

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK (PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK) TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TELUK BETUNG

Yuliana Yamin<sup>(1)</sup>, Sodirin<sup>(2)</sup>

*Fakultas Ekonomi Universitas Sang Bumi Rua Jurai  
yuliyamin0607@gmail.com, sodirinamrulloh@gmail.com*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan jenis data primer dan data sekunder dengan teknik wawancara, observasi dan angket. Dengan menggunakan sensus responden yang digunakan adalah sampel yang berjumlah 50 orang. Metode yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan penelitian, ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung. Agar kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan lebih baik, disarankan Pimpinan dapat meningkatkan pengawasan dan konseling kualitas pelayanan untuk mencegah terjadinya penurunan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan negara, karena pendapatan terbesar negara datang dari sektor pajak. Pajak sendiri banyak memberikan kontribusi besar pada pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. (Caroko and Susilo 2015)

Kualitas pelayanan merupakan kajian yang sangat penting dan merupakan isu yang menjadi fokus bagi setiap organisasi atau birokrasi. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan adalah sebuah pondasi utama dalam menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan terhadap organisasi atau perusahaan. Berbagai pendekatan dilakukan untuk mendapatkan simpati dari masyarakat, baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berteknologi tinggi dan terkini, serta pengembangan SDM. Dalam dunia bisnis persaingan memberikan pelayanan

terbaik telah menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan. Di Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (public service) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan tanpa memiliki perbedaan mendasar.

Menurut Nugoroho yang dikutip Ahiruddin dan Oktavicena bahwa Pelayanan adalah total persepsi terhadap objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Pelayanan yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga pelanggan mudah marah untuk setiap kesalahan kecil sekalipun karena kebutuhan dan keinginannya tidak terpenuhi sehingga pelanggan akan merasa tidak puas dan berpindah ke perusahaan lainnya. Pelayanan yang baik menimbulkan persepsi produk berkualitas, sehingga pelanggan memaafkan suatu kesalahan, meskipun tidak untuk kesalahan selanjutnya dan kebutuhan serta

keinginannya terpenuhi sehingga pelanggan pun akan merasa puas dan loyal terhadap perusahaan tersebut. (Ahiruddin and Oktavicena 2017)

Dengan demikian bahwasannya pelayanan menentukan kepuasan, pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi produk yang berkualitas dan begitu juga sebaliknya.

Menurut Hardiansyah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Tangibles (berwujud), Realibility (kehandalan), *Responsivess* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati). (Hardiansyah 2011)

Kepuasan seseorang (pekerja, masyarakat atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. (Kotler 2009)

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Tjiptono yang dikutip Apriyani kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. (Apriyani 2017).

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. (Sodirin and Nurmina 2017)

Tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Yulina Eliza tahun 2015 yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pada Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai yang diperlihatkan oleh t hitung > t tabel ( $10,716 > 1,645$ ). Hal ini juga dibuktikan dari hasil pengujian signifikansi yang menyertainya yaitu Sig = 0,00 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . (Eliza 2015). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

Selanjutnya penelitian lain oleh Panjaitan dan Yulianti berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p)  $0.003 < 0.05$ . Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah  $0.021 < 0.05$ . (Yuliaty 2016).

Berikutnya penelitian oleh Rochman dkk Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan

sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data eKTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.86.(Rezha and Rochmah 2014)

Pelayanan selalu berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Mengenai kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja ( hasil ) suatu produk dan harapan – harapannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.(Kotler 2009)

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler : 2009).

Salah satu indikator kepuasan masyarakat adalah perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam suatu instansi (Hardiyati : 2010). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Teluk Betung adalah kantor pajak yang dibentuk berdasarkan keputusan Dirjen Pajak Nomor : KEP-159/PJ/2008 pada tanggal 4 September 2008. KPP Pratama Teluk Betung bertugas mengumpulkan penerimaan wajib pajak yang berada di area Teluk Betung. KPP Pratama Teluk Betung menjadi kantor pelayanan pemerintah yang sangat bersinggungan dengan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Mulai dari tingkat kecepatan pelayanan maupun fasilitas terkini untuk peserta wajib pajak agar lebih efisien dan efektif serta dituntut bekerja secara maksimal dan optimal dalam melayani masyarakat. Namun fakta dilapangan ditemukan peningkatan laporan kritik dan saran setiap per-priode yang mengindikasikan banyaknya masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan KPP Pratama Teluk Betung.

Berikut adalah tabel laporan kritik dan saran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung periode bulan Agustus 2019 – Januari 2020

**Tabel 1. laporan kritik dan saran Kantor Pelayanan Pajak Teluk Betung periode bulan Agustus 2019 – Januari 2020**

Bulan	Jumlah Laporan Kritik dan Saran	Sumber :
Agustus	41	Kantor
September	47	
Oktober	51	Pelayanan
November	55	
Desember	49	Pajak
Januari	59	Teluk

Betung (2020)

Dapat dilihat dari data diatas bahwa surat kritik dan saran terus menanjak dari bulan Agustus hingga November, hanya di

bulan Desember mengalami penurunan menjadi 49 surat, namun di bulan Januari kembali naik menjadi 59 Surat. Hal ini

mengindikasikan masih banyaknya laporan kritik dan saran yang berarti masih banyak masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung.

Berdasarkan latar belakang inilah penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung”

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan jenis data primer dan data sekunder dengan teknik wawancara, observasi dan angket. Dengan menggunakan sensus responden yang digunakan adalah sampel yang berjumlah 50 orang. Metode yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah analisis regresi linier sederhana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung untuk dilayani pada KPP Pratama Teluk Betung yang beralamat di Jln. Pangeran Emir M. Noer No. 5A Kecamatan Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2020 dan menggunakan variabel independen (X) yaitu Pelayanan dan variabel (Y) Kepuasan Wajib Pajak. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, angket dan wawancara.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing – masing pertanyaan akan terklarifikasi pada variabel – variabel yang telah ditentukan.

- Jika  $r$  hitung Positif dan  $r$  hitung  $> r$  tabel maka butir pertanyaan tersebut valid
- Jika  $r$  hitung negatif atau  $r$  hitung  $< r$  tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid

rumus untuk analisis regresi linear adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kualitas Pelayanan)

X = Variabel independen (Kepuasan Pelanggan)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Standar error (Sugiyono 2015)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder atas sampel masyarakat pada sebanyak 50 orang. Hasil penelitian serta pembahasan ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat dalam bab 1, yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pajak (pendaftaran nomor wajib pajak) terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Teluk Betung. Dalam menganalisa data tersebut, peneliti menggunakan alat bantu yakni SPSS (Statistical for Product and Service Solution) versi 23.

### Hasil Penelitian

**a. Uji Validitas**

Suatu kuesioner dikatakan valid jika item-item pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui validitas setiap butir pernyataan dalam kuesioner, maka dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS versi 23 sebagai alat bantu. Adapun ketentuannya adalah :

1. Butir-butir pernyataan yang valid dapat diketahui dengan melihat nilai sig (1-tailed) dari masing-masing pernyataan. apabila nilai sig (1-tailed) lebih kecil atau sama dengan nilai  $\alpha = 0,05$  (tingkat kepercayaan 95%), maka pernyataan tersebut valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.
2. Butir-butir pernyataan yang valid juga dapat diketahui dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  (person product moment), dimana dengan 50 responden diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,279 (df = N-2). Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid, sebaliknya jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan tidak valid(Sugiyono 2015)

Hasil uji validitas bahwa hasil r hitung dari semua item instrument variabel X atau variabel independen yaitu kualitas pelayanan lebih besar dari pada nilai r tabel, jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam variabel X dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrument penelitian. Hasil uji validi tas atas item-item pernyataan mengenai variabel Y atau variabel dependen yakni kepuasan wajib pajak didapatkan hasil bahwa semua item dinyatakan valid , hal ini dapat dilihat pada tabel diatas bahwa semua item memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari pada nilai r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) yakni diatas 0,279 yang merupakan nilai r tabel

dengan nilai signifikan  $\alpha$  0.05 dan derajat kebebasan (df) n-2 atau 50=48. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam instrument penelitian dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrument penelitian.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 2**  
**Uji Realibilitas**

No	Variabel	r Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,935	Reliabel
2	Kepuasan Wajib Pajak	0,745	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah pada SPSS 23, tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 terlihat bahwa nilai alpha dari variabel X dan variabel Y lebih besar dari 0,06. Hal ini berarti data yang digunakan telah layak untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

**Uji Hipotesis**

**Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, yaitu menjelaskan pengaruh dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini dibantu dengan menggunakan program aplikasi IBM Statistical for Product and Services (SPSS) versi 23. Persamaan regresi linier sederhana dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan wajib pajak
- X = Kualitas Pelayanan
- a = Nilai Konstan
- e = Standard error

b = Koefesien regresi dari X

Adapun hasil analisis regresi linier sederhana dengan SPSS 22 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,865	1,246		1,497	,141
	X = Kualitas Pelayanan	,181	,016	,852	11,274	,000

**a. Dependent Variable: Y = Kepuasan Wajib Pajak**

Sumber : Data Primer yang diolah pada SPSS 23, tahun 2020

Dari tabel 4.32 hasil regresi linier sederhana yang didapat maka dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 1.865 + 0,181X + e$$

Keterangan :

1. Nilai konstanta sebesar 1.865 artinya variabel Kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung 1.865 satuan, dengan satuan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan saat ini dalam keadaan konstan/tetap.
2. Koefesien regresi dari variabel X yaitu 0,181. Hal ini berarti apabila terjadi kenaikan variabel X satuan, maka akan menyebabkan terjadinya kenaikan variabel Y sebesar 0,181 satuan.

**Koefesien Korelasi (r) dan Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Analisis koefesien korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefesien korelasi (r) yang didapatkan akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Interprestasi Koefesien Korelasi (r)**

Interveal Koefesien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,19	Sangat Lemah
0,20 - 0,39	Lemah
0,40 - 0,59	Cukup
0,60 - 0,79	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012)

Hasil koefesien korelasi dan koefesien determinasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor di KPP Pratama Teluk Betung seperti tabel 4.34 berikut:

**Tabel. 5**  
**Uji Koefesien Korelasi (r) dan Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 <sup>a</sup>	,726	,720	1,298

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

Sumber : Data Primer yang diolah pada SPSS 23, tahun 2020

Pada tabel 4.34 dapat diketahui nilai r sebagai koefesien korelasi adalah 0,852 artinya dapat diinterpretasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat untuk meningkatkan variabel kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Teluk Betung.

Selanjutnya Ghozali (2011) Koefesien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi dependen, dapat diketahui bahwa nilai R square/ koefesien determinasi ialah sebesar 0,726 yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak (variabel Y) dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (variabel X) sebesar 72,6% dan sisanya 27,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti komunikasi pegawai, kedisiplinan pegawai, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan lain sebagainya.

**Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel X dan Y, apakah variabel (X) kualitas pelayanan benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan wajib pajak. Jika t hitung > t tabel maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan jika t hitung < t tabel maka kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, begitupun jika sig < α (0.05), maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan jika sig > α (0.05) maka kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel.6**  
**Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Variabel	t hitung	t table	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	11.274	1.875	0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer yang diolah pada SPSS 23, tahun 2020

Keterangan:

Tabel distribusi t atau t tabel dicari pada α = 5% : 2 = 2,5% (Uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 = 50-2-1 = 47 (n adalah jumlah kasus atau responden) dan (k adalah jumlah variabel) dengan nilai signifikan 0,025 kemudian dengan membandingkan nilai t hitungnya dengan t tabel. Apabila t hitung > t tabel, maka kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dan untuk menentukan koefesien signifikansi dasar pengambilan keputusannya dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila probabilitas signifikansi < 0,05: koefesien regresi signifikan
2. Apabila probabilitas signifikansi > 0,05: koefesien regresi tidak signifikan

Maka dengan demikian hasil yang ada pada tabel 4.35 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dengan nilai t hitung > t tabel yakni dengan t hitung sebesar 11.274 dan t tabel sebesar 1.875 dan dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari angka alfa yang digunakan adalah 0,05, maka hipotesis diterima yakni ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan

masyarakat pada kantor Di KPP Teluk Betung.

### **Pembahasan**

Hasil Uji Validitas menunjukkan bahwa seluruh unsur-unsur pernyataan atau kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid. Hal ini terlihat bahwa seluruh item memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari pada  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) yakni diatas 0,279 yang merupakan nilai dari  $r$  tabel dengan nilai signifikan  $\alpha 0.05$  dan derajat kebebasan (df)  $n-2$  atau  $50-2 = 48$ .

Dari hasil Uji Realibilitas didapatkan bahwa nilai alpha dari variabel X sebesar 0,935 dan nilai alpha dari variabel Y sebesar 0, 745. Dari variabel X dan variabel Y didapatkan hasil yang lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti seluruh item pernyataan untuk masing-masing variabel penelitian sudah reliabel dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Hasil dari koefisien korelasi nilai  $r$  adalah 0,852 artinya dapat diinterpretasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat untuk meningkatkan variabel kepuasan masyarakat pada KPP Teluk Betung. Selanjutnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui nilai  $R$  square/koefisien determinasi ialah sebesar 0,726 yang menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat (Variabel Y) dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Variabel X) dengan sebesar 72,6% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain diluar penelitian.

Hasil uji  $t$  menunjukkan dari nilai  $t$  hitung sebesar 11.274 lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1.875 ( $11.274 > 1.875$ ) dengan tingkatan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka dengan demikian, hasil uji  $t$  ini menunjukkan bahwa penelitian berhasil membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat. Tabel tersebut menunjukkan nilai konstanta sebesar 1.865 dan nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,181. Dengan demikian, persamaan regresi yang didapat untuk hasil penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = 1.865 + 0,181X + e$$

Kesimpulan secara keseluruhan berdasarkan analisis frekuensi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta menjawab rumusan masalah pada bab 1 yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada KPP Teluk Betung. Maka, dapat disimpulkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sudah baik, ini terlihat dari mayoritas jawaban responden menjawab setuju pada setiap item pernyataan masing-masing variabel. Selain itu hasil dari koefisien determinasi atau  $R$  square menyatakan bahwa 72,6% kepuasan masyarakat memang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, ini berarti pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memang sangat kuat. Dan sisanya 27,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Dengan kata lain penelitian ini menunjukkan hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada KPP Teluk Betung diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juli Omar Sinaga dan Sufriyanthi, dkk yang menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.(Sinaga and Hidayat 2016)



### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa hasil uji t menunjukkan dari nilai t hitung sebesar 11.274 lebih besar dari t tabel sebesar 1.875 ( $11.274 > 1.875$ ) dengan tingkatan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka dengan demikian, hasil uji t ini menunjukkan bahwa penelitian berhasil membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat. Tabel tersebut menunjukkan nilai konstanta sebesar 1.865 dan nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,181. Dengan demikian, persamaan regresi yang didapat untuk hasil penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:  $Y = 1.865 + 0,181X + e$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada KPP Pratama Teluk Betung.

### DAFTAR PUSTAKA

- ahiruddin, And Denis Regina Oktavicena. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Food Festival Di Bandar Lampung." *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai* 1 No. 1: 8.
- Apriyani, Dwi Aliyyah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* 51 No. 2: 7.
- Caroko, Bayu, And Heru Susilo. 2015. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak." *Jurnal Perpajakan (Jejak)* 1 No. 1: 10.
- Eliza, Yulina. 2015. "Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai," 9.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Rezha, Fahmi, And Siti Rochmah. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)." *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 10.
- Sinaga, Juli Omar, And Rahmat Hidayat. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 8.
- Sodirin, And Nurmina. 2017. "Pengaruh Kompensasi Terhadap KEPUASAN KERJA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG BARAT." *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai* 4. No. 2.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Yuliana Yamin : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung

Yuliati, Ai Lili. 2016. "Januar Efendi Panjaitan." *DeReMa Jurnal Manajemen* 11 (2): 25.