

RESEARCH ARTICLE

Open Access

Korelasi Antara Kualitas Layanan Loker dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Aceh Tamiang

Maya Puspita Sari^{1*}, Said Yunus², Karnelis³, T. Muana Refi⁴.

^{1,2,3} Prodi Manajemen, STIM Pase, Indonesia.

^{4*} Prodi Keuangan dan Perbankan, Akademi Keuangan Perbankan Nusantara, Indonesia.

*Correspondence email:
puspitasari@gmail.com

Received: 28 April 2023
Accepted: 29 May 2023
Published: 30 June 2023

Abstract

This research aims to analyze the correlation between the quality of counter service and taxpayer satisfaction at the Aceh Tamiang District Samsat Office. The services provided by counter officers at Samsat have the potential to influence taxpayers' perceptions and levels of satisfaction. The research method is to collect primary data which has previously been supported by secondary data by: Interview. A data collection activity by conducting interviews at the Aceh Tamiang District Samsat Office. Observation (Observation) Data collection activities by direct observation of research objects at the Aceh Tamiang Regency Samsat Office. Questionnaire (Questionnaire) Data collection activities. The research results show that there is a significant positive correlation between the quality of counter service and taxpayer satisfaction. These findings indicate that improving the quality of counter services at the Samsat Office can increase taxpayer satisfaction, which in turn can encourage increased taxpayer awareness and compliance in fulfilling tax obligations.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Tax

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antara kualitas layanan loket dan kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang. Layanan yang diberikan oleh petugas loket di Samsat merupakan berpotensi memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan wajib pajak. Metode penelitian dengan mengumpulkan data-data primer yang sebelumnya telah didukung dengan data-data sekunder dengan cara: Wawancara Suatu kegiatan pengumpulan data dengan melakukan wawancara pada pihak Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang. Observasi (Pengamatan) Kegiatan pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung ke objek penelitian Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang. Angket (Kuesioner) Kegiatan pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara kualitas layanan loket dan kepuasan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan loket di Kantor Samsat dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Wajib Pajak



1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan merupakan penyampaian pelayanan yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen atau masyarakat serta sikap kualitas layanan yang dibentuk oleh evaluasi dari keseluruhan kinerja jangka panjang organisasi. Kualitas pelayanan ini sangat penting bagi perkembangan dan keberhasilan suatu institusi. Kepuasan wajib pajak adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Pengukuran kepuasan wajib pajak merupakan unsur penting bagi suatu institusi dalam menyediakan pelayanan yang lebih efisien dan lebih efektif. Dengan demikian masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak akan terpengaruh untuk memenuhi kewajibannya, sehingga target yang diinginkan oleh pemerintah dalam penerimaan pajak dapat tercapai. Menurut Tjiptonodalam (Moha & Loindong, 2016), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Zeithaml et al dalam (Arianto & Difa, 2020) terdapat indikator – indikator kualitas pelayanan yaitu: Bukti Fisiki (Tangibles), Empati (Empathy), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance).

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau dikenal dengan Samsat Kabupaten Aceh Tamiang sebagai institusi pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor mengupayakan peningkatan pelayanan tentunya akan menghasilkan kesan yang positif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang baik dan tujuannya tercapai secara maksimal. Bahkan pelayanan yang lebih cepat melebihi apa yang diharapkan sehingga bisa terwujud pelayanan prima. Kegiatan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Untuk itu, Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang harus melakukan berbagai strategi kualitas pelayanan agar mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kepuasan yang timbul akan meningkatkan penerimaan negara atau daerah dari sektor pajak khususnya pajak kendaraan bermotor. Namun permasalahan yang muncul selama ini pada Kantor **Samsat** Kabupaten Aceh Tamiang justru sebaliknya. Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, masih banyak terdapat beberapa kekurangan yang tidak memuaskan para wajib pajak, seperti kurangnya unit loket pembayaran, urusan berjalan lambat, dan beberapa petugas yang terkesan malas-malasan memberikan pelayanan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian untuk memperoleh data-data sekunder yang bersifat teoritis yang didapatkan dari buku-buku atau jurnal yang ada di Kepustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Pase Langsa.

Metode penelitian dengan mengumpulkan data-data primer yang sebelumnya telah didukung dengan data-data sekunder dengan cara: Wawancara Suatu kegiatan pengumpulan data dengan melakukan wawancara pada pihak Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang. Observasi (Pengamatan) Kegiatan pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung ke objek penelitian Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang. Angket (Kuesioner) Kegiatan pengumpulan data dengan penyebaran lembar kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah para wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Aceh Tamiang dari bulan April 2017 sampai dengan Juni 2017 sebesar 230 orang. Dan sehubungan keterbatasan waktu serta dana penelitian, maka diambil sampel minimal sebesar 70 orang yang didapatkan dari menggunakan rumus Slovin menurut Sujarweni (2014:66).

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase *error sampling* sebesar 10%

$$n = \frac{230}{1 + 230 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{230}{1 + 2,3}$$

$$n = \frac{230}{3,3} = 69,698 \text{ atau dibulatkan sebesar } 70 \text{ sampel}$$

Metode analisis data yang berkaitan dengan angka-angka statistik, data ditabulasi dan dianalisis kemudian dideskripsikan secara naratif. Data-data bersifat statistik tersebut kemudian dilakukan penskalaan dengan

menggunakan skala Likert yang berisikan: Sangat Setuju dengan skor 5, Setuju skor 4, Netral skor 3, Tidak Setuju skor 2, dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 1.

Peralatan analisis dalam penelitian ini digunakan persamaan regresi linear berganda untuk empat prediktor persamaannya adalah sebagai berikut menurut Sugiyono (2016:261):

$$Y' = a + b X$$

Y' = Kepuasan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan

Sedangkan rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi menggunakan Product Moment menurut Sujarweni (2014:83):

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Korelasi

n = Jumlah Sampel

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan

Dari rumus tersebut untuk mengetahui lemah atau kuatnya keeratan hubungan antara variabel atau R digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016:231) yaitu: 0,00–0,199 tingkat hubungan sangat rendah; 0,20–0,399 tingkat hubungan rendah; 0,40–0,599 tingkat hubungan sedang; 0,60–0,799 tingkat hubungan kuat, dan 0,80–1,00 tingkat hubungan sangat kuat.

3. Hasil PENELITIAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau dikenal dengan SAMSAT telah berdiri sejak tahun 1976 dengan Landasan Hukum berdasarkan pada surat keputusan bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Pol.Kep/13/XII/1976, Kep 1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah, khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Sejak itu maka berdiri institusi atau kantor Samsat di daerah-daerah di Indonesia tidak terkecuali di Kabupaten Aceh Tamiang yang merupakan daerah pemekaran dari Kabupaten Aceh Timur.

Kantor Samsat Aceh Tamiang merupakan gabungan dari tiga institusi yaitu Dinas Pendapatan Daerah atau sekarang menjadi Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh (DPKA) Kabupaten Aceh Tamiang, Kepolisian Republik Indonesia Resort (Polres) Aceh Tamiang, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kabupaten Aceh Tamiang. Samsat Aceh Tamiang mempunyai Visi dalam menjalankan tugasnya, yaitu: (1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat; (2. Meningkatkan keamanan dan keselamatan pemilik kendaraan bermotor, dan; (3. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara. Sedangkan Misi Samsat yaitu: "Mewujudkan pelayanan prima sebagai bukti nyata pengabdian kepada masyarakat". Pelayanan yang ditangani oleh Samsat Aceh Tamiang adalah di bidang perpajakan, yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB), pajak non PKB/BBNKB dan non pajak, seperti Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dimana pelaksanaan pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

3.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Aceh Tamiang yang berurusan dengan Kantor Samsat Aceh Tamiang yang berjumlah 70 orang. Dan adapun karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Uraian	Responden	Persentase
1	Laki-laki	47	67,1
2	Perempuan	23	32,9
	Total	70	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Pada Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, tampak bahwa responden yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 47 responden atau 67,1%, sedangkan responden berjenis kelamin Perempuan berjumlah 23 responden atau 32,9%.

Tabel.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Uraian	Responden	Persentase
1	20-35 Tahun	15	21,4
2	36-50 Tahun	32	45,7
3	> 51 Tahun	23	32,9
Total		70	100%

Sumber: Hasil Penelitian.

Berdasarkan Tabel -2 di atas menunjukkan responden yang berumur 20-35 Tahun berjumlah 15 responden atau 21,4%, responden golongan umur 36-50 Tahun sebanyak 32 responden (45,7%), sedangkan, dan responden yang berumur di atas 51 Tahun berjumlah 23 responden (32,9%).

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Uraian	Responden	Persentase
1	SMP/Sederajat	13	18,6
2	SMA/Sederajat	41	58,6
3	Sarjana/Magister	16	22,9
Total		70	100%

Sumber: Hasil Penelitian.

Dari Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan yaitu berpendidikan SMP/Sederajat berjumlah 13 responden atau 18,6%, responden berpendidikan SMA/Sederajat sebesar 41 responden (58,6%), dan responden yang berpendidikan Sarjana/Magister sebanyak 16 responden (22,9%).

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Uraian	Responden	Persentase
1	PNS/Polri/TNI	7	10,0
2	Karyawan BUMN/Swasta	23	32,9
3	Petani/Pedagang	21	30,0
4	Wiraswasta	19	27,1
Total		70	100%

Sumber: Hasil Penelitian.

Dari Tabel 4 tampak karakteristik responden berdasarkan pekerjaan PNS/Polri/TNI sebesar 7 responden atau 10,0%, kemudian responden yang bekerja sebagai Karyawan BUMN/Swasta sebanyak 23 responden atau (32,9%), responden yang bekerja sebagai Petani/Pedagang sebanyak 21 responden atau 30,0%, dan responden yang Wiraswasta berjumlah 19 responden atau 27,1%.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulan Juli 2017

No	Uraian	Responden	Persentase
1	< Rp. 2.500.000	20	28,6
2	> Rp. 2.600.000	50	71,4
Total		70	100%

Sumber: Hasil Penelitian.

Pada Tabel 5 karakteristik responden berdasarkan Pendapatan di atas menunjukkan yang berpendapatan < Rp. 2.500.000 sebesar 20 responden atau 28,6%, dan responden yang berpendapatan > Rp. 2.600.000 berjumlah 50 responden atau 71,4%.

3.2 Identifikasi Variabel Kualitas Pelayanan

Identifikasi variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini berdasarkan indikator yang terdiri dari *reabilitas*, *responsivitas*, *jaminan (assurance)*, *empati*, *bukti fisik (tangibels)*. Adapun kecenderungan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah sebagai berikut.

Tabel 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Responden						Jumlah					Persentase					
		S	S	N	T	ST	Tt	SS	S	N	T	ST	Tt	S	N	T	ST	Tt
1	Kantor Samsat Aceh Tamiang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan janji-janji yang diinformasikan Para petugas Kantor Samsat Aceh Tamiang	24	39	7	-	-	70	34.3	55.7	10.0	-	-	100					
2	Aceh Tamiang kurang tanggap dalam melayani wajib pajak Kantor Samsat Aceh Tamiang	30	34	6	-	-	70	42.9	48.6	8.9	-	-	100					
3	memberikan kenyamanan setiap wajib pajak yang datang Pihak Kantor Samsat Aceh Tamiang	27	34	9	-	-	70	38.6	48.6	12.9	-	-	100					
4	Tamiang relatif lambat menangani jika terjadi keluhan Fasilitas yang disediakan Kantor Samsat Aceh Tamiang	26	39	5	-	-	70	37.1	55.7	7.1	-	-	100					
5	Samsat Aceh Tamiang relatif baik	19	41	10	-	-	70	27.1	58.6	14.3	-	-	100					

Sumber: Hasil Penelitian

Dari Tabel 6 di atas pada pernyataan "Kantor Samsat Aceh Tamiang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan janji-janji yang diinformasikan" menunjukkan jumlah responden yang menanggapi Sangat Setuju sebesar 24 responden atau 34,3%, responden yang menanggapi Setuju sebanyak 39 responden (55,7%), dan yang menanggapi Netral berjumlah 7 responden atau 10,0%. Sementara itu responden yang menanggapi pernyataan "Para petugas Kantor Samsat Aceh Tamiang kurang tanggap dalam melayani wajib pajak" yang Sangat Setuju sebesar 30 responden atau 42,9%, yang menanggapi Setuju sebanyak 34 responden (48,6%), dan yang menanggapi Netral berjumlah 6 responden atau 8,9%.

Kemudian pada pernyataan "Kantor Samsat Aceh Tamiang kurang memberikan kenyamanan setiap wajib pajak yang datang", responden yang menanggapi Sangat Setuju berjumlah 27 responden atau 38,6%, menanggapi Setuju sebesar 34 responden (48,6%), dan yang menanggapi Netral sebesar 9 responden atau 12,9%. Selanjutnya responden yang menanggapi pernyataan "Pihak Kantor Samsat Aceh Tamiang relatif lambat menangani jika terjadi keluhan" menanggapi Sangat Setuju berjumlah 26 responden atau 37,1%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebesar 39 responden (55,7%), dan yang menanggapi Netral 5 responden atau 7,1%. Dan terakhir tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan dengan pernyataan

"Fasilitas yang disediakan Kantor Samsat Aceh Tamiang relatif baik", yang memberi tanggapan Sangat Setuju sebesar 19 responden (27,1%), tanggapan Setuju mencapai 41 responden atau 58,6%, dan yang Netral berjumlah 10 responden (14,3%).

Menurut (Rizky, et al; 2022) memberikan kualitas pelayanan berupa pelayanan yang sopan, ramah, sigap, tanggap, menjamin waktu pengiriman sesuai dengan estimasi yang ditentukan, hingga memberikan kualitas pelayanan berupa bukti fisik seperti contohnya kondisi ruangan yang dibuat sedemikian rupa agar mendapat respon yang baik dari pelanggan. Menurut (Eliana, E. 2018) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor Samsat di Kota Banda Aceh sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat.

3.3 Identifikasi Variabel Kepuasan

Identifikasi variabel Kepuasan berdasarkan dimensi-dimensi sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, survei kepuasan pelanggan. Dan dari hasil kuesioner dalam penelitian ini tanggapan responden cenderung bervariasi, namun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel tanggapan responden berikut ini.

Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

No	Indikator	Jumlah Responden						Persentase					
		SS	S	N	T	ST	Tt	SS	S	N	T	ST	Ttl
1	Saya relatif sulit menyampaikan keluhan kepada Kantor Samsat Aceh Tamiang jika pelayanan kurang baik	39	29	2	-	-	70	55.7	41.4	2.9	-	-	100
2	Kantor Samsat Aceh Tamiang menyediakan kotak saran untuk masyarakat jika ada yang kurang berkenan dengan pelayanan	25	39	6	-	-	70	35.7	55.7	8.6	-	-	100
3	Kinerja petugas loket pembayaran Kantor Samsat Aceh Tamiang dalam memberikan pelayanan belum memuaskan	28	39	2	-	-	70	40.0	55.7	4.3	-	-	100
4	Kantor Samsat Aceh Tamiang kurang mempedulikan jika ada tidak membayar pajak	30	36	4	-	-	70	42.9	51.4	5.7	-	-	100
5	Petugas loket pembayaran Kantor Samsat Aceh Tamiang terkadang menanyakan	29	36	5	-	-	70	41.4	51.4	7.1	-	-	100

mengenai
pelayanan yang
diberikan

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan tersebut di atas menunjukkan untuk pernyataan "Saya relatif sulit menyampaikan keluhan kepada Kantor Samsat Aceh Tamiang jika pelayanan kurang baik" yang menanggapi Sangat Setuju sebesar 39 responden atau 55,7%, tanggapan Setuju mencapai 29 responden (41,4%), dan tanggapan Netral berjumlah 2 responden atau 2,9%.

Dari pernyataan "Kantor Samsat Aceh Tamiang menyediakan kotak saran untuk masyarakat jika ada yang kurang berkenan dengan pelayanan", menunjukkan yang memberikan tanggapan Sangat Setuju berjumlah 25 responden (35,7%), sementara itu tanggapan Setuju sebesar 39 responden atau 55,7%, dan yang menanggapi Netral sebanyak 6 responden (8,6%). Berikut pada pernyataan "Kinerja petugas loket pembayaran Kantor Samsat Aceh Tamiang dalam memberikan pelayanan belum memuaskan", yang menanggapi Sangat Setuju sebesar 28 responden atau 40,0%, sedangkan yang Setuju 39 responden (55,7%), dan kategori Netral 2 responden (4,3%).

Sementara itu pernyataan Kantor Samsat Aceh Tamiang kurang mempedulikan jika ada tidak membayar pajak, tanggapan untuk Sangat Setuju berjumlah 30 responden atau 42,9%, yang menanggapi Setuju sebesar 36 responden (51,4%), dan tanggapan Netral sebesar 4 responden atau 5,7%. Dan untuk pernyataan terakhir, "Petugas loket pembayaran Kantor Samsat Aceh Tamiang terkadang menanyakan mengenai pelayanan yang diberikan, tanggapan responden Sangat Setuju berjumlah 29 responden atau 41,4%, yang menanggapi Setuju sebesar 36 responden (51,4%), dan yang Netral sebesar 5 responden atau 7,1%. Berdasarkan kelima pernyataan variabel Kepuasan yang telah dideskripsikan menunjukkan bahwa tanggapan responden telah mewakili apa yang telah diinginkan dan dipilih oleh responden, sehingga keseluruhan telah terjawab dengan baik. Menurut (Kotler dan Keller 2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

3.4 Pembahasan

Setiap organisasi atau institusi yang berhubungan dengan masyarakat tentu tidak terlepas dari pelayanan, hal ini jelas dikarenakan pelayanan merupakan bagian yang terpenting dan utama dari hasil *outputnya*, bukan berupa barang yang bisa dirasakan secara fisik. Organisasi yang bergerak di bidang pelayanan pada *outputnya* "menjual" jasa; produk yang tidak dapat dilihat dengan kasat mata akan tetapi dapat dirasakan. Menurut Koroh dalam Suparyanto (2015:126), "setiap tindakan atau perbuatan yang didapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang secara esensial bersifat tak berwujud (*intangible*) dan tidak melahirkan kepemilikan akan sesuatu, dan proses produknya dapat saja terkait atau tidak dengan produk dalam bentuk fisik. Menurut Subagyo (2010:256-258), untuk menjamin tingkat layanan konsumen yang tinggi, upaya manajemen dan staf secara terus-menerus sepanjang waktu sangat diperlukan. Pendekatan harus dengan disiplin

Menurut Welch dalam Abdullah dan Tantri (2015:43), kualitas adalah jaminan terbaik kesetiaan pelanggan, pertahanan terbaik menghadapi para pesaing dari luar, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langsung. Berdasarkan berbagai pendapat yang telah ditampilkan di atas dapat dideskripsikan bahwa kualitas pelayanan pada organisasi khususnya organisasi nirlaba adalah suatu yang sangat utama dan pertama. Dengan demikian dapat menjadi masukan bagi organisasi khususnya pimpinan untuk memperhatikan tingkat kualitas pelayanannya. (Panjaitan & Yuliati: 2016) Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

Sejalan dengan pendapat (Apriyani & sunarti: 2017) perusahaan yang mampu konsisten dalam menyediakan produk atau layanan berkualitas tinggi akan memiliki daya tarik yang lebih kuat bagi konsumen. kualitas pelayanan berperan penting dalam sektor jasa. Dalam konteks ini, (Bate'e & Gea: 2018) mutu layanan seringkali menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Dari hasi di atas menunjukkan Korelasi yang positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat

kepuasan wajib pajak. Sebaliknya, jika kualitas layanan rendah, maka kepuasan wajib pajak juga cenderung menurun.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner didapatkan tanggapan responden menunjukkan bahwa responden setuju dengan nilai rata-rata (mean) 4,25 untuk pernyataan Kualitas Pelayanan, dan untuk pernyataan Kepuasan dengan nilai mean sebesar 4.37. Dari hasil penelitian terdapat hubungan (koefisien korelasi) antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dengan variabel dependen (Kepuasan) sebesar 0,784, hal ini menunjukkan bahwa antar variabel terdapat hubungan yang kuat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan dengan menggunakan regresi linear sederhana yaitu $Y = 5,979 + 0,747X$, dan koefisien determinasi sebesar 0,615 atau 61,5%, dan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu kinerja produk, dan harga atau tarif. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak. Sebaliknya, jika kualitas layanan rendah, maka kepuasan wajib pajak juga cenderung menurun.

Referensi

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2015. Manajemen Pemasaran. Cetakan ke-4. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Apriyani, D.A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *JAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7
- Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang*, 3(2), 108. <https://doi.org/10.32493/drj.v3i2.6299>
- Bate'e, M., & Gea, N. (2018). Efektivitas Fungsi Pengawasan Dalam Pendistribusian Raskin Di Desa Tetehosi I Kecamatan Gunungsitoli Idanoi. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 1(2), 92-98. <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.22>
- Eliana, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Kota Banda Aceh (Studi Pada Kantor Samsat Kota Banda Aceh). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 4(2), 43-52. <https://doi.org/10.35870/Jemsi.V4i2.308>
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575-584
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Rizky, I., & Hasiholan, SE., M.Si, Dr. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus J&T Express Cabang Bekasi Selatan). *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 4(1), 56-67. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v4i1.149>
- Subagyo, Ahmad. 2010. Marketing in Business. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ke-14. Bandung: Alfabeta CV.
- Sujarweni, Wiratna W. 2014. Metodologi Penelitian, Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suparyanto, RW. 2015. Manajemen Pemasaran. Bogor: In Media

How Cites

Sari, M. P., Yunus , S., Karnelis, & Refi, T. M. (2023). Korelasi Antara Kualitas Layanan Loker dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Aceh Tamiang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 34–42. <https://doi.org/10.58477/ebima.v2i1.169>

Publisher's Note

Yayasan Pendidikan Mitra Mandiri Aceh (YPPMA) remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations. Submit your manuscript to YPMMA Journal and benefit from: <https://journal.ypmma.org/index.php/ebima>.