38	-0,45
Waktu Pelayanan	3,75	4,36	-0,61
Biaya Pelayanan	3,95	4,4	-0,45
Hasil Produk Pelayanan	3,79	4,39	-0,6
Kompetensi Pelaksanaan Pelayanan	3,82	4,33	-0,51
Sikap Petugas Pelayanan	3,9	4,32	-0,42

Tata Cara Pelaksanaan Pengaduan	3,97	4,36	-0,39
Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,61	4,38	-0,77
Rata-Rata	3,85	4,36	-0,51

Sumber : Data diolah (2023)

Pada tabel di atas, terlihat GAP yang dihasilkan dari hampir setiap layanan yang dilakukan. Sebagai penjas, jika nilai tersebut 0, maka tidak ada gap layanan, selanjutnya jika nilai tersebut + (positif) maka layanan sudah cukup baik, namun jika nilai tersebut – (negatif) maka dapat dikatakan layanan bermasalah. Rata-rata keseluruhan layanan terlihat dari nilai total rata-rata setiap pertanyaan indikator kinerja (P) dan pertanyaan indikator harapan (I).

Pada Gap *Analysis* minus tertinggi ada pada Sarana dan Prasarana Pelayanan sebesar -0,77, sedangkan minus terkecil ada pada Persyaratan Pelayanan dan Tata cara Pelaksanaan Pelayanan sebesar -0,39. Nilai yang dihasilkan dari perhitungan peneliti – (negatif) yang berarti masih terdapat kurangnya kualitas layanan yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Bogor.

Dengan hasil GAP *Analysis* dari semua indikator bernilai *negative* yang berarti tingkat harapan lebih berat dibandingkan dengan tingkat kinerja, maka pelayanan dikatakan bermasalah. Namun, nilai negatifnya yang didapat dikatakan baik akan tetapi secara keseluruhan masih belum maksimal.

4.4 Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pada analisis sebelumnya sudah didapatkan hasil rata-rata skoring data yang kemudian selanjutnya adalah mencari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Indikator	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor = P x I
Persyaratan Pelayanan	3,94	4,33	17,06
Prosedur Pelayanan	3,93	4,38	17,21
Waktu Pelayanan	3,75	4,36	16,35
Biaya Pelayanan	3,95	4,4	17,38
Hasil Produk pelayanan	3,79	4,39	16,63
Kompetensi Pelaksanaan Pelayanan	3,82	4,33	16,54
Sikap Petugas Pelayanan	3,9	4,32	16,84
Tata Cara Pelaksanaan Pengaduan	3,97	4,36	17,30
Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,61	4,38	15,81
Total		39,25	151,12

Sumber : Data diolah (2023)

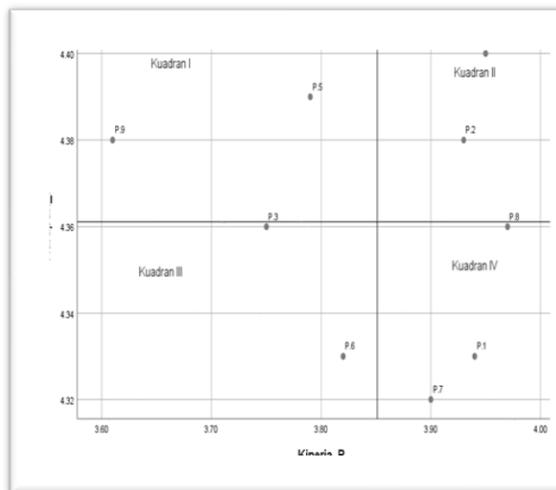
$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{151,12}{5(39,25)} \times 100\% \\
 &= \frac{151,12}{196,25} \times 100\% \\
 &= 77\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 77%, hal ini menggambarkan pelanggan merasa cukup puas atas kinerja layanan yang diberikan tetapi masih belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih lagi dimasa yang akan datang, maka Kantor SAMSAT Kota Bogor harus memperbaiki kinerja layanannya yang menurut wajib pajak belum memuaskan.

4.2.5 Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Setelah diketahui hasil dari perhitungan tersebut, maka hasil tersebut diinput

menggunakan bantuan *Microsoft Excel 2019* dan juga *SPSS Statistic* versi 25 dengan tujuan untuk menampilkan gambar diagram kartesius. Berikut adalah gambar diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terbagi menjadi empat kuadran :



Gambar 2. Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

Pada diagram kartesius diatas ada empat kuadran yang telah diketahui hasilnya, sehingga penulis akan mengetahui unsur-unsur pelayanan manakah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki kualitasnya. Berikut penjelasannya:

A. Kuadran I (Prioritas Utama)

Prioritas Utama, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap penting bagi masyarakat, namun pihak Kantor SAMSAT Kota Bogor belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan atau yang diharapkan wajib pajak. Pada Kuadran I terdapat dua unsur pelayanan, yaitu :

a. Hasil Produk Pelayanan

Bagi wajib pajak pelayanan ini sangatlah penting, karena sudah seharusnya hasil produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan wajib pajak. Akan tetapi, sering adanya kesalahan petugas dalam mencetak

Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), seperti kesalahan nama maupun biaya pembayaran pajak. Sebaiknya pihak Kantor SAMSAT Kota Bogor harus lebih teliti lagi agar tidak mengecewakan wajib pajak yang akan melakukan pembayaran PKB.

b. Sarana dan Prasarana

Dimana adanya fasilitas yang memadai membuat wajib pajak menjadi lebih nyaman saat berkunjung. Contohnya seperti pengambilan nomor antrian yang belum menggunakan mesin dan ruang tunggu yang belum dilengkapi layar monitor untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrean, status proses pendaftaran serta belum dilengkapinya sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrean. Hal ini perlu diperbaiki demi kenyamanan wajib pajak saat berkunjung di Kantor SAMSAT Kota Bogor.

B. Kuadran II (Pertahankan)

Pertahankan, yaitu mempertahankan unsur-unsur yang sudah dilaksanakan Kantor SAMSAT Kota Bogor dengan baik sehingga dapat memuaskan masyarakat. Maka Kantor SAMSAT Kota Bogor perlu mempertahankan kualitas pelayanan ini, karena telah sesuai dengan harapan masyarakat. Pada Kuadran II terdapat dua unsur pelayanan, yaitu :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor SAMSAT Kota Bogor mudah untuk dipahami oleh wajib pajak, sehingga unsur pelayanan ini perlu dipertahankan agar wajib pajak merasa puas akan layanan yang

- telah diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Bogor.
- b. Biaya Pelayanan
Dimana pelayanan sudah baik sehingga unsur pelayanan ini perlu dipertahankan agar wajib pajak yang melakukan pelayanan merasa nyaman dan tidak menggunakan pihak ketiga.
- C. Kuadran III (Prioritas Rendah)
- Prioritas Rendah, yaitu unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tetapi dianggap kurang penting bagi masyarakat dan Kantor SAMSAT Kota Bogor pun melaksanakannya dengan biasa saja bahkan masih kurang. Pada Kuadran III terdapat dua unsur pelayanan, yaitu :
- a. Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan yang diberikan pihak SAMSAT Kota Bogor sudah ditetapkan dan tidak berubah-ubah, bagi wajib pajak pelayanan ini kurang penting karena sudah seharusnya waktu yang diberikan sudah terjadwal sehingga wajib pajak lebih mudah untuk datang kapan saja saat ingin melakukan pelayanan. Akan tetapi hal ini perlu ditingkatkan lagi dalam mengatur dan membagi waktu pelayanannya agar sesuai dengan harapan wajib pajak.
 - b. Kompetensi Pelaksana Pelayanan
Dimana petugas yang sigap dan cepat saat melakukan pelayanan memang sudah seharusnya dilakukan pihak SAMSAT Kota Bogor agar wajib pajak merasa puas akan layanan yang telah diberikan.
- D. Kuadran 4 (Berlebihan)
- Berlebihan, yaitu hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yang dianggap kurang penting bagi wajib pajak, tetapi dilakukan secara berlebihan dan sangat memuaskan oleh Kantor SAMSAT Kota Bogor. Pada Kuadran IV terdapat tiga unsur pelayanan, yaitu :
- a. Persyaratan Pelayanan
Unsur pelayanan ini sebenarnya kurang penting bagi wajib pajak, karena memang sudah seharusnya persyaratan yang diberikan itu mudah dan tidak menyulitkan wajib pajak. Namun hal ini dianggap berlebihan oleh wajib pajak, karena sebenarnya masih banyak hal lain yang harus diperhatikan, tetapi pihak Kantor SAMSAT Kota Bogor terlalu fokus pada persyaratan pelayanan.
 - b. Sikap Petugas Pelayanan
Dimana sikap petugas Kantor SAMSAT Kota Bogor sopan dan ramah dalam melayani wajib pajak merupakan salah satu faktor penting, karena wajib pajak akan merasa dihargai dan nyaman saat melakukan pelayanan. Namun hal ini dianggap berlebihan oleh wajib pajak, karena sebenarnya masih banyak hal lain yang harus diperhatikan, tetapi pihak Kantor SAMSAT Kota Bogor terlalu fokus pada sikap petugas pelayanan.
 - c. Tata cara Pelaksanaan Pengaduan
Tata cara pelaksanaan pengaduan, saran dan masukan adalah hal yang mempengaruhi bagi wajib pajak. Agar pengelolaan pengaduan berjalan dengan baik, maka perlu ditempatkan petugas yang kompeten yaitu yang memiliki pemahaman tentang ketentuan dan dapat melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada wajib pajak selaku

pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Bogor. Tetapi hal ini dianggap berlebihan oleh wajib pajak, karena sebenarnya masih banyak hal lain yang harus diperhatikan, tetapi pihak Kantor SAMSAT Kota Bogor terlalu fokus pada tata cara pelaksanaan pengaduan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Bogor yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kinerja pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Bogor belum memenuhi harapan wajib pajak. Hal itu terbukti dari hasil analisis dengan menggunakan metode *Service Quality* (SQ), yaitu masih terdapat kesenjangan (Gap) dengan rata-rata -0,51 yang berarti menurut 9 unsur pelayanan, belum memenuhi harapan wajib pajak atas kinerja pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Bogor.
2. Tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Bogor berdasarkan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada pada nilai 77%, yang berarti termasuk kategori cukup puas atas kinerja pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Bogor, tetapi belum mencapai kategori sangat puas.
3. Unsur-unsur pelayanan yang harus diprioritaskan perbaikannya berada di kuadran I terdapat dua unsur pelayanan, yaitu Hasil Pelayanan serta Sarana dan Prasarana. Kedua unsur pelayanan ini harus diperbaiki semaksimal mungkin agar terpenuhinya kepuasan wajib pajak, sehingga Kantor SAMSAT Kota

Bogor dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian diatas dapat dikemukakan saran yang dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Bogor adalah sebagai berikut :

1. Kantor SAMSAT Kota Bogor diharapkan segera memperbaiki unsur pelayanan yang berada di kuadran I sebagai prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan sarana dan prasarana yang tidak/kurang berfungsi maksimal. Dan Kantor SAMSAT Kota Bogor harus lebih teliti lagi dalam memberikan pelayanan, agar terhindar dari kesalahan yang dilakukan.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan evaluasi dan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Bogor.

6. DAFTAR PUSTAKA

- .
2012. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Abdullah, Thamrin dan Franci Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Gaspersz, Vincent. 2011. Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri). Penebar Swadaya, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nababan, Benny Osta. 2018. Panduan Pengolahan Data Services Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan software Microsoft Excel dan SPSS. LPPM STIE Dewantara, Bogor.
- Nasution, MN. 2004. Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Pohan, Chairil Anwar. 2013. Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Prasetyono, Dwi Sunar. 2012. Buku Pintar Pajak. Laksana, Yogyakarta
- Pujyanti, Nur Ichrisa. 2020. Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bogor. Skripsi. STIE Dewantara, Bogor.
- Rachman, Yahya Nur. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan di SAMSAT Sidoarjo Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Sudrajat, Hendra. 2020. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor. Skripsi. STIE Dewantara, Bogor.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sumarsan, Thomas. 2010. Perpajakan Indonesia. PT. Indeks, Jakarta.
- Suryabrata, Sumadi. 2016. Metodologi Penelitian. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality, & Satisfaction. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang No 16 Tahun 2000 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- Waluyo. 2006. Perpajakan Indonesia. Edisi keenam. Salemba Empat, Jakarta.