

## **PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT MARTAPURA**

Muhammad Arridho<sup>1</sup>, Iswiyati Rahayu<sup>2</sup>, Decky Kuncoro<sup>3</sup>  
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 17.120317  
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1122106501  
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1104048501  
**Email: [Muhammadarridho015@gmail.com](mailto:Muhammadarridho015@gmail.com)**

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui 1) Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. 2) Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. 3) Ada Pengaruh kinerja pegawai dan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Martapura.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survey. Penelitian ini dilakukan pada pegawai di Kantor Samsat Martapura. Populasi yang akan dijadikan sampel adalah diambil dari Bulan Februari hingga Bulan Mei 2021 dengan total perkiraan adalah 2500 orang wajib pajak. Pada penelitian ini menggunakan aksidental sampling, maka didapatkan hasil sampel penelitian ini yaitu 345 orang wajib pajak. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Sedangkan teknik pengolahan data yang dipakai adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik serta analisis regresi berganda. Untuk memudahkan pengolahan data digunakan bantuan aplikasi komputer Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 20 for Windows.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. 2) ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. 3) ada pengaruh kinerja pegawai dan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. Hasil uji  $r^2$  koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.359 dan nilai adjustment  $R^2$  Square sebesar 0.356 yang besarnya sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah 35,6%. Sisanya sebesar 64.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini yang belum diteliti lebih lanjut lagi dan belum dilakukan penelitian secara menyeluruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Sebagai bahan masukan bagi Kantor Samsat Martapura, untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Selain itu setiap pegawai perlu meningkatkan cara kerja organisasi melalui pemahaman visi dan misi organisasi agar dapat tercipta birokrasi yang baik dalam pekerjaan.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak.

## **ABSTRACT**

*The purpose of the study was to find out 1) The effect of employee performance on taxpayer satisfaction at the Samsat Martapura Office. 2) The effect of service on taxpayer satisfaction at the Samsat Martapura Office. 3) There is an effect of employee performance and service on taxpayer satisfaction at the Martapura Samsat Office.*

*Methods This research uses a quantitative approach with a survey design. This research was conducted on employees at the Martapura Samsat Office. The population to be sampled is taken from February to May 2021 with an estimated total of 2500 taxpayers. In this study, using accidental sampling, the results of this research sample were 345 taxpayers. The research instrument used a questionnaire. While the data processing techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test and multiple regression analysis. To facilitate data processing, the computer application Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 20 for Windows was used.*

*The results of this study indicate that (1) there is an effect of employee performance on taxpayer satisfaction at the Samsat Martapura Office. 2) there is an effect of service on taxpayer satisfaction at the Samsat Martapura Office. 3) there is an effect of employee performance and service on taxpayer satisfaction at the Martapura Samsat Office. The result of the r square test of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) is 0.359 and the adjustment value of R Square is 0.356. The contribution of the independent variable to the dependent variable is 35.6%. The remaining 64.4% is influenced by other factors that are not included in this research variable which have not been studied further and have not been thoroughly researched on taxpayer satisfaction.*

*As input for the Martapura Samsat Office, to improve performance and service to taxpayer satisfaction. In addition, every employee needs to improve the way the organization works through understanding the vision and mission of the organization in order to create a good bureaucracy at work.*

**Keywords:** *Employee Performance, Service, Taxpayer Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Otonomi daerah sebagai wujud pelaksanaan asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintah yang digulir oleh pemerintah sebagai jawaban atas tuntutan masyarakat, pada hakekatnya merupakan penetapan konsep teori areal division of power yang membagi kekuasaan negara secara vertical (Soedarmo. 2011). Dalam konteks ini, kekuasaan terbagi antara pemerintah pusat di satu pihak dan pemerintah daerah di lain

pihak, yang secara legal konstitusional tetap dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Kondisi ini membawa implikasi terhadap perubahan paradigm pembangunan yang dewasa ini diwarnai dengan isyarat globalisasi. Konsekuensinya, berbagai kebijakan publik dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menjadi bagian dari dinamika yang harus direspon dalam kerangka proses

demokratisasi, pemberdayaan masyarakat dan kemandirian lokal.

Salah satu yang menjadi harapan dari pelaksanaan dalam pemerintahan adalah dengan memberikan tatanan secara eksternal yang hubungannya dengan masyarakat salah satunya sebagai imbas dari kinerja pegawai ASN yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Menurut Finer (1974: 143) menjelaskan bahwa Pemerintah harus memiliki kegiatan terus-menerus, negara tempat kegiatan itu berlangsung, pejabat yang memerintah dan cara, metode serta sistem dari pemerintah terhadap masyarakat.

Hal ini berarti bahwa pemerintah harus mempunyai sistem yang mampu memberikan hasil yang lebih baik pada masyarakat terutama dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diatur dalam perundang-undangan. Salah satu dampak dari perundang undang tersebut adalah dari segi memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama menjurus pada kepuasan masyarakat.

Kepuasan pelanggan sangat penting dalam sebuah organisasi karena kepuasan tersebut adalah ukuran dari hasil dari pekerjaan karyawan atau pegawai dalam sebuah organisasi. Jika konsumen tidak puas, maka bisnis akan terganggu. Konsumen yang merasa puas akan pelayanan dari suatu perusahaan maka akan menjadi pelanggan tetap. Salah satu kepuasan pelanggan ini teraplikasi pada wajib pajak yang melakukan pengurusan pajak kendaraan roda dua dan roda tiga dan roda empat. Hal ini dikarenakan saat mereka terlayani dengan baik maka tidak ada keluhan pada diri mereka dan mereka merasa nyaman dan merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan pegawai samsat.

Kepuasan masyarakat sangat penting bagi setiap organisasi, baik sector jasa ataupun sector barang, oleh karena itu tidak setiap waktu produsen dapat memuaskan pelanggan. karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap yang berbeda, dan berbicara secara berbeda. Yang paling berbahaya adalah ketika pelanggan berbicara dari mulut ke mulut. Kita tidak bisa menghentikan setiap perkataan seseorang. Menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan terus-menerus perlu dilakukan.

Sehubungan dengan kepuasan wajib pajak tersebut maka dipengaruhi dari segi kinerja seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pegawai yang mempunyai kinerja yang baik pada pekerjaannya akan membuat mereka lebih baik dalam melaksanakan pekerjaan dan secara khususnya mereka akan merasa lebih nyaman dalam memberikan tanggapan semua urusan dari wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotor roda dua dan roda empat.

Faktor yang lain dapat memberikan pengaruh pada kepuasan wajib pajak adalah dari segi pelayanan yang diberikan pegawai kepada mereka saat pengurusan pajaknya. Sehubungan dengan pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan publik maka dasar dari pelayanan tersebut telah diatur dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah. Birokrasi merupakan organisasi atau unit kerja publik yang berfungsi sebagai provider layanan.

Permasalahannya selama ini dari proses pelayanan yang diberikan oleh Samsat Martapura masih dirasakan kurang memuaskan karena banyaknya keluhan dari masyarakat dari ketidakpuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada mereka selama berurusan di kantor dalam membayar pajak. Sebenarnya ada 8 unsur pelayanan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan petugas pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

Permasalahan yang timbul di Samsat dan menjadi rahasia umum adalah bahwa adanya ketidakpastian waktu pelayanan, meluasnya praktek percaloan baik oleh orang-orang luar maupun orang dalam (oknum petugas), adanya diskriminasi/ketidakadilan dalam pelayanan, dan proses pelayanan yang berbelit-belit sehingga waktu pelayanan pun menjadi lebih lama, serta kekurangan sesuaian pelayanan di samsat.

Selama ini pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Banjar yang diberikan kepada masyarakat terkadang kurang memperhatikan keluhan wajib pajak dan kurang memperhatikan keramahan, kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan baik pengisian kendaraan bermotor roda dua dan roda empat. Mereka merasa bahwa saat bekerja dirasakan tertekan dan kurangnya tambahan dari gaji mereka sehingga mereka melayani masyarakat apa adanya (Hasil observasi 3 Mei 2021, pukul 09.00-12.00)

Berdasarkan beberapa penelitian ini maka dari variabel yang diteliti tersebut sebagai penguat bahwa variabel kinerja dan pelayanan memberikan pengaruh pada kepuasan wajib pajak. Peneliti tertarik dari hasil penelitian tersebut bahwa kebanyakan penelitian tersebut dilakukan di tempat pelayanan publik terutama dari segi hasil pekerjaan yang dilakukan oleh kepada masyarakat dalam melayani public. Penelitian ini bersifat kuantitatif sehingga menguji dari beberapa variabel yang diteliti terutama yang hubungannya dengan masalah pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan pajak tersebut yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Banjar.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survey, yaitu dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama. Jenis penelitian yang dipakai adalah explanatory research, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel dengan melalui pengujian hipotesis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kausal asosiatif (causal associative research) yang dilakukan terhadap data yang dikumpulkan setelah terjadinya suatu peristiwa.

Penelitian ini dilakukan pada pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Banjar. Lokasi ini beralamat di Jl. A. Yani No.225, Komet, Kec. Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70714. Pada penelitian ini menggunakan aksedental sampling dikarenakan jumlah pembayar wajib pajak tidak diketahui jumlahnya dan dianggap banyak karena satu hari yang mengurus pajak kendaraan bermotor roda 2 dan empat lebih dari 100 orang setiap harinya.

Variabel yang diteliti adalah variabel Kinerja Pegawai (X1) dan Pelayanan (X2) dan sebagai variabel dependen Kepuasan Wajib (Y) sebagai variabel dependen.

Sumber Data Penelitian Menggunakan Data Primer dan Data Sekunder, Untuk Pengumpulan Data menggunakan Kuesioner dan Dokumentasi. Teknik penentuan skor yang digunakan dalam penelitian ini dibuat akan menggunakan skala Likert jenjang lima. Pengujian hipotesis dalam

penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Karakteristik Responden**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang terbanyak responden melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor adalah usia 31-40 tahun sebanyak 43,5% yang melakukan pengurusan sendiri pajak bermotor roda 2 dan roda empat. Hal ini dilihat bahwa usia tersebut dapat membuat diri seorang wajib pajak dapat menilai dari hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai dalam menerapkan aturan dari pemerintahan dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada wajib pajak dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang terbanyak responden melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor adalah laki-laki sebanyak 71% yang melakukan pengurusan sendiri pajak bermotor roda 2 dan roda empat. Kebanyakan dari laki-laki disebabkan yang memiliki kepemilikan kendaraan bermotor roda 2 dan 4 lebih banyak laki-laki dari pada responden perempuan. Laki-laki lebih matang berpikir dan mampu memberikan masukan kepada pihak pegawai Samsat sehingga data dari jawaban kuesioner yang diambil lebih terpercaya karena bukan berdasarkan perasaan namun lebih pada kenyataan di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang terbanyak responden melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor adalah PNS dan Wiraswasta masing-masing sebanyak 43.5% yang

melakukan pengurusan sendiri pajak bermotor roda 2 dan roda empat.

## 2. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen kepada 20 orang responden dengan menggunakan korelasi product moment diketahui bahwa semua valid. Adapun item untuk semua variabel yaitu untuk kinerja pegawai dan pelayanan pegawai serta kepuasan wajib pajak termasuk dalam kategori valid. Maka untuk item yang tidak valid tidak ada karena semua pernyataan valid. Sementara item yang valid tersebut akan dijadikan uji kepada 345 orang responden yang telah terpilih menjadi sampel penelitian.

Maka dari hasil uji reliabilitas data diketahui semua variabel dapat diujikan menjadi penelitian, karena semua melebihi angka reliable 0,60. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3 dan Y dapat diteliti dan dapat dijadikan proses pemberian kuesioner kepada responden yang telah ditunjuk sebagai sampel penelitian.

## 3. Hasil Uji Asumsi

### a. Uji Multikolinieritas

Dapat disimpulkan data tidak terjadi multikolinieritas karena nilai toleransi tidak melebihi 1 dan nilai VIP tidak melebihi 10

### b. Uji Autokorelasi

Berdasarkan output diperoleh nilai DW adalah 2,191 dan nilai upper bound (du) adalah 1,7001. Nilai DW (2,191) > du (1,7001) dan nilai DW (1,631) < 4-du

(2,2999). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah nol pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### d. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai dari uji plot terdistribusi normal karena dari hasil diagonal ada penyebaran yang tidak menjauh dari data yang telah diuji sehingga dapat disimpulkan bahwa data bersifat normal.

## 4. Hasil Deskriptif

### a. Kinerja Pegawai

Dari nilai hasil indikator tertinggi dari hasil rata-rata mean terletak pada indikator Kuantitas dengan jawaban responden terbanyak menjawab setuju berjumlah 32.1%. Hasil rata-rata dari nilai mean diketahui yaitu 3.82. hal ini berhubungan dengan jumlah wajib pajak yang mengurus terkadang tidak mencapai target sebab kebanyakan saat pengurusan masyarakat tidak bisa melakukan satu hari dan perlu 2 sampai 3 hari dalam pengurusanannya.

Mengetahui hasil dari tinggi, sedang dan rendahnya kinerja pegawai yang dinilai oleh wajib pajak maka dapat diperhitungkan dengan cara 12 items x 5 skor pilihan jawaban dan 12 items x 1 skor pilihan jawaban maka Skor tertinggi = 60 dan Skor terendah = 12

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Samsat Martapura masih tergolong sedang yaitu 215 orang (62,3%) pegawai terkadang kurang memberikan hasil pekerjaan yang memuaskan bagi seorang wajib pajak saat mereka melaksanakan pengurusan pengisian kendaraan roda 2 atau roda 4.

#### b. Pelayanan Pegawai

Dari variabel pelayanan yang diberikan pegawai kepada wajib pajak dapat dilihat dari indikator tertinggi yaitu Reliability (Realibilitas), dengan jawaban setuju berjumlah 35%. Dengan hasil rata-rata dari indikator Reliability (Realibilitas) yaitu 3.748. hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas sangat penting dalam sebuah pelayanan terutama yang diberikan kepada wajib pajak saat mereka melakukan pengurusan kendaraan bermotor.<sup>82</sup>

Mengetahui hasil dari tinggi, sedang dan rendahnya kinerja pegawai yang dinilai oleh wajib pajak maka dapat diperhitungkannya dengan cara 23 items x 5 skor pilihan jawaban dan 23 items x 1 skor pilihan jawaban dengan Skor tertinggi = 115 dan Skor terendah = 23

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai kepada wajib pajak saat mereka melakukan pengurusan termasuk kategori sedang yaitu 75.1%. hal ini berhubungan dengan cara pegawai Samsat Kantor Samsat Martapura dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan pajak kendaraan tergolong masih kurang baik karena masih banyak wajib pajak yang kurang terlayani dengan baik.

#### c. Kepuasan Wajib Pajak

Dari indikator yang tertinggi dari kepuasan wajib pajak yaitu dari hasil rata-

rata indikator Expectations, hasil jawaban responden yang menjawab terbanyak adalah sangat setuju<sup>85</sup> berjumlah 38%. Hasil rata-rata dari indikator 3.9. harapan yang diinginkan seorang wajib pajak saat pengurusan kendaraan tersebut adalah kecepatan, ketepatan waktu dan nilai dari hasil pekerjaan tersebut baik sehingga saat mereka melakukan pengurusan tidak lagi terhambat. Hal inilah yang membuat wajib pajak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Samsat Martapura.

Mengetahui hasil dari tinggi, sedang dan rendahnya kepuasan wajib pajak yang dinilai oleh wajib pajak maka dapat diperhitungkannya dengan cara 9 items x 5 skor pilihan jawaban dan 9 items x 1 skor pilihan jawaban dengan Skor tertinggi = 45 dan Skor terendah = 9

Hasil dari keseluruhan dari kepuasan wajib pajak dalam pengurusan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda 4 diketahui kepuasan mereka termasuk dalam kategori sedang yaitu 64.5%. Hal ini mereka terkadang merasa nyaman dan merasa terlayani dan terkadang tidak merasa terlayani. Hal ini berhubungan dengan cara mereka diberikan pelayanan oleh pegawai Samsat Martapura.

### 5. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan persamaan dapat diketahui bahwa  $\rho_1 = \rho_2 = \rho_3 \neq 0$  artinya hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa ada pengaruh secara positif antara kinerja pegawai dan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. Selain itu nilai persamaan tersebut berarti:

Konstan positif sebesar 4.511 artinya walaupun tidak ada variabel bebas (X), kepuasan wajib pajak akan lebih baik karena pegawai melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya karena ia mempunyai tanggungjawab sebagai seorang pegawai Samsat di Martapura.

Variabel kinerja pegawai (X1) berpengaruh positif sebesar 0.242 artinya apabila nilai kinerja pegawai tinggi maka kinerja pegawai akan semakin tinggi. Selain itu dapat dimaknai ketika kinerja pegawai baik maka mereka akan melaksanakan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan baik sehingga berimbas pada kepuasan wajib pajak pada Kantor Samsat tidak terlambat lagi dan tepat waktu.

Variabel pelayanan pegawai (X2) berpengaruh positif sebesar 0.227, apabila pelayanan pegawai tinggi maka kepuasan wajib pajak akan semakin tinggi, dan dapat dimaknai apabila pelayanan pegawai baik maka kepuasan wajib pajak akan lebih baik dan mereka akan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Samsat.<sup>88</sup> Untuk menguji hipotesis, maka dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat uji yaitu :

a. Uji F Statistik (Simultan)

Hasil uji F ketiga variabel yaitu kinerja pegawai dan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura menunjukkan bahwa nilai  $F(\text{tabel}) = 2,75 < F(\text{hitung}) = 95.904$  dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan pernyataan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan kinerja pegawai dan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura.

b. Uji t Statistik (Parsial)

Berdasarkan hasil uji t statistik (parsial) dapat diketahui bahwa untuk variabel pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak hasil uji t menunjukkan  $t(\text{hitung}) = 4.860 > t(\text{tabel}) = 1.66757$  dengan taraf sig yaitu  $0.000 < 0.05$ , maka secara uji parsial dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura.

Hasil uji t untuk variabel pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak menunjukkan  $t(\text{hitung}) = 6.010 > t(\text{tabel}) = 1.66757$  dengan taraf sig yaitu  $0.000 < 0.05$ , maka secara uji parsial dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura.

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

Hasil uji  $R$  square tersebut menunjukkan besaran dari pengaruh variabel kinerja pegawai dan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.359 dan nilai adjustment  $R$  Square sebesar 0.356 yang besarnya sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah 35,6%. Sisanya sebesar 64,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini yang belum diteliti lebih lanjut lagi dan belum dilakukan penelitian secara menyeluruh terhadap kepuasan wajib pajak.

## 6. Pembahasan

### a. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Samsat Martapura

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t statistik (parsial) dapat diketahui bahwa untuk variabel pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak hasil uji t menunjukkan  $t(\text{hitung}) = 4.860 > t(\text{tabel}) = 1.66757$  dengan taraf sig yaitu  $0.000 < 0.05$ , maka secara uji parsial dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura.

Kesimpulan dari nilai hasil indikator tertinggi dari hasil rata-rata mean terletak pada indikator Kuantitas dengan jawaban responden terbanyak menjawab setuju berjumlah 32.1%. Hasil rata-rata dari nilai mean diketahui yaitu 3.82. hal ini berhubungan dengan jumlah wajib pajak yang mengurus terkadang tidak mencapai target sebab kebanyakan saat pengurusan masyarakat tidak bisa melakukan satu hari dan perlu 2 sampai 3 hari dalam pengurusannya.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Samsat Martapura masih tergolong sedang yaitu 215 orang (62,3%) pegawai terkadang kurang memberikan hasil pekerjaan yang memuaskan bagi seorang wajib pajak saat mereka melaksanakan pengurusan pengisian kendaraan roda 2 atau roda 4.

Hal ini memberikan pengaruh pada masalah kepuasan wajib pajak dalam pengurusan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda 4 diketahui kepuasan mereka termasuk dalam kategori sedang

yaitu 64.5%. Hal ini mereka terkadang merasa nyaman dan merasa terlayani dan terkadang tidak merasa terlayani. Hal ini berhubungan dengan cara mereka diberikan pelayanan oleh pegawai Samsat Martapura.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada saat kinerja pegawai dalam bentuk kuantitas kurang tercapai dengan baik maka masyarakat yang melakukan pengurusan pajak mereka di Samsat Martapura akan berkurang sebab kepercayaan mereka dalam melakukan pengurusan tersebut tidak sesuai dengan target yang diharapkan oleh masyarakat. Sebab kebanyakan mereka merasakan kurang dalam membuat rasa nyaman pada diri mereka sebagai orang yang dilayani dalam birokrasi pemerintahan.

### b. Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Samsat Martapura

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t untuk variabel pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak menunjukkan  $t(\text{hitung}) = 6.010 > t(\text{tabel}) = 1.66757$  dengan taraf sig yaitu  $0.000 < 0.05$ , maka secara uji parsial dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura.

Hasil kesimpulan dari variabel pelayanan yang diberikan pegawai kepada wajib pajak dapat dilihat dari indikator tertinggi yaitu Reliability (Realibilitas), dengan jawaban setuju berjumlah 35%. Dengan hasil rata-rata dari indikator Reliability (Realibilitas) yaitu 3.748. hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas sangat penting dalam sebuah pelayanan terutama

yang diberikan kepada wajib pajak saat mereka melakukan pengurusan kendaraan bermotor. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai kepada wajib pajak saat mereka melakukan pengurusan termasuk kategori sedang yaitu 75.1%. Hal ini berhubungan dengan cara pegawai Samsat Martapura dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan pajak kendaraan tergolong masih kurang baik karena masih banyak wajib pajak yang kurang terlayani dengan baik.

Hasil kesimpulan dari indikator yang tertinggi dari kepuasan wajib pajak yaitu dari hasil rata-rata indikator Expectations, hasil jawaban responden yang menjawab terbanyak adalah sangat setuju berjumlah 38%. Hasil rata-rata dari indikator 3.9. harapan yang diinginkan seorang wajib pajak saat pengurusan kendaraan tersebut adalah kecepatan, ketepatan waktu dan nilai dari hasil pekerjaan tersebut baik sehingga saat mereka melakukan pengurusan tidak lagi terhambat. Hal inilah yang membuat wajib pajak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Samsat Martapura.

Hasil dari keseluruhan dari kepuasan wajib pajak dalam pengurusan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda 4 diketahui kepuasan mereka termasuk dalam kategori sedang yaitu 64.5%. Hal ini mereka terkadang merasa nyaman dan merasa terlayani dan terkadang tidak merasa terlayani. Hal ini berhubungan dengan cara mereka diberikan pelayanan oleh pegawai Samsat Martapura.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Pegawai secara birokrasi pemerintah yang baik

akan memberikan efek yang baik Kepuasan masyarakat terutama dalam hal memberikan pelayanan pada Wajib Pajak yang akan membayarkan pajak kendaraan roda 2 dan roda 4 tersebut. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan ini, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 disebut dengan pelayanan umum (Boediono, 2003) dalam penelitian Siti Sopainti (2007:23). Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pembentukannya (Sahrul Alam, 2003:26).

#### c. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Samsat Martapura

Hasil penelitian dari uji keseluruhan dengan cara uji F ketiga variabel yaitu kinerja pegawai dan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $F(\text{tabel}) = 2,75 < F(\text{hitung}) = 95,904$  dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan pernyataan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan kinerja pegawai dan pelayanan pegawai

terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura.

Hasil uji R square tersebut menunjukkan besaran dari pengaruh variable kinerja pegawai dan pelayanan pegawai terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. Pengaruh kinerja pegawai dan pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai penting artinya karena dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terutama dalam mengurus pajak bermotornya di Samsat Martapura. Pegawai yang memiliki kinerja dan pelayanan yang baik akan bekerja sesuai dengan birokrasi pemerintahan yang baik. Semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai samsat Martapura dilihat dari bukti fisik tersebut maka akan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Bukti fisik merupakan atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata (berwujud) seperti ruangan yang bersih dan nyaman, peralatan modern, didukung dengan penampilan karyawan yang rapi dan bersih menimbulkan kepuasan bagi wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sapmaya Wulan (2012) yang menjelaskan bahwa Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian diperoleh hasil bahwa atribut kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada katagori sangat sesuai dengan rata-rata tingkat kesesuaian 93,66%, namun masih terdapat 6 atribut yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian. Berdasarkan importance-performance analysis diperoleh hasil nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan sebesar 4,19 lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4,48, berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

Berdasarkan analisis diagram kartesius diperoleh hasil: 4 atribut berada di kuadran A (prioritas utama), 7 atribut di kuadran B (dipertahankan) , 5 atribut di kuadran C (prioritas rendah) dan 2 atribut di kuadran D (berlebihan), berarti terdapat beberapa atribut yang masih belum memberikan kepuasan yakni atribut-atribut yang berada di kuadran A.

Sehubungan dengan penelitian yang telah diteliti bahwa pelayanan yang baik akan dapat membuat masyarakat puas pada pekerjaan yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Oleh karena itu, hakikat dari pelayanan umum yang prima adalah :1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna (efisien dan efektif). 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kinerja pegawai dan pelayanan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Martapura dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Martapura. kinerja pegawai di Kantor Samsat Martapura masih tergolong sedang. pegawai terkadang kurang memberikan hasil pekerjaan yang memuaskan bagi seorang wajib pajak saat mereka

melaksanakan pengurusan pengisian kendaraan roda 2 atau roda 4. Hal ini memberikan pengaruh pada masalah kepuasan wajib pajak dalam pengurusan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda 4 diketahui kepuasan mereka termasuk dalam kategori sedang. Semakin baik kinerja yang dilakukan yang oleh pegawai di Kantor Samsat Martapura maka akan membuat wajib pajak merasakan kepuasan yang baik dalam diri mereka sehingga mereka merasa nyaman saat melakukan pengurusan pajak kendaraan roda 2 atau roda 4 di tempat tersebut.

2. Ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib Pajak di Kantor Samsat Martapura. Hasil dari keseluruhan dari kepuasan wajib pajak dalam pengurusan kendaraan bermotor baik roda 2 maupun roda 4 diketahui kepuasan mereka termasuk dalam kategori sedang. Hal ini mereka terkadang merasa nyaman dan merasa terlayani dan terkadang tidak merasa terlayani. Hal ini berhubungan dengan cara mereka diberikan pelayanan oleh pegawai Samsat Martapura. Sebenarnya pelayanan yang baik akan dapat mendukung dengan baik hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai membuat wajib pajak merasakan pada diri mereka kepuasan.
3. Ada pengaruh kinerja pegawai dan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Martapura . Artinya dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dan pelayanan pegawai sangat penting dan memberikan hal positif dalam kepuasan kepada wajib pajak sehingga mereka menjadi tepat waktu dalam mengisi kendaraan mereka.

pengaruh kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Samsat Martapura sangat memberikan pengaruh pada kepuasan wajib pajak. Hal ini disebabkan semakin baik kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka akan membuat kepuasan baik dari dalam diri dan luar diri mereka untuk melakukan pengurusan pajaknya, dan sebaliknya jika buruk kinerja dan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak tidak akan merasakan puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. and Baron, A. 2011. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi-Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. Edisi Ke Tiga*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Fadel, Muhammad. 2009. *Reinventing Local Government*. Jakarta: PT. Elex Media. Komputindo.
- Finer, Samuel Edward. 1974. *Comparative Government*. Harmonds WorthMiddlesex, England: Penguin Books, Ltd.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly dan Konopaske. 2012. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Bina.

- Rupa Aksara.* Jakarta.  
(terjemahan)
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, M.S.P. 2015. *Organisasi dan Motivasi.* Jakarta : Bumi Aksara.
- I Putu Indra Pradnya Paramartha (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.15.1 April (2016): 641-666
- Ilyas, Yaslis. 2012. *Kinerja, teori, penilaian dan penelitian.* Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia.
- Koesomahatmadja, R.D.H. 2010. Pengantar Ke Arah Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia. Penerbit Bina Cipta. Bandung.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran.* Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa.* edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Rinaldi Bursan (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jurnal Bisnis dan Manajemen. (6)1. 84-99
- Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Cetakan kedua belas. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia.* Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency. Based Human Resource Management.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad Deni (2018) Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.16 (1), 2018.
- Rahardi, D. R. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia.* Malang: Tunggal Mandiri
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Penerbit: Ghalia Indonesia.
- Rudika Harminingtyas, 2014. *Analisis Pengaruh Variabel Overall Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua di kota Semarang.* Jurnal STIE Semarang, Vol, 6, No, 2 Edisi Juni 2014 (ISSN : 2252-7826).

- Santoso, S. 2015. *SPSS 20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*, Jakarta, PT. Alex Media Komputindo.
- Saragih, R. Bintan, 2009. *Ilmu Negara*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2010. *Consumer Behaviour 7 th Edition*. (Perilaku Konsumen). Jakarta: PT. Indeks.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soedarmo. 2011. *Reformasi Perumahan Indonesia*. Jakarta: Grasindo PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fand. 2016. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius . 2016 *Service, Quality and Satisfaction*. (ed 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers
- Yudi Supiyanto (2015) Pengaruh Kompensasi, Kompetensi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja. *Jurnal Economia*, Volume 11, Nomor 2, Oktober 2015
- Yuswanto. 2012. *Hukum Desentralisasi Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Khasanah, S N. (2013). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- Muliari, K, and Setiawan,P.E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak
- Nugroho, R.A. (2012). Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Variabel Intervening, Diponegoro *Journal of Accounting*, 1 (2) : 1-11