Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 2 (2024): Juli, 1767-1774
DOI: 10.33087/jiubj.v24i2.5283

Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Jasa Samsat Keliling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari

Siti Marina AZ*, Ratna, Siti Maisarah, Rts. Hartha Delima
Program Studi Manajemen UGK Muara Bulian-Jambi
*Correspondence: sitimarlinaazz@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tingkat kualitas pelayanan, dan ketersediaan fasilitas jasa Samsat keliling terhadap kepuasan wajib pajak di Kelurahan Sridadi, Metode penelitian yang digunakan adalah deskriftif kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa secara simultan dan parsial variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kelurahan Sridadi dengan kontribusi pengaruh sebear sebesar 49,8%.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan wajib pajak

Abstract. *This research aims to determine the effect of the level of service quality and the availability of mobile Samsat service facilities on taxpayer satisfaction in Sridadi Village. The research method used is quantitative descriptive using multiple linear regression analysis tools. The results of the research reveal that simultaneously and partially the service and facility quality variables have an influence on taxpayer satisfaction in Sridadi Village with an influence contribution of 49.8%.*

Keywords*: service quality, facilities, taxpayer satisfaction*

PENDAHULUAN

Pendapatan daerah berasal dari pajak, pajak adalah iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, dan yang kegunaannya langsung untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum daerah. Pajak daerah dapat dibedakan menjadi dua jenis sesuai dengan pembagian wilayah administrasi daerah yaitu pajak daerah provinsi dan pajak daerah kabupaten Pajak daerah dimanfaatkan untuk mengelola dan memajukan daerah masing-masing tidak diserahkan ke wilayah pusat. Salah satu yang merupakan pajak daerah yang dikelola yaitu pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 pasal 1 tentang pajak yang berkaitan dengan urusan transportasi di pungut oleh Pemerintah Daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sehingga dengan adanya peraturan pajak, maka seluruh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor taat terhadap pajak dan patuh untuk membayar pajak. Pajak Kendaraan bermotor adalah pajak yang harus dibayar oleh setiap pemilik kendaraan bermotor yang mengoperasikan kendaraannya dijalan umum. Pajak kendaraan bermotor masih merupakan pemberi sumbangsi terbesar dikarenakan semakin tingginya jumlah penduduk dan kebutuhan akan kendaraan, maka jumlah wajib pajak terhadap kendaran bermotor semakin meningkat. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten/kota diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri melalui Kantor Samsat.

Dengan pemberian wewenang daerah dalam mengelola pajak kendaraan maka setiap wilayah berupaya untuk lebih meningkatkan dari pada kualitas pelayanan pada kantor Samsat. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan merupakan sikap yang ditujukan untuk memberikan apa yang dibutuhkan konsumen dan ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan permintaan konsumen. Dimensi yang digunakan dalam kualitas pelayanan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan, empati (Kharisma et.al, 2023).

Menurut Dian (2022) indikator dari kualitas pelayanan samsat keliling, diantaranya

(1) pendapatan lebih terkontrol adalah pendapatan pada wajib pajak akan lebih mudah untuk KB Samsat; (2) kemudahan dalam. membayar pajak adalah wajib pajak mudah dalam membayarkan pajaknya; (3) minat wajib pajak adalah kemauan pada wajib pajak secara sukarela untuk membayar pajak; (4) menghemat waktu adalah waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak; (5) kualitas pelayanan adalah seberapa besar layanan yang diberikan seseorang kepada wajib pajak saat pembayar pajak; dan (6) letak wilayah adalah suatu tempat yang digunakan untuk lokasi pembayaran pajak.

Peningkatan kualitas pelayanan bagi wajib pajak yang memiliki kendaraan maka diharapkan dapat memberikan kesadaran terhadap wajib pajak. Selain itu bagi pihak berwenang samsat sebaiknya juga memberikan fasilitas yang akan mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Indikator untuk mengukur fasilitas menurut Tjiptono (2014), diantaranya: (1) pertimbangan/perencanaan spasial; (2) perencanaan ruangan; (3) perlengkapan/perabotan; (4) tata cahaya dan warna; (5) pesan-pesan yan disampaikan secara grafis, dan (6) unsur pendukung.

Fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik dapat menimbulkan rasa kepuasan pada pelanggan yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan, karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut (Khoiriyah et.al, 2023).

Menurut Tjiptono (2014); Prihandoyo (2017) indikator kepuasan pelanggan terdiri dari: (1) kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan; (2) minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait; dan (3) kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Sebagian besar keinginan Wajib Pajak untuk membayar pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak, kepuasan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah dapat menimbulkan motivasi bagi Wajib Pajak untuk membayar pajak yang mana pada akhirnya dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Untuk mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan maka dibuatlah institusi yang khusus memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas Jalan (SWDKLLJ) yaitu Samsat. Melihat jumlah kendaraan yang cukup meningkat kantor samsat berupaya untuk membuat inisiatif atau jalan tengah supaya pemungutan pajak kendaraan bermotor lebih mudah dan cepat, terdapat 1 program unggulan kantor Samsat saat ini yaitu Pelayanan Samsat keliling, samsat keliling bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.serta mempermudah masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor samsat.

Adanya samsat keliling merupakan salah satu cara pemerintah untuk mempermudah masyarakat untuk membayar pajak, selain itu dengan adanya samsat keliling tidak memakan waktu yang lama dan ketentuan dalam pembayaran sama seperti kantor samsat daerah. Dengan adanya samsat keliling ini diharapkan mampu menumbuhkan semangat masyarakat dalam membayar pajak kendaraan serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Sehinggga akan ada manfaat yang diambil dalam program ini. Adapun dari beberapa daerah yang juga telah mengaplikasikan sistem pelayanan Samsat berbasis online. Dimana anda dapat mengakses layanan ini melalui situs atau website yang terdapat di masing-masing daerah tersebut. Sehingga anda dapat mengurus dokumen Administrasi perpajakan tanpa harus antri dalam tiap pelayanan.

METODE

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini di bagi menjadi 2 (dua), yaitu: (1) data primer yang meruapakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Data primer didapatkan langsung melalui observasi, kuesioner dan wawancara secara langsung dengan pihak pemilik dan konsumen sesuai dengan kebutuhan penyelesaian penelitian ini Data sekunder yang merupakan dokumen jurnal terdahulu, buku-buku yang sesuai dengan variabel yang diteliti serta artikel yang menyangkut di dalam penelitian ini. (Sugiyono, 2014).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa Samsat Keliling di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari, dengan jumlah populasi sebesar 2.587 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, sebagai berikut: (Sugiyono, 2014).

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

Keterangan: N = ukuran populasi; e = presentasi kelonggaran penelitian karena kesalahan yang masih dapat ditolerir ($e=0,1^2$); n = ukuran sampel.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{2.587}{1+2.587(0,1^2)} = 96,27$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang diteliti adalah 96 responden.

Dalam pembahasan dan penganalisaan masalah akan digunakan metode deskirptif kuantitatif, metode deskriptip kuantitatif merupakan suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti dari data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya (Sugiyono, 2014).

Alat analisa data adalah suatu metode yang digunakan untuk memperoleh hasil penelitian guna memperoleh suatu instrument dan kesimpulan adapun alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi SPSS dengan menggunakan alat uji sebagai berikut:

1. Skala likert. Skala likert adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengatur sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang, mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2014) terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala likert yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif dan bentuk pertanyaan negative untuk mengukur skala negative pertanyaan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1 sedangkan bentuk pertanyaan negative diberi skor 1,2,3,4, dan 5. Hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan (angket/kuesioner) dimana variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), kepuasan wajib pajak (Y) setiap item dari kuesioner tersebut memiliki 5 jawaban dengan nilai yang berbeda. Analisis dilakukan dengan menggunakan nilai indeks untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, digunakan rentang kriteria penilaian rata-rata kriteria penilaian rata-rata tersebut menggunakan interval untuk menentukan panjang kelas interval, dimana rumus yang digunakan dengan menentukan nilai besarnya kelas sebagai berikut:

$$\text{Rentang skala} = \frac{(\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum})}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Tabel 1
Indeks Penilaian Jawaban Responden variabel Kualitas Pelayanan

Bobot / Nilai	Penilaian
1,00 < X ≤ 1,80	Sangat tidak baik
1,81 < X ≤ 2,60	Tidak Baik
2,61 < X ≤ 3,40	Cukup Baik
3,41 < X ≤ 4,20	Baik
4,21 < X ≤ 5,00	Sangat Baik

Sumber: data olahan

Tabel 2
Indeks Penilaian Jawaban Responden variabel Ketersediaan Fasilitas

Bobot / Nilai	Penilaian
1,00 < X ≤ 1,80	Sangat Lengkap
1,81 < X ≤ 2,60	Tidak Lengkap
2,61 < X ≤ 3,40	Cukup Lengkap
3,41 < X ≤ 4,20	Lengkap
4,21 < X ≤ 5,00	Sangat Lengkap

Sumber: data olahan

Tabel 3
Indeks Penilaian Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Bobot / Nilai	Penilaian
1,00 < X ≤ 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 < X ≤ 2,60	Tidak Puas
2,61 < X ≤ 3,40	Cukup Puas
3,41 < X ≤ 4,20	Puas
4,21 < X ≤ 5,00	Sangat Puas

Sumber: data olahan

2. Uji Validitas. Uji validitas dimaksud guna

mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur, uji di maksud untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Menurut Darma (2021) perhitungan uji validitas dengan menggunakan SPSS dengan kriteria penilaian uji validitas: apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid; dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan item kuesioner itu tidak valid.

3. Uji Reliabilitas. Uji realibitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/pernyataan yang digunakan, uji reliabitas dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Menurut Darma (2021). Adapun kriteria pengujian sebagai berikut: jika nilai cronbach's alpha > tingkat signifikan maka instrument dikatakan reliable; dan jika nilai cronbach's alpha < tingkat signifikan maka instrument dikatakan tidak reliable.
4. Analisis Regresi Linier Berganda. Regresi linier berganda digunakan ketika terdapat dua atau lebih variabel independen (X) (Darma, 2021). Adapun model analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Y = a + b1X1 + b2X2 + e
   Keterangan: Y = kepuasan wajib pajak; a = konstanta; b = koefisien regresi; X1 = kualitas pelayanan; X2 = fasilitas; e = error
5. Uji t (uji parsial). Untuk mengetahui suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Adapun cara pengujian antara t hitung dan t tabel, t tabel ditentukan dengan (α) = 5% atau 0,05, df (n-k-1) n adalah jumlah data dan k adalah banyak variabel. Dengan keputusan: jika t hitung > t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak; dan jika t hitung < t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima
6. Uji F (Uji Simultan). Uji F atau uji simultan, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) terharap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak, dengan membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel (Darma, 2021). Adapun cara pengujian antara F-hitung dan F-tabel, F-tabel ditentukan dengan (α) = 5% atau 0,05, df1 (k-1) k adalah banyaknya variabel yang diteliti baik variabel dependen maupun independen dan df2 (n-k-1) n adalah jumlah data dan k adalah banyak variabel. Dengan keputusan: jika F-hitung > F-tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak; dan jika F-hitung < F-tabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima.
7. Koefisien Determinasi (R^2). Koefisien determinasi (*coefficient of determinition*) R^2 uji yang dilakukan untuk melihat besarnya hubungan yang ditunjukkan oleh variabel independen dan diikuti dengan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai R square pada tabel summary (Darma, 2021). Tingkat ketetapan regresi dinyatakan dalam koefesien determinasi yang besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah kedalam bentuk persentase. Sisa dari total (100%) yang artinya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Namun jika keofisien determinasi nol (0) berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

HASIL

Tabel 4
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Jumlah	Indeks
1	Pelayanaan yang di berikan jasa samsat keliling tepat waktu	2	4	57	204	110	377	3,92
2	Jasa samsat keliling memiliki respon yang cepat terhadap wajib pajak			66	236	75	377	3,92
3	Jasa samsat keliling dapat di percaya			72	212	95	379	3,94
4	Jasa samsat keliling memahami kebutuhan wajib pajak			60	208	120	388	4,04
5	jasa samsat keliling siap melayani wajib pajak di tempat			33	236	130	399	4,15
	Rata-rata indeks							3,99

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan hasil nilai indeks tertinggi sebesar 4,15 terletak pada pernyataan item nomor 5 yang artinya kualitas pelayanan pada samsat keliling pada wajib pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari terletak pada kesiapan pelayanan samsat keliling untuk melayani wajib pajak secara langsung di tempat, dan nilai indeks terendah sebesar 3,92 yang artinya masih ada pelanggan yang merasa kualitas pelayanan pada samsat keliling pada wajib pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari belum maksimal pada pelayanan yang belum tepat waktu dan respon dari pihak samsat keliling terhadap wajib pajak, rata-rata indeks dari 5 pernyataan sebesar 3,99 menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada samsat keliling pada wajib pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari di kategorikan Baik.

Tabel 5
Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Jumlah	Indeks
1	Jasa samsat keliling dapat dengan mudah di temukan oleh wajib pajak	1	8	48	252	65	374	3,89
2	Jasa samsat keliling memiliki kelengkapan fasilitas yang baik			57	236	90	383	3,98
3	Jasa samsat keliling memiliki tempat pelayanan yang nyaman untuk wajib pajak			33	244	120	397	4,13
4	Jasa samsat keliling memiliki banyak poster pesan moral untuk wajib pajak	2		39	264	80	385	4,01
5	Jasa samsat keliling memiliki fasilitas menunggu untuk wajib pajak			69	192	125	386	4,02
	Rata-rata Indeks							4,00

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan hasil nilai indeks tertinggi sebesar 4,13 terletak pada pernyataan item nomor 5 yang artinya kelengkapan fasilitas jasa pada samsat keliling pada wajib pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari terletak pada tempat pelayanan samsat keliling yang nyaman untuk wajib pajak, dan nilai indeks terendah sebesar 3,89 yang artinya masih ada pelanggan yang merasa kelengkapan fasilitas jasa pada samsat keliling pada wajib pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari belum maksimal pada lokasi pelaksanaan samsat keliling yang masih sulit untuk di temukan oleh beberapa wajib pajak di karenakan pelaksanaan samsat keliling sering berpindah-pindah walaupun masih di wilayah kelurahan sridadi, rata-rata indeks dari 5 pernyataan sebesar 4,00 menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas jasa pada samsat keliling pada wajib pajak di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari di kategorikan Baik.

Tabel 6
Tanggapan Responden Terhadap Kepuaan Wajib Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Jumlah	Indeks
1	Wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai pada jasa samsat keliling	2	2	45	268	55	372	3,87
2	Wajib pajak mendapatkan pelayanan yang cepat pada jasa samsat keliling		2	39	256	90	387	4,03
3	Wajib pajak bersedia bersedia kembali untuk menggunakan jasa samsat keliling			39	228	130	397	4,13
4	Pelayanan yang baikk yang di berikan kepada wajib pajak membuat wajib pajak rutin menggunakan jasa samsat keliling	1		42	240	105	388	4,04
5	Wajib pajak bersedia merekomendasikan kembali jasa samsat keliling			69	204	110	383	3,98
	Rata-rata Indeks							4,01

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan hasil nilai indeks tertinggi sebesar 4,13 terletak pada pernyataan item nomor 3 yang artinya kepuasan pelanggan pada samsat keliling terlihat dari minat wajib pajak untuk berkunjung kembali setelah menggunakan jasa samsat keliling, dan nilai indeks terendah sebesar 3,87 yang artinya masih ada pelanggan yang merasa belum puas pada samsat keliling dikarenakan belum maksimal nya pelayanan yang diberikan oleh samsat keliling, rata-rata indeks dari 5 pernyataan sebesar 4,01 menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak pada samsat di Kelurahan Sridadi Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang Hari di kategorikan Puas.

Tabel 7
Uji Validitas

No	Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,589	0,2006	Valid
		2	0,487	0,2006	Valid
		3	0,492	0,2006	Valid
		4	0,638	0,2006	Valid
		5	0,526	0,2006	Valid
2	Fasilitas (X2)	1	0,584	0,2006	Valid
		2	0,458	0,2006	Valid
		3	0,351	0,2006	Valid
		4	0,653	0,2006	Valid
		5	0,438	0,2006	Valid
3	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	1	0,681	0,2006	Valid
		2	0,609	0,2006	Valid
		3	0,395	0,2006	Valid
		4	0,683	0,2006	Valid
		5	0,465	0,2006	Valid

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dibuktikan dengan nilai Rhitung lebih besar dari Rtabel, dan dapat digunakan untuk penelitian ini. Sedangkan Tabel 8 menjelaskan hasil koefisien realibitas instrument kualitas pelayanan adalah sebesar 0,699, instrument fasilitas sebesar 0,661, dan instrument kepuasan wajib pajak sebesar 0,714, dari ketiga variable nilai“Cronbachs alpha” lebih besar dari 0,5 artinya seluruh variable yang diteliti dinyatakan reliabel.

Tabel 8
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach’S Alpha	Batas Minimal Cronbach’S Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,699	0,5	Reliabel
2	Fasilitas(X2)	0,661	0,5	Reliabel
3	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,714	0,5	Reliabel

Sumber: data olahan

Tabel 9
Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,625	1,886		,862	,391
	Kepuasan pelanggan	,382	,074	,393	5,162	,000
	Fasilitas	,543	,084	,490	6,445	,000

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 9 hasil perhitungan regresi linear berganda, maka diperoleh persamaan sebagai berikut: Y = 1,625 + 0,382 X_1 + 0,543 X_2. Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. a = 1,625; artinya jika nilai variabel kualitas pelayanan, dan variabel fasilitas sama dengan nol maka variabel kepuasan wajib pajak

sebesar 1,625

2. b_1 = 0,382; artinya jika variabel kualitas pelayanan naik satu satuan maka nilai variabel kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 0,382 dengan asumsi bahwa variabel fasilitas sama dengan nol
3. b_2 = 0,543; artinya jika variabel fasilitas naik satu satuan maka nilai variabel kepuasan wajib pajak bertambah sebesar 0,543 dengan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan sama dengan nol

Tabel 9 juga menjelaskan:

1. Uji t variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat bahwa t_{hitung} (5,162) > t_{tabel} (1,985); artinya variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak (Y).
2. Uji t variabel fasilitas dapat dilihat bahwa t_{hitung} (6,445) > t_{tabel} (1,985); artinya variabel fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak (Y).

Tabel 10
Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170,101	2	85,050	48,116	,000[b]
	Residual	164,389	93	1,768		
	Total	334,490	95			

Sumber: data olahan

Tabel 10 menjelaskan variabel kualitas pelayanan, dan variabel fasilitas adanya pengaruh secara signifikat terhadap kepuasan wajib pajak berdasarkan nilai F_{hitung} sebesar 48,116 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Sedangkan Tabel 11 hasil koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,498 menunjukkan bahwa kombinasi variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas ternyata memberikan pengaruh sebesar 49,8% pada variabel Kepuasan wajib Pajak, sisanya sebesar 50,2% hasil dari kontribusi variabel lain yang tidak temasuk dalam penelitian ini.

Tabel 11
Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,713[a]	,509	,498	1,330

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan pada jasa samsat keliling dapatkan kualitas pelayanan pada jasa samsat keliling memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan indeks sebesar 3,99; (2) variabel ketersediaan fasilitas pada jasa samsat keliling, bahwa ketersediaan fasilitas pada samsat keliling di kategorikan lengkap dengan indeks sebesar 4,00; (3) variabel kepuasan wajib pajak pada jasa samsat keliling, bahwa wajib pajak dapat merasa puas dengan jasa yang telah diberikan samsat keliling dengan indeks sebesar 4,01; dan (4) variabel kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas berpengaruh secara simultan dan parsial dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dengan kontribusi sebesar 49,8% terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Darma, 2021. *Statistik Penelitian Menggunakan SPSS*, Jakarta: Guepedia

Dian, Muhammad. 2022. Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2).

Khoiriyah, Siti et al, 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan Homestay Syariah Desa Bahasa Borobudur: dengan Pendekatan Teori Tradisional, *Dimension Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 629-634

Oktora Kharisma et al, 2023, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat, *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1)

Prihandoyo, C. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal Geo-Ekonomi*.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi

Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah