

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN E-SAMSAT TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada Kantor Samsat Kabupaten Banyuwangi)

**Dicky Fahmi Irianto, Sri Wilujeng, Dimas Imaniar**  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNTAG, Banyuwangi  
E-mail: pesekpowwel@gmail.com

**Abstract: Effect Of E-Samsat Payment Service Quality On Motor Vehicle Taxpayer Satisfaction At The Samsat Office, Banyuwangi Regency.** The e-Samsat payment service is no stranger to big cities, especially East Java. With e-Samsat services, people no longer need to queue to pay taxes, they can just pay at home without leaving the house. Samsat Banyuwangi is one of the offices that is successful in implementing an online payment system, this is an effort to improve services to taxpayers with fast and convenient service on an ongoing basis. E-Samsat is one proof of increasing motor vehicle tax payment services. The importance of analyzing data in research is to know clearly about the empirical relationship between the two variables studied. The analytical tool used by the researcher is quantitative data analysis, which is a structured report form which is stated with numbers, formulas that can be proven and tested for truth. The data collection method used in this research is using a questionnaire or questionnaire. The results of this study are the influence of service quality (X) on motor vehicle taxpayer satisfaction (Y). based on the results of empirical testing of the hypothesis by using product moment statistics, it produces a number of 0.214 which when compared to the critical price r table product moment for  $N = 96$  with a significance level of 95%, the critical price for  $N = 95$  with a significance level of 95%. The working hypothesis ( $H_1$ ) is accepted, the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected.

**Keywords:** Service Quality, E-Samsat, Taxpayer Satisfaction

**Abstrak: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran E-Samsat terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Banyuwangi.** Pelayanan Pembayaran e-Samsat sudah tidak asing lagi di kota besar, khususnya Jawa Timur. Dengan layanan e-Samsat masyarakat sudah tidak perlu antri lagi untuk melakukan pembayaran pajak, cukup bayar dirumah tanpa keluar rumah sudah bisa. Samsat Banyuwangi salah satu kantor yang sukses dalam menerapkan sistem pembayaran secara online, hal ini usaha untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan pelayanan cepat dan nyaman secara terus menerus. E-Samsat adalah salah satu bukti peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pentingnya analisis suatu data dalam penelitian adalah untuk mengetahui secara jelas tentang hubungan empiris antara dua variabel yang diteliti. Alat analisis yang digunakan oleh peneliti yaitu analisis data kuantitatif yaitu suatu bentuk laporan yang berstruktur yang dinyatakan dengan angka-angka, rumus-rumus yang dapat dibuktikan serta diuji kebenarannya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan angket atau kuesioner. Hasil penelitian ini yaitu adanya pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Berdasarkan hasil pengujian empiris terhadap hipotesis tersebut dengan menggunakan statistik produk moment menghasilkan angka sebesar 0,214 yang jika dibandingkan dengan harga kritik r tabel produk moment untuk  $N=96$  dengan taraf signifikansi 95% harga kritik untuk  $N=95$  dengan taraf signifikansi 95%. Hipotesis kerja ( $H_1$ ) diterima, Hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, E-Samsat, Kepuasan Wajib Pajak

---

### Pendahuluan

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD)

sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Semakin banyaknya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor maka pemerintah memberikan pelayanan

yang baik juga, salah satunya melalui pembayaran pajak online. Hal ini ditujukan agar masyarakat lebih mudah dan tidak perlu berlama lama untuk antri dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Bagi suatu Negara, pajak memegang peranan yang penting yaitu sebagai sumber penerimaan yang akan digunakan untuk membiayai kegiatan-kegiatan pemerintahan dan pembangunan serta sebagai alat regulasi. Sebagai regulasi pajak dipergunakan sebagai redistribusi pendapatan, stabilitas ekonomi, realokasi sumber-sumber ekonomi. Tetapi masih banyak masyarakat yang belum sadar seberapa pentingnya bagi Negara.

Menurut Pasal 2 ayat (1) undang undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ( UU PDRD ), salah satu jenis pajak daerah yang menjadi wewenang pemerintah provinsi adalah pajak kendaraan bermotor (PKB) berdasarkan UU PDRD. PKB didefinisikan sebagai pajak atas kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pasal 1 angka 12 UU PDRD dinyatakan bahwa kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya. Berdasarkan peraturan diatas diwajibkan kepada masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor untuk taat membayar pajak. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor bisa dilakukan di Kantor Samsat. Kantor Samsat sebagai bagian dari Lembaga Pemerintah dibawa Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, yang memiliki tugas untuk mengelola pembayaran pajak kendaraan bermotor, dari awal kendaraan dibeli, setiap tahun dan lima tahunan.

Berdasarkan Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor 01/VI/2014/Ditlantas, Nomor SKEB/1/2014 Tentang Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur, mekanisme transaksi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat Jawa Timur : Wajib pajak/Pemilik kendaraan bermotor

melakukan akses ke Website E-Samsat Jawa Timur, kemudian pilih kota untuk registrasi, kemudian pilih lokasi samsat, kemudian masukan (Nopol) kendaraan bermotor, jangan lupa masukan kode yang tertera pada gambar, tekan tombol 'Cari' untuk melihat identitas dan besar Pajak Kendaraan Bermotor, setelah data diverifikasi maka akan ditampilkan informasi besaran pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar, bila wajib pajak bersedia website akan menampilkan identitas kepemilikan, kemudian pilih lokasi samsat yang dituju untuk mengambil notice Pajak yang telah di bayar, kemudian pilih bank dan layanan yang disediakan oleh bank untuk membayar seperti : ATM, Teller, Banking, bila verifikasi sesuai akan menampilkan pilihan lokasi samsat yang diinginkan wajib pajak untuk mengambil notice pajak, setelah semua pilihan diatas diisi dengan benar, wajib pajak mendapat kode booking pembayaran yang di sebut Kode bayar, kemudian wajib pajak membayar sesuai layanan bank yang dipilih, kemudian setelah dibayar akan mendapat bukti pelunasan yang disebut Bukti Bayar. Bukti Bayar sudah bisa ditukarkan disamsat sesuai yang wajib pajak pilih untuk dicetak pengesahan STNK 1 tahunan/ notice.

Berdasarkan Pasal 20 ayat (1) Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 116 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, pembayaran pajak daerah dapat dilakukan dengan menggunakan selain uang chartal dan alat pembayaran perbankan lainnya.

Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi atau menggambarkan suatu konsep atau untuk menjelaskan atau memprediksi suatu situasi atau solusi untuk suatu situasi yang mengindikasikan jenis studi yang akan dilakukan. Manfaat penelitian keuntungan atau potensi yang dapat diperoleh oleh pihak - pihak tertentu setelah suatu penelitian diselesaikan.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Landasan Teori

#### 1.1 Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai pengaturan pajak dalam kendaraan bermotor diatur dalam pasal 2. Adapun yang dimaksud dengan Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud adalah: (a) Kereta Api, (b) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, (c) Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedaulatan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah, (d) objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

#### 1.2 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek dari pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi dan badan/perusahaan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Kita dapat melihat pengaturan subjek pajak kendaraan bermotor dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

#### 1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( X )

Menurut Albrecht sebagaimana dikutip oleh Lovelock, (2015:243) pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan Kotler (2015:99) merumuskan bahwa “ Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Norman sebagaimana dikutip oleh Trilestari (2014:48) mengatakan bahwa apabila kita ingin berhasil dalam memberikan kualitas pelayanan, kita harus memperhatikan beberapa karakteristik tentang pelayanan diantaranya pelayanan sifatnya tidak diraba. Selanjutnya, Zeithaml et al (2017:54) mengatakan bahwa kualitas pelayanan oleh dua hal yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan atau diterima. Layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima atau dirasakan ditentukan oleh sepuluh dimensi layanan. Sedangkan menurut Tjiptono (2013:72-73) ada lima dimensi atau ukuran kualitas pelayanan.

Berdasarkan kedua teori dimensi kualitas pelayanan dapat diambil dua indikator untuk dijadikan tolak ukur dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggannya, maka kualitas pelayanannya bisa dikatakan baik, namun jika pelayanan yang tidak bisa diterima dan tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanannya buruk. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan petugas untuk memenuhi harapan pelanggannya.

#### 1.4 Pembayaran e-Samsat ( X1 )

e-Samsat adalah alternatif layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan secara elektronik melalui Channel Bank (ATM, Mobile Banking dan Internet Banking). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dapat ditukarkan dengan struk Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tersebut ke kantor-kantor Samsat.

#### 1.5 Penerapan e – samsat ( X2 )

Dalam Peraturan Gubernur Nomer 7 tahun 2019 Penerapan e-Samsat yaitu tata cara atau langkah-langkah dalam pengaplikasian e-Samsat. Bapenda Provinsi Jawa Timur (2015) Untuk melakukan transaksi pembayaran melalui sistem e-Samsat, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

- 1) Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat)
- 2) Kendaraan tidak dalam status blokir polisi / blokir data kepemilikan (jual-beli)
- 3) Wajib pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya
- 4) Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan
- 5) Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih
- 6) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 5 tahun
- 7) Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa Jatuh Tempo

#### **1.6 Variabel kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ( Y )**

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan Engel, ( 1990 )” mengungkapkan bahwa kepuasan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil ( out – com ) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan Philip Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

kinerja ( atau hasil ) suatu produk dan harapan – harapannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagai mana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “ relevan, valid” dan “reliable”. Telah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan baik yang dilihat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, maupun atribut produknya. Namun, penelitian yang mengambil objek pada organisasi pemerintah maupun organisasi publik lainnya masih sedikit. Pada umumnya penelitian – penelitian tersebut banyak yang terfokus pada aspek pemasarannya dan bukan pada aspek perilaku sumber daya manusianya.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut adalah bahwa seluruh dimensi dari kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, meskipun besar pengaruh masing – masing tidak sama

#### **1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan ( X ) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ( Y )**

Kepuasan masyarakat setelah atau sesudah mendapat pelayanan itu tergantung dari kinerja pelayanan terhadap harapan – harapan mereka. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi pembeda antara kinerja dengan harapan pengguna jasa yang dapat mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan umum ( Gitosudarmo, 2017:233 ) yaitu:

- a. Kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa.
- b. Kinerja sesuai harapan, pelanggan puas.
- c. Kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.

Sedangkan “ kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan “ (Rangkuti 2013:23). Dalam kaitannya dengan penelitian ini, jika kinerja pelayanan publik ( pelayanan pada Kantor Samsat

Kabupaten Banyuwangi) berada dibawah harapan pelanggan (Wajib Pajak) maka pelanggan (Wajib Pajak) akan merasa tidak puas, namun sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan (Wajib Pajak) akan merasa puas.

### 1.8 Hubungan indikator pembayaran e – samsat (X1) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)

Tjiptono (2018:35) menyatakan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan merupakan prasyarat dari loyalitas atau kesetiaan pelanggan. Menurut Dulka (2014, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut – atribut pembentuk kepuasan. Hubungan prosedur pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sangatlah berpengaruh sekali dalam pelaksanaan suatu pelayanan. Dengan berkembangnya zaman sekarang juga memberi inspirasi pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal pelayanan publik, Kantor Samsat Kabupaten Banyuwangi pada hakikatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para wajib pajak kendaraan bermotor. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang baik dan tepat akan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Banyuwangi.

### 1.9 Hubungan Penerapan E – Samsat (X2) Terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak (Y)

Menurut Sinambela (2010:3), “ Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan layanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia sehingga menimbulkan rasa puas”.

Dalam hal ini berkaitan dengan kepuasan wajib pajak menurut Engel

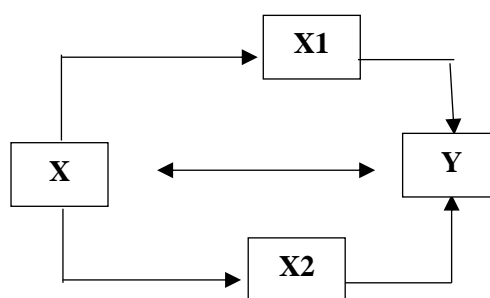
(2020:23) adalah “ perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dan harapan – harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika pelayanan baik sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang”.

Dengan demikian pembayaran wajib pajak melalui e – samsat secara baik akan menjadi faktor kepuasan wajib pajak sebagai elemen yang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan melalui prosedur yang ada.

### 1.10 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan untuk memberikan arahan dan gambaran bahwa :

- Variabel (X) pengaruh kualitas pelayanan ada pengaruh terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) .
- Pembayaran e–samsat sebagai indikator (X1) ada pengaruh terhadap variabel kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) .
- Penerapan e-Samsat (X2) ada pengaruh terhadap variabel kepuasan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) .



### 1.11 Hipotesis

Berdasarkan pendapat Hadi (2018:8) ditetapkan hipotesis – hipotesis sebagai berikut :

#### 1.11.1 Hipotesis Mayor yang terdiri dari :

- Hipotesis kerja ( Hi )

Ada pengaruh kualitas pelayanan ( X ) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ( Y ).

b. Hipotesis Nihil ( Ho )

Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan ( X ) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ( Y ).

#### 1.11.2 Hipotesis Minor yang terdiri dari :

a. Hipotesis kerja ( Hi )

Ada pengaruh antara pembayaran e - samsat (X1) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ( Y ).

Tidak ada pengaruh antara pembayaran e - samsat (X1) terhadap kepuasan wajib kendaraan bermotor (Y) .

b. Hipotesis kerja ( Hi )

Ada pengaruh antara penerapan e - samsat (X2) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) .

Tidak ada pengaruh antara penerapan (X2) terhadap kepuasan wajib kendaraan bermotor (Y) .

Demikian beberapa hipotesis yang ditetapkan dan yang dilakukan pengujian dalam kegiatan penelitian ini.

## 2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang mana penelitian ini menekankan pada aspek pengukuran terhadap data yang diinginkan. Selanjutnya Kasiam (2018:149) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang diketahui.

Tempat penelitian di Kantor Samsat Kabupaten Banyuwangi. Samsat Banyuwangi mempunyai jumlah objek kendaraan yang besar dan juga merupakan salah satu kantor samsat yang sukses dalam melakukan penerapan pembayaran secara online.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah sebuah cara yang bersifat sistematis dan bersifat matematis, yang digunakan untuk

meneliti sebuah objek penelitian atau populasi tertentu, serta menguji hipotesis dengan menggunakan angka dalam menganalisis data tersebut.

### 2.1 Penentuan Populasi

Menurut Arikunto (2013:173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Sedangkan Sukmadinata (2011:118) menyatakan bahwa populasi adalah kelompok besar yang menjadi lingkup penelitian kita. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari subjek penelitian yang ingin dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan jumlah 785.576. Jumlah populasi ini ditetapkan dikarenakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang jatuh tempo sampai dengan tanggal 10 januari 2022. Sedangkan jumlah populasi yang diambil oleh peneliti dari wajib pajak kendaraan bermotor hanya mulai bulan Desember 2021 sampai dengan Januari 2022 sebesar 957. Jadi populasi peneliti adalah 957.

### 2.2 Penentuan Sampel

Margono (2010:121) mengemukakan bahwa sampel adalah sebagian populasi yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Selanjutnya Arikunto (2016:134-185) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila populasi berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Sehingga berdasarkan uraian tersebut jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini ditemukan dengan  $10\%$  dari jumlah pajak kendaraan bermotor yaitu  $957 \times 10\% = 95,7$  dibulatkan menjadi 96 wajib pajak kendaraan bermotor.

### 2.3 Pengumpulan Data

Sugiyono (2012:137) menjelaskan bahwa berdasarkan teknik pengumpulan data penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan cara yaitu wawancara, kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi. Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi :

Teknik Wawancara, Teknik Observasi, Teknik Kuesioner atau Angket.

#### 2.4 Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis data produk momen, karena produk momen menggunakan teknik menghitung koefisien korelasi. Kegunaan metode analisis metode momen adalah untuk mencari hubungan variabel (X) dengan variabel (Y). rumus yang dikemukakan sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  : Koefisien korelasi produk momen antara variabel X dan variabel Y

N : Jumlah responden

X : Jumlah variabel X

Y : Nilai variabel Y

#### 2.5 Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini yang akan diuraikan meliputi :

##### 1. Pengaruh kualitas pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan sesuai keinginan, serta memberikan pelayanan yang baik, sopan dan santun, dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan dan pelayanan sesuai harapan.

##### 2. Pembayaran E-Samsat (X1)

Pembayaran E-Samsat adalah layanan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta SWDKLLJ (jasa raharja) melalui ATM, Teller Mobile Banking dan Internet Banking untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan surat tanda nomor kendaraan (STNK) asli dapat ditukarkan dengan struk (pembayaran online) tersebut ke kantor Samsat.

3. Penerapan E-Samsat (X2) adalah ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan dan wajib ditaati oleh pemberi layanan atau pengguna layanan.

##### 4. Kepuasan wajib pajak bermotor (Y)

perasaan senang wajib kendaraan bermotor terhadap kinerja petugas pelayanan sesuai yang diharapkan.

#### 2.6 Kerangka Operasional

Singarimbun (2015:46) menyatakan bahwa “konsep operasional merupakan unsur penelitian yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel dan memberikan informasi untuk membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama.”

Berdasarkan penelitian yang akan diteliti terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, antara lain:

##### 1. Variabel pengaruh kualitas pelayanan

Variabel penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan (X) dalam variabel X dapat diukur melalui pembayaran E-Samsat (X1) dan penerapan E-Samsat (X2).

##### 2. Variabel kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor

Variabel penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Oleh karena itu dalam menentukan indikator-indikator dalam variabel pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor perlu adanya konsep atau teori untuk bisa mengukur masing-masing variabel yang diteliti. Sehingga konsep operasional yang ditetapkan sebagai sasaran pengukuran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : pengaruh kualitas pelayanan (X) diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut :

##### a. Pembayaran E-Samsat

Menurut peraturan Presiden NO.5 Tahun 2015 (SAMSAT) menyatakan bahwa peningkatan kualitas kantor bersama samsat adalah salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk samsat online nasional (E-Samsat) sebagaimana berikut :

-Sederhana prosedur pelayanan yang dilaksanakan

-Cepat adanya kepastian waktu

-Berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi

-Aman pelayanan memberikan perlindungan

-Efisien wajib pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat

##### b. Penerapan E-Samsat (X2)

Penerapan E-Samsat menurut Mamudi (2017:220) menyebutkan bahwa ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan dan wajib ditaati

oleh pemberi layanan atau pengguna layanan yaitu wajib pajak antara lain:

- Persyaratan
- Sistem
- Jangka waktu penyelesaian
- Biaya atau tarif
- Sarana dan prasarana

c. Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)

Berdasarkan prinsip layanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, diukur melalui:

- Cepat dalam pelayanan
- Tepat pada sasaran pelayanan
- Mudah dalam melakukan pembayaran
- Terjangkau

Berdasarkan variabel dan indikator tersebut, kemudian variabel-variabel tersebut akan diukur menggunakan sebuah alat yaitu angket/kuesioner dengan memberikan pertanyaan kepada responden dalam upaya untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, oleh karena itu peneliti menggunakan standar pengukuran skala likert sebagai berikut:

1. Jika memilih jawaban A, maka diberi skor 5
  2. Jika memilih jawaban B, maka diberi skor 4
  3. Jika memilih jawaban C, maka diberi skor 3
  4. Jika memilih jawaban D, maka diberi skor 2
  5. Jika memilih jawaban E, maka diberi skor 1
- Dapat dijelaskan bahwasannya skala likert sebuah metode untuk mengetahui nilai jawaban responden yang biasa di aplikasikan dalam angket atau kuesioner untuk mengukur baik tanggapan negatif maupun tanggapan positif terhadap pelayanan. Dalam penelitian ini ada beberapa pertanyaan dan harus dijawab oleh responden.

### Pembahasan

Dalam menganalisis data pada penelitian ini menggunakan rumus produk momen. Hasil akhir dari analisis data akan membawa dua kemungkinan terhadap hipotesis yang dimaksud. Apabila dari uji statistik ini mendapatkan nilai yang melebihi harga kritik yang tertera pada (r) tabel produk momen, maka dinyatakan hipotesis kerja (H<sub>i</sub>) diterima dan hipotesis nihil (H<sub>o</sub>) ditolak dan begitupun sebaliknya.

Dalam Uji Hubungan Indikator Pembayaran E-Samsat (X<sub>1</sub>) Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\sum X = 2166$$

$$N = 96$$

$$R = 2166 : 96 = 22,563$$

Untuk setiap X dicari dari skor X-A

Dari tabel perhitungan kerja tersebut diketahui :

$$\sum X^2 = 163,625$$

$$\sum Y^2 = 101,906$$

$$\sum XY = 27,688$$

Dengan menerapkan rumus statistik produk momen dilakukan analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R_{xy} &= \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \\ &= \frac{27,688}{\sqrt{(163,625)(101,906)}} \\ &= \frac{27,688}{\sqrt{16674,369}} \\ &= \frac{27,688}{129,129} = 0,214 \end{aligned}$$

Dari hasil analisis diatas menemukan nilai 0,214 apabila dibandingkan dengan harga kritik yang tertera dalam tabel r produk momen untuk N=96 dengan taraf kepercayaan 95% maka hasilnya melebihi harga kritik tersebut, yang hanya menunjukkan nilai 0,202. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa (H<sub>i</sub>) yang menyatakan ada hubungan antara indikator pembayaran e-Samsat (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diterima. Sedangkan hipotesis nihil (H<sub>o</sub>) yang menyatakan tidak ada hubungan indikator pembayaran e-Samsat (X<sub>1</sub>) terhadap variabel kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) ditolak. Dalam Uji Hubungan Indikator Penerapan E-Samsat (X<sub>2</sub>) Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\sum X = 2161$$

$$N = 96$$

$$R = 2161 : 96 = 22,510$$

Untuk setiap X dicari dari skor X-A

Dari tabel kerja tersebut diketahui :



$$\sum X^2 = 179,990$$

$$\sum Y^2 = 101,906$$

$$\sum XY = 34,031$$

Dengan menerapkan rumus statistik produk momen dilakukan analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$= \frac{34,031}{\sqrt{(179,990)(101,906)}}$$

$$= \frac{34,031}{\sqrt{18342,091}}$$

$$= \frac{34,031}{135,433} = 0,251$$

Dari hasil analisis diatas menemukan nilai 0,251 apabila dibandingkan dengan harga kritik yang tertera dalam tabel r produk momen untuk N=96 dengan taraf kepercayaan 95% maka hasilnya melebihi harga kritik tersebut, yang hanya menunjukkan nilai 0,202. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa (Hi) yang menyatakan ada hubungan antara indikator pembayaran e-Samsat (X2) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diterima. Sedangkan hipotesis nihil (Ho) yang menyatakan tidak ada hubungan indikator pembayaran e-Samsat (X2) terhadap variabel kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) ditolak. Dalam Uji Hubungan Indikator Penerapan E-Samsat (X) Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\sum X = 4327$$

$$N = 96$$

$$R = 4327 : 96 = 45,073$$

Untuk setiap X dicari dari skor X-A

Dari tabel kerja tersebut diketahui :

$$\sum X^2 = 300,490$$

$$\sum Y^2 = 101,906$$

$$\sum XY = 45,073$$

Dengan menerapkan rumus statistik produk momen dilakukan analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$= \frac{45,073}{\sqrt{(300,490)(101,906)}}$$

$$= \frac{45,073}{\sqrt{30621,733}}$$

$$= \frac{45,073}{174,991} = 0,258$$

Dari hasil analisis diatas menemukan nilai 0,258 apabila dibandingkan dengan harga kritik yang tertera dalam tabel r produk momen untuk N=96 dengan taraf kepercayaan 95% maka hasilnya melebihi harga kritik tersebut, yang hanya menunjukkan nilai 0,202. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa (Hi) yang menyatakan ada hubungan antara indikator pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) diterima. Sedangkan hipotesis nihil (Ho) yang menyatakan tidak ada hubungan indikator pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) ditolak

### Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil analisis perhitungan hubungan (korelasi) yang sudah diuraikan sebelumnya, ada hubungan yang signifikan antara indikator.

a. Ada pengaruh antara pembayaran e-Samsat (X1) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,214 angka tersebut apabila diperhitungkan dengan harga kritik produk momen dengan N=96 dengan taraf sebesar 0,202 dengan taraf kepercayaan 95% ternyata lebih besar, sehingga hipotesis (Hi) yang menyatakan ada pengaruh indikator pembayaran e-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor diterima. Sedangkan hipotesis (Ho) yang menyatakan tidak ada pengaruh pembayaran e-Samsat terhadap variabel kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ditolak,

b. Ada pengaruh antara penerapan e-Samsat (X2) terhadap kepuasan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,251 angka tersebut apabila

dibandingkan dengan harga kritik produk momen dengan  $N=96$  sebesar 0,202 dengan taraf kepercayaan 95% ternyata lebih besar, sehingga hipotesis ( $H_1$ ) yang menyatakan ada pengaruh penerapan e-Samsat terhadap kepuasan kendaraan wajib pajak kendaraan bermotor diterima sedangkan hipotesis ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak ada pengaruh penerapan e-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ) ditolak.

c. Ada pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X$ ) terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan

perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,258 angka tersebut apabila dibandingkan dengan harga kritik produk momen dengan  $N=96$  sebesar 0,202 dengan taraf kepercayaan 95% ternyata lebih besar, sehingga hipotesis ( $H_1$ ) yang menyatakan ada pengaruh penerapan e-Samsat terhadap kepuasan kendaraan wajib pajak kendaraan bermotor diterima. Sedangkan hipotesis ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak ada pengaruh penerapan e-Samsat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ( $Y$ ) ditolak.

---

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang :

- Bagustian, Dianto. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 pembayaran E-Samsat. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 **pengaturan subjek pajak kendaraan bermotor**.
- Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor 01/VI/2014, Ditlantas, Nomor SK EB/1/2014 **Tentang Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur**.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP-25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 **tentang pedoman indek kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah**.
- Pasal 20 ayat (1) Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 116 Tahun 2010 **Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur**.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai **pengaturan pajak dalam kendaraan bermotor** dalam pasal 2.

Jurnal :

- Ahmad Khusaini (2016). **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta**. Skripsi S1, Fakultas Ilmu Keolahragaan.
- Diah Oktavianingrum, Rendra Trisyanto, Yeti Apriliawati. (2021). **Pengaruh Penerapan Sitem Informasi Onlinte E-Samsat Jabar Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor** (studi kasus pada kantor samsat kota bandung I pajajaran). Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bandung, Vol 1, No 2, February 2021, pp 244-252.
- Hertiarani (2016). **Pelayanan Kendaraan Bermotor**, Bandung: Gramedia.
- Irwandy (2013). **Manfaat Penelitian**, Bandung: Alfabeta.
- Kotler (2013). **Kepuasan Layanan**, Jakarta: Gramedia.
- Lovelock (2015). **pengaruh kualitas pelayanan**, Semarang: Gramedia.
- Mahmudi, Imam. (2007:220) **persyaratan baku penerapan E-Samsat**. Tulungagung: Gramedia.
- Rangkuti (2013). **Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: Gramedia.
- Sinambela (2010). **Tujuan Pelayanan**. Tulungagung: Gramedia.
- Sugiyono (2012). **Landasan Teori**, Jakarta: Gaya Media.
- Sutrisno Hadi (2013). **Kejadian Masalah**, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono (2016). **Kualitas Pelayanan**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono (2013). **Kualitas Pelayanan Lima Dimensi**. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Trilestari (2014). **Karakteristik Pelayanan**. Yogyakarta: Gava Media.
- Tse dan Wilton (2013). **Kepuasan Pelayanan**, Jakarta: Gramedia.
- Wibowo, S.E, Ruswanti, E. (2013). **Kualitas pelayanan**. Yogyakarta: Gramedia.
- Zeithaml et al (2017). **Kualitas Pelayanan Sepuluh Dimensi**. Bandung: Remaja Rosdakarya.