

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN MAROS

**Dina Utami<sup>1</sup>, Abdul Rahman M<sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Buana

[dinautamia1@gmail.com](mailto:dinautamia1@gmail.com), [abdul10\\_rahman@yahoo.co.id](mailto:abdul10_rahman@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kabupaten Maros. Metode analisis penelitian terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji t. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat di ketahui adanya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat dilihat dari hipotesis yang di lakukan oleh peneliti tersebut. Maka di dapatkan nilai signifikan 0,000 sedangkan nilai alpha yang di gunakan adalah 0,05 atau 5% berarti  $0,000 < 0,05$ , artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan wajib Pajak (Y). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis di terima.*

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan yang baik untuk masyarakat mencerminkan pada kualitas pelayanan. Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik memberikan masukan pendapatan daerah sudah pantasnya kantor bersama sistem administrasi manunggal satu atap sering disebut dengan Samsat, selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan. Pada dasarnya Samsat pada setiap kabupaten dan kota dengan memperhatikan situasi kondisi dan kebutuhan daerah yang bersangkutan agar dapat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kabupaten Maros merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah Maros yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan SAMSAT kabupaten Maros dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. SAMSAT kabupaten Maros merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, dinas pendapatan provinsi dan PT jasa Raharja. Pelayanan SAMSAT kota Maros meliputi berbagai macam pelayanan atau pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT kabupaten Maros antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang disingkat (STNK), surat tanda coba kendaraan bermotor, tanda nomor kendaraan bermotor, dan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang singkat (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor yang disingkat (BBNKB), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLJJ).

SAMSAT dapat diberatkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah masyarakat. Pada posisi di masyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang dan jasa. dalam kaitan nya dengan pungutan pajak kendaraan bermotor maka Samsat berkewajiban untuk memberikan pelayanan optimal. Wibawa, (2005:178) menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberikan pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawaan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber pendapatan asli daerah sering disingkat sebagai PAD serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009:138). Lebih lanjut Kotler dan Keller menyatakan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan puas atau amat puas. Sehingga dalam menjalankan tugas serta kewajiban pelayanan kepada publik SAMSAT Maros selalu mengedepankan kepuasan masyarakat. Jadi dalam penerimaan pajak yang tinggi adalah sangat wajar jika diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak kendaraan bermotor dan kepuasan bagi wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh aparat Samsat. Kepuasan yang dirasakan oleh para wajib pajak akan mendorong semangat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Namun dalam praktik sehari-hari pelayanan SAMSAT Maros masih mendapat banyak kritikan ini terbukti dari tingginya keluhan masyarakat mengenai pelayanan. Dalam website yang terbitkan maksassar tribun timur.com masyarakat masih mengeluhkan mengenai waktu pelayanan yang lamban setelah waktu istirahat selesai dan kemudian banyaknya calo hingga membuat antrian tidak teratur dikarenakan calo lebih didahulukan.

Jadi dari uraian latar belakang maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di SAMSAT kabupaten Maros diukur dengan dimensi dimensi servqual dengan mengangkat judul proposal penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Maros

### **Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Maros

### **Tujuan**

Berdasarkan Pada perumusan masalah diatas, maka yang jadi tujuan adalah untuk mengetahui dan memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kabupaten Maros

## **LANDASAN TEORI**

### **Pelayanan**

Menurut kamus bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah (2018:13), pelayanan memiliki 3 makna yang satu perihal atau cara melayani dua usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang 3 kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hardiyansyah (2018:13), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pengertian Menurut Moenir (2010:26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan hakikatnya serangkaian kegiatan, karena itu plan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang-orang dalam masyarakat.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintahan. pelayanan publik dalam berkembang yang timbulnya dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok.

### **Kepuasan**

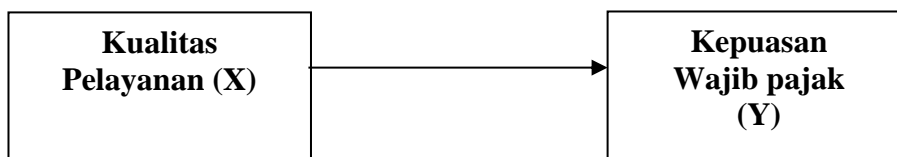
Menurut Supranto (2011:233) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

### **Kepuasan pelanggan**

Menurut Tjiptono (2008:24) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberi kepuasan kepada pelanggan. Purwoko (2000:208) kepuasan seseorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima.
- b. Mengeluhenggeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh.
- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertakhta dengan kepentingannya.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang terima.

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dikembangkan suatu kerangka pikir atas rencana penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor secara skematis di gambarkan seperti di gambar berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

### **Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dari penelitian ini adalah : Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT kabupaten Maros.

## METODE PENELITIAN

Definisi Operasional Variabel Penelitian

### 1. Kualitas pelayanan

untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: Tangibles(berwujud), Reliability (kehandalan), Responsivess (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empaty(empati) masing-masing dimensi memiliki indikator-Indikator sebagai berikut:

#### **Tangibles (berwujud)**

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

#### **Reliability (kehandalan)**

Kemampuan dan kendala untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

#### **Responsivess (daya tanggap)**

Kesanggupan untuk membantu memudahkan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen atau pelanggan.

#### **Assurance (jaminan)**

kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.

#### **Empaty (empati)**

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.  
Pengukuran indikator ini memakai Skala likert.

### 2. Kepuasan wajib Pajak

Ada beberapa yang metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan menentukan kepuasan.Wajib pajak Tjiptono (2010:148), mengemukakan 2 metode dalam mengukur kepuasan wajib pajak yaitu:

- a.Desire service (keinginan pelayanan) Adalah pelayanan yang diharapkan akan diterima oleh pelanggan indikator untuk mengukurnya: 1. Kemudahan untuk memperoleh informasi 2.Kemudahan untuk melakukan transaksi 3. Mutu pelayanan
- b. Adequate service (pelayanan yang memadai) Adalah pelayanan yang cukup dapat terima atau tanggapan pelanggan menerima pelayanan indikator untuk mengukurnya
  - a. Sikap dan tanggapan petugas terhadap penanganan komplain pelanggan
  - b. Keramahan petugas saat memberikan pelayanan
  - c. Kenyamanan dalam sarana dan fasilitas.
  - d. Pengukuran indikator ini memakai Skala likert

#### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor SAMSAT Kabupaten Maros yang beralamat di jalan H. M. Kasim Turikale, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90511. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat kabupaten Maros yang berjumlah 195.763 orang. Yamua (2015:45), Mengemukakan bahwa untuk mengetahui uji statistik antara Variabel X dan variabel Y digunakan analisis regresi sederhana, sedangkan metode atau teknik dalam korelasi yang populer digunakan adalah korelasi rank-spearman atau variabel berskala original. Alat analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 22. **Uji instrument** ( Uji validita, Uji reliabilitas ) dan **Uji statistik** ( Analisis regresi sederhana, Koefisien korelas, Analisis koefisien determinasi (uji  $r^2$ )

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### A. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejaia/kejadian yang diukur. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilainya positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (tingkat kesalahan 5%), maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.7**  
**Uji Validitas Variabel**

Variabel	indikator	Koefisien korelasi (r)	Nilai r tabel (x:95%)	Keterangan
Kualitas pelayanan	S1	0,605	0.195	Valid
	S2	0,513	0.195	Valid
	S3	0,465	0.195	Valid
	S4	0,465	0.195	Valid
	S5	0,659	0.195	Valid
	S6	0,720	0.195	Valid
	S7	0,692	0.195	Valid
	S8	0,782	0.195	Valid
	S9	0,671	0.195	Valid
	S10	0,784	0.195	Valid
	S11	0,708	0.195	Valid
	S12	0,671	0.195	Valid
	S13	0,720	0.195	Valid
	S14	0,684	0.195	Valid
	S15	0,586	0.195	Valid
	S16	0,702	0.195	Valid
	S17	0,648	0.195	Valid
	S18	0,669	0.195	Valid
	S19	0,696	0.195	Valid
	S20	0,564	0.195	Valid
	S21	0,710	0.195	Valid
	S22	0,616	0.195	Valid
	S23	0,755	0.195	Valid
	S24	0,561	0.195	Valid
Kepuasa wajib pajak	S1	0,828	0.195	Valid
	S2	0,782	0.195	Valid
	S3	0,738	0.195	Valid
	S4	0,840	0.195	Valid
	S5	0,839	0.195	Valid
	S6	0,727	0.195	Valid

**Sumber: Data Kuesioner 2019**

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien

regresi yang lebih besar dari r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), sehingga semua indikator dan variabel pada penelitian ini dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reabilitas menunjukkan suatu instrumen yang dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, kama instrumen dapat dipercaya dan reliabel yang akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Nilai tingkat keandalan Cronbach'a Alpha minimum adalah 0,6. Cronbach Alpha lebih besar dari r tabel (Cronbach Alpha  $>0.195$ ), hasil pengujian reliabilitas setiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5.8**  
**Uji Reliabilitas Variabel**

Variabel	Cronbach'a Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,941	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,880	Reliabel

**Sumber: Data Kuesioner 2019**

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua  $>r_{tabel}$  (0.195) variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha (0,880) sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur masing- masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal (dapat diandalkan).

## B. Uji Statistik

### 1. Analisis Regresi Sederhana

menggunakan bantuan program SPSS verai 22 Hasil olah program SPSS dapat dithat pada tabel berikut :

**Tabel 5.9**  
**Analisis Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.078	2.567		1.589	.115
Kualitas Pelayanan (X)	.203	.026	.626	7.945	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis regresi linear sederhana tersebut, maka dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi Strandardized Coefficients diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y=4.078+0.203.X$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta (a) persamaan tersebut sebesar 4.078, Nilai tersebut menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X) konstan atau  $X=0$ , maka variabel Kepuasan Wajib Pajak(Y) sebesar 4.070
- 2) Variabel independen (Kualitas Pelayanan) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.203. Hal ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib

pajak kendaraan bermotor 1%, maka kepuasan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan sebesar 20.30 % dengan asumsi bahwa variabel independen dianggap konstan.

## 2. Koefisien Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mencari arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, baik hubungan yang bersifat simetris, kausal dan reciprocal Hasil analisis korelasi dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5.10**  
**Koefisien Korelasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 <sup>a</sup>	.392	.386	2.67051

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut, nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0.626 Sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak yang berada pada kategori Tinggi. Sebagaimana pedoman untuk menginterpretasikan koefisien korelasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.11**  
**Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi**

Korelasi	Interprestasi
0,00=0,199	Sangat Rendah
0,20=0,399	Rendah
0,40=0,599	Cukup kuat
0,60=0,799	Kuat
0,80=1,000	Sangat kuat

(Sumber : Sugiono 2011:231)

## 3. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu ( $0 \leq r^2 \leq 1$ ) Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan melihat r square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5.12**  
**Koefisien Korelasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 <sup>a</sup>	.392	.386	2.67051

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (r square) yang diperoleh sebesar 0.392 hal ini menunjukkan bahwa sebesar 0.392 atau 39.20 % variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau sumbangan terhadap kepuasan wajib pajak

kendaraan bermotor di kantor Samsat Kab. Maros dan sisanya sebesar 60.80 % dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti.

#### 4. Uji Hipotesis (Uji T)

Pengujian parsial (uji t) digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individu dalam menerangkan variabel terikat. Selanjutnya akan di terangkan pada tabel berikut.

**Tabel 5.13**  
**Analisis Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.078	2.567		1.589	.115
Kualitas Pelayanan (X)	.203	.026	.626	7.945	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak  
Hasil analisis uji t sebagai berikut:

##### a. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil nilai T-Hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 7.945 lebih besar dari T-Tabel 1.66023 dengan tingkat signifikan 0.000. Karena  $7.945 \geq 1.66023$  maka hipotesis diterima, kemudian  $0.000 \leq 0.05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak berdasarkan Uji T, maka hipotesis dalam penelitian ini di terima.

##### b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Nilai T-Hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 7.945 dengan tingkat signifikan 0.000. karena  $7.945 \geq 1.66023$  dan  $0.000 \leq 0.05$ , maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas positif terhadap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pelayanan (X) berpengaruh Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kab. Maros. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan naik maka Kepuasan akan naik

### PEMBAHASAN

Dari hasil observasi menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data yang kemudian di analisis dengan menggunakan uji regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS versi 22. 2018. Tujuan di lakukannya analisis tersebut adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor UPT SAMSAT Kab. Maros Dengan demikian diperoleh koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,203 sedangkan nilai konstanta adalah 4.078 dengan demikian dapat di peroleh regresi sebagai berikut  $Y = 4.078 + 0,203.X$ . hal ini berarti apabila ada penambahan rata-rata terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 4.078 untuk setiap perubahan satuan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X) dan konstanta di anggap tetap. Atau dapat dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat di ketahui adanya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat dilihat dari hipotesis yang di lakukan oleh peneliti tersebut. Maka di dapatkan nilai signifikan 0,000 sedangkan nilai alpha yang di

gunakan adalah 0,05 atau 5% berarti  $0,000 < 0,05$ , artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan wajib Pajak (Y). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis di terima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor UPT SAMSAT Kab. Maros, dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan (X) pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor UPT SAMSAT Kab. Maros berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor UPT SAMSAT Kab. Maros. Berdasarkan hasil analisis di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT SAMSAT Kab. Maros. Dengan demikian hipotesis terbukti.

## SARAN

Adapun saran yang diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu :

1. Disarankan pada UPT SAMSAT Kab. Maros agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang telah diterapkan.
2. Bagi Pegawai disarankan agar senantiasa meningkatkan pelayanan untuk Wajib Pajak Kendaraan Bermotor agar konsep Kualitas Pelayanan yang telah di terapkan dapat di pertahankan.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan agar dapat menambah wawasan Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Bambang Purwoko. 2000, *bahan kuliah metode penelitian sosial*, Jurusan Ilmu Pemerintahan. UGM.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan I. Yogyakarta. Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta. PT Rajagrafindo Persero.
- Hastono, 2001, *Analisis Data*. Jakarta, Penerbit Pustaka Fakultas Kesehatan. Masyarakat-UI.
- H'Mulkin, A., Fajriansyah, A., & Irfan, A. (2021). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PTP. Nusantara XIV (Persero) Pabrik Gula Arasoe Kab. Bone. *YUME: Journal of Management*, 4(3).
- Irfan, A. (2022). Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pengelola Hutan Produksi (BPHP) Wilayah XIII Makassar. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 2(2), 380-386.
- Irfan, A., Latif, N., & Ismail, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor AJB Bumiputera 1912 Cabang Ujung Tanah. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 171-178.
- Igbal. 2009. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Cetakan 1. Yogyakarta. Jogja Bangkit Publisher.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta. Erlangg.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.

- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Cetakan kedua belas. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nuryadin, A., & Irfan, A. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Biringkanaya. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 681-687.
- Pasulu, M., Irfan, A., Pahmi, A. A., & Thalib, L. (2023). The Effect of Job Satisfaction and Work Motivation on Employee Performance through Work Discipline at the Regional Secretariat of East Luwu Regency.