

## PENGARUH SEMANGAT KERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA KARYAWAN PT SIGMANTARA ALFINDO DI BANDAR LAMPUNG

Husna Purnama<sup>(1)</sup>, Abdul Naser<sup>(2)</sup>, Iwan Zulfikar<sup>(3)</sup>, Dodi Irawan<sup>(4)</sup>

*Fakultas Ekonomi Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai*

*husnapurnama@fe.saburai.ac.id, Abdalnazar@gmail.com., iwanzulfikar4@gmail.com,*

*Iwanzulfikar@gmail.com*

**Abstrak.** Mengelola suatu organisasi dibutuhkan beberapa elemen, antara lain aspek wirausaha itu sendiri yang membutuhkan penanganan yang professional, apalagi suatu usaha dikelola oleh suatu Lembaga dengan menganut ketahanan ekonomi usaha, dalam hal ini biasanya sektor usaha yang dimiliki oleh swasta. Berdasarkan perhitungan persamaan regresi antara antara variabel semangat kerja terhadap disiplin kerja adalah  $Y = 9,075 + 0,802X$ , artinya setiap kenaikan satu point daripada variabel semangat Kerja akan diikuti oleh naiknya variabel Disiplin Kerja karyawan PT Sigmantara Alfindo sebesar 0,802 point. Kemudian dari hasil nilai Koefisien Determinasi = 72,1%. Disimpulkan bahwa variabel semangat kerja menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel disiplin kerja karyawan pada PT.Sigmantara Alfindo sebesar 72,1%, sedangkan sisanya sebesar 27,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini menurut hemat penulis dapat dipengaruhi oleh etika, motivasi kerja, ketekunan, karir, lingkungan kerja, insentif, dan lain-lain. Sedangkan hasil uji t didapat nilai  $t_{hitung} = 9,367$ . Apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 0,005 yaitu 2,70, maka  $t_{hitung} = 9,367 > t_{tabel} 2,70$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesa yang menyatakan terdapat pengaruh antara variabel semangat kerja (X) terhadap disiplin kerja (Y) karyawan pada PT Sigmantara Alfindo diterima. Jadi variabel semangat kerja (X) berpengaruh terhadap variabel disiplin kerja (Y).

**Kata Kunci:** Semangat Kerja dan Disiplin

### PENDAHULUAN

Suatu organisasi apapun dipastikan dikelola oleh manusia selaku sumber daya dan dipastikan tertata dalam suatu rencana strategis yang matang, karena suatu organisasi diharapkan menjadi Lembaga yang mampu bertahan hingga selamanya.

Mengelola suatu organisasi dibutuhkan beberapa elemen, antara lain aspek wirausaha itu sendiri yang membutuhkan penanganan yang professional, apalagi suatu usaha dikelola oleh suatu Lembaga dengan menganut ketahanan ekonomi usaha, dalam hal ini biasanya sektor usaha yang dimiliki oleh swasta.

Salah satu sektor usaha yang dikelola oleh swasta, PT Sigmantara Alfindo adalah jenis usaha retail atau eceran yang

melibatkan banyak karyawan. Karyawan yang ditempatkan tersebar pada gerai-gerai yang nampak pada setiap kawasan, seperti di kelurahan-keluarahan termasuk yang ada di Bandar Lampung.

PT Sigmantara Alfindo berkedudukan di Pusat (Tangerang) namun usaha ini telah menyebar ke seluruh Indonesia bahkan hingga Bandar Lampung. Sebagai suatu usaha yang beroplah sangat besar tentu saja selain gerai-gerai yang harus dipenuhi kebutuhannya, maka usaha ini memiliki Induk usaha yang harus dikelola dengan baik dan usaha ini memerlukan karyawan yang berkompeten di bidangnya.

Divisi usaha sebagai cabang PT Sigmantara Alfindo yang berada di Pusat (Tangerang), maka cabang yang berada di Bandar Lampung dengan fungsi sebagai penyedia sarana dan prasarana kebutuhan

gerai-gerai yang tersebar untuk seluruh Provinsi Lampung, memerlukan juga penangan dan pengelolaan usaha yang baik dan benar dimana kondisi ini melibatkan unsur manusia yang dipekerjakan sebagai karyawan. Aspek penanganan usaha dengan melibatkan banyak karyawan, maka daya tariknya terletak pada pemberian gaji atau upah yang memadai sesuai dengan kondisi dan kedudukan mereka para pekerja. Adanya daya Tarik biasanya akan menambah mental bekerja dan pada akhirnya bermuara pada semangat kerja menunjukkan kedisiplinan yang menjadi keharusan bagi karyawan, seperti masuk kerja yang sering terlambat, pulang kerja yang kurang menepati waktu serta seringnya karyawan keluar pada jam kerja. Beberapa alasan yang sering diungkap pada saat dilakukan teguran dari atasan dalam hal ini pihak manajemen, para karyawan yang kurang disiplin tersebut ada yang mengingkarinya bahwa tidak pernah keluar pada jam kerja dan bahkan masuk pagi dan pulang tepat waktu.

Alfamaret sebagai satu perusahaan yang telah melebarkan sayapnya diseluruh Indonesia merupakan jaringan minimarket (pasar swalayan) yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari dengan luas penjualan berkisar antara 150 hingga 200 M2 yang dikelola langsung oleh PT Sigmantara Alfindo dengan jumlah gerai hingga tahun 2018 sebanyak 2.467 buah adalah milik sendiri dan sisanya 1.823 gerai waralaba milik masyarakat (pemilik Gedung adalah masyarakat, sedangkan ornament warna ditentukan oleh pihak Indomart),

yang tersebar di kota-kota di Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi), Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, hingga Jogjakarta, Bali, dewasa ini merambah hingga Lampung dan juga Medan serta hingga seluruh pelosok daerah.

Atas dasar pengamatan yang dilakukan oleh penulis dengan selalu berkunjung pada lokasi penelitian, memang Nampak ada sebagian karyawan yang rata-rata senior (sudah lama bekerja) sering mengabaikan aturan dimana terdapat sebagian karyawan terutama yang senior sering mengabaikan Absensi waktu kerja, seperti datang terlambat, Perhatian terhadap pekerjaan juga kurang apalagi sikap dalam menerima dan melaksanakan tugas, alhasil setiap pekerjaan yang menjadi beban tugasnya tergantung terhadap orang yang memberikan tugas.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut di atas sebagai hasil pengamatan pada aspek semangat kerja dengan kedisiplinan kerja, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai permasalahan pokok, yaitu bagaimana pengaruh semangat kerja terhadap disiplin kerja karyawan. Untuk kajian tersebut peneliti mengangkat judul sebagai berikut:

**“Pengaruh Semangat Kerja terhadap Disiplin Kerja Karyawan PT Sigmantara Alfindo di Bandar Lampung”.**

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
Agustus	41
September	47
Oktober	51

November	55
Desember	49
Januari	59

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak 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 skunder 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 skunder 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 validitas 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  $50-2=48$ . 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 = Koefisien 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. Koefisien 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.

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

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

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

Interveal Koefisien	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 koefisien korelasi dan koefisien determinasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor di KPP Pratama Teluk Betung seperti tabel 4.34 berikut

**Tabel. 5**  
**Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien 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 koefisien 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 Ghazali (2011) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi dependen, dapat diketahui bahwa nilai R square/ koefisien 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  $sig < \alpha$  (0.05), maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan jika  $sig > \alpha$  (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  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (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 koefisien signifikansi dasar pengambilan keputusannya dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila probabilitas signifikansi < 0,05: koefisien regresi signifikan
2. Apabila probabilitas signifikansi > 0,05: koefisien 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  $r$  table ( $r$  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 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.
- Yuliati, Ai Lili. 2016. "Januar Efendi Panjaitan." *DeReMa Jurnal Manajemen* 11 (2): 25.