

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR NEGARA TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
RODA DUA PADA KANTOR SAMSAT ACEH BARAT DAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

KASMIRA

Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jurusan Manajemen Dakwah

NIM : 431307379



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

TAHUN AJARAN 2017/2018 M (1439 H)

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah**

Oleh

**KASMIRA
Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah
NIM. 431307379**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



**Dr. Juhari, M.Si
NIP. 196612311994021006**

Pembimbing II,



**Fakhruddin, S.E., MM
NIP. 196406162014111002**

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai Tugas Akhir untuk
Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**

Diajukan Oleh :

**KASMIRA
NIM. 431307379**

Pada Hari/Tanggal

**Senin, 22 Januari 2018 M
05 Jumadil Awal 1439 H**

di

**Darussalam – Banda Aceh
Dewan Penguji**

Ketua,



**Dr. Juhari, M.Si
NIP. 196612311994021006**

Sekretaris,



**Fakhruddin, S.E, MM
NIP. 196406162014111002**

Penguji, I



**Dr. Jailani M.Si
NIP. 196010081995031001**

Penguji, II



**Raihan S.Sos.L. MA
NIP. 198111072006042003**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



**Dr. Kusmawati Hatta, M. Pd
NIP. 19641220 198412 2 001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kasmira

NIM : 431307379

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 08 Januari 2018

Yang Menyatakan,


METERAI
TEMPEL
TGL 20
0331AAEF102973722
6000
ENAM RIBURUPIAH

Kasmira

NIM : 431307379



Ya Allah...

"Sepercik ilmu telah engkau karuniakan kepadaku hanya untuk mengetahui sebagian kecil dari engkau muliakan, Ya Allah sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain dan hanya kepada Allahlah hendaknya kamu berharap, (Qs. Alam nasyrah: 6-8)".

"Sesungguhnya mempelajari ilmu pengetahuan adalah tanda tekun kepada Allah SWT, menuntutnya adalah ibadah, mengingatnya adalah tasbih, membahasnya adalah jihad, mengajarkannya kepada orang yang tidak mengetahui adalah sedekah dan menyebarkannya adalah pengorbanan". (H. R. Tarmizi)

Syukur Alhamdulillah...

Ku ucapkan kepada Allah S.W.T sebuah perjalanan telah ku tempuhi dengan izin Mu Ya Allah walau terkadang tersandung dan terjatuh...

Ya Rabbi...

Sujudku pada-Mu, sepercik ilmu telah ku dapat atas Ridha-Mu Ya Allah. Semoga hari-hari yang cerah membentang didepan ku bersama Rahmat dan Ridha-mu Ayah...Ibu...Telah kulalui hari-hari ini...Kini, telah ku capai sebuah cita-cita yang akan kupersembahkan untukmu Ayah dan Ibu tercinta dengan Rahmat dan Ridha Allah SWT

Kupersembahkan Skripsi ini khususnya kepada

Ayahanda Basyarudin dan Ibunda tercinta Nurmani serta Kakak ku Safriani dan Syarnisah S.E, juga Abangku tersayang Syariadi, dan Qairil serta keponaanku Edi Juanda yang selalu mendo'akanku untuk diberi kemudahan, serta terima kasih ku ucapkan buat teman-teman terbaikku Uffa Purwati, Nia Aprilia Darma, Murniati, Hanani Ulfah, Daman Huri, Muklas Edidarmawan, yang selama ini mendukung ku. Tanpa do'a yang kalian berikan tak mungkin aku bisa seperti ini. Sungguh karunia terindah memiliki Keluarga dan Teman seperti kalian, yang begitu tulus mencintai, melindungi dan mendukung setiap langkahku...

Terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Fakhruddin, S.E,MM dan Bapak Dr. Juhari, M.Si selaku dosen pembimbing dalam skripsi ini yang telah banyak memberikan waktu dan ilmunya sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini. Terima kasih juga kepada Bapak Dr. Jailani, M.Si selaku penguji 1 dan Ibu Raihan S.Sos.I.,MA selaku penguji II yang banyak memberikan saran dan masukan yang bermanfaat, serta untuk seluruh dosen dan staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Hari-hari bersama kalian adalah hari-hari terbaik dalam perjalanan hidupku. Semoga Allah S.W.T membalas kebaikan kalian semua, Amin...

KASMIRA, S.Sos

ABSTRACT

Kasmira, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh. Judul skripsi **Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya**. Dibawah bimbingan **Dr.Jauhari,M.Si** dan **Fakhruddin SE.MM**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Aparatur dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya terhadap kepuasan masyarakat. 2) Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan Aparatur dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan data berupa fakta - fakta atau data angka-angka dan segala sesuatu yang dapat dihitung, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 16.. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Sedangkan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah Observasi, Angket dan Dokumentasi. Adapun teknik pengolahan dan analisis data dengan menggunakan program SPSS *versi 16* yang melibatkan dua variable yaitu pelayanan Aparatur (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Pada tahap selanjutnya untuk menguji reabilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yaitu koefisien alpha dikembangkan oleh Cronbach sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi item, angka cronbach alpha pada kisaran 0.60 adalah dapat diterima (baik). Hasil penelitian ini adalah dilakukan dengan menggunakan metode uji regresi diketahui bahwa nilai t hitung $13.257 > 1.9845$ t table. berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan kepada masyarakat Aceh Barat Daya dan telah diuji dengan menggunakan SPSS versi 16 *for windows* bahwa besar pengaruh Pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya adalah sebesar 64.2%. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara pengaruh kualitas pelayanan Aparatur dengan kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Aparatur SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua dan hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Kata Kunci : Pengaruh, Pelayanan, Aparatur Negara, Kepuasan, Pembayaran Pajak, Kendaraan roda dua.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dan dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh.

Selawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabat beliau, serta semoga semua umatnya senantiasa dapat menjalankan syari'at-syari'at beliau, Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan mengingat keterbatasannya kemampuan penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya**, namun berkat rahmat Allah SWT, serta pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan bersama.

Selanjutnya teriring doa yang tulus penulis sampaikan kepada ayahanda Basyaruddin dan ibunda Nurmani, yang senantiasa mendo'akan, mendidik, membimbing, serta memberi semangat agar penulis tidak pernah berputus asa, dan kakanda - kakandaku Safriani, Syariadi, Syarnisah, dan Qairil yang tercinta yang telah banyak membimbing dan mendidik penulis dengan segala pengorbanan serta tak pernah mengenal lelah, semoga Allah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada mereka.

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Jauhari M.Si selaku pembimbing pertama dan Bapak Fakhruddin, S.E, MM selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan tulus dan ikhlas sehingga skripsi ini dapat di selesaikan. Ucapan terimakasih kepada Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Dr. Kusniawati Hatta, M.Pd. Beserta stafnya, Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Bapak Dr.Jailani, M.Si dan para stafnya. Dan Penasehat Akademik Dr.Jailani, M.Si yang telah memberi nasehat dan bantuan dalam pengurusan dokumen pelengkap yang berhubungan dengan skripsi ini. Juga terimakasih banyak penulis ucapkan kepada seluruh Dosen dan Karyawan yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan bantuan ilmu pengetahuan yang baik untuk bekal di masa depan.

Kemudian ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang pertama Hanani Ulfah, Ulfa Purwati, Nia Aprilia, Nur Rauzah, Melly Yulida, Farziah, Nur Dian tisa, Daman, Muklas, T. Nasrul Juliada, Rahmat Yani, Yodi Arista, Muharudin. Dan yang teristimewa untuk teman-teman leting 2013 khususnya unit 14 dulu yang nama-namanya tidak dapat penulis jelaskan satu per satu yang telah berjuang sama-sama dengan penulis, semoga kita semua sukses, Amin.

Ucapan terima kasih juga kepada grup k-pop BTS Yaitu Kim Taeyung (V), Jung Kook, Jimin, Jin, Rapmon, Suga Dan Jhop, yang dengan mendengar lagu – lagunya sambil menyelesaikan skripsi ini membuat penulis semangat dan termotivasi. Meskipun begitu banyak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, namun penulis sangat menyadari bahwa akan kurangnya dan keterbatasan ilmu yang penulis miliki, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik itu dari segi isi maupun penulisan, yang sempurna hanya dari Allah SWT. Maka oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun guna untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 08 Januari 2018

Penulis

Kasmira

Nim : 431307379

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL

LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBARAN PENGESAHAN PENGUJI

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Sistematika pembahasan.....	8

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya Yang Relevan.....	9
B. Pengaruh.....	9
1. Pengertian pengaruh.....	9
C. Pelayanan.....	10
1. Pengertian Pelayanan.....	10
2. Ciri – ciri Pelayanan yang baik.....	12
3. Asas dan standar Pelayanan Publik.....	13
4. Prinsip – prinsip Pelayanan Publik.....	14
D. Kualitas.....	16
1. pengertian Kualitas.....	16
2. Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya.....	17
E. Aparatur.....	19
1. Pengertian Aparatur.....	19
F. Kepuasan.....	19
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	20
G. Pajak.....	20
1. Pengertian Pajak.....	21
2. Unsur – unsur Pajak.....	21
3. Fungsi Pajak.....	22

4. Penelompokan Pajak	22
H. SAMSAT	23
1. Pengertian SAMSAT	23
I. Kerangka berfikir	24
1. Hipotesis.....	25

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Operasional Variabel	26
B. Subjek Penelitian	26
C. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
D. Populasi dan Sample.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	31
1. Uji Validitas	31
a. Regresi Linier Sederhana	32
b. Koefisien Determinasi	33
c. Uji Hipotesis (Uji t).....	33
2. Uji realibilitas	34

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SAMSAT Aceh Barat Daya	36
1. Sejarah Berdirinya SAMSAT dan Aceh Barat Daya	36
2. Gambaran pertumbuhan penduduk Aceh Barat Daya.....	38
3. Visi, Misi, dan Motto SAMSAT Aceh Barat Daya.....	39
B. Profil SAMSAT Aceh Barat Daya	39
C. Karakteristik Ressornden.....	41
D. Uji Validitas dan Realibilitas	50
Uji Validitas	50
Uji Realibilitas.....	51
E. Analisis Dan Pembahasan Pengaruh Kuaiatas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya.....	52
1. Analisis Dan Pembahasan Pengaruh Kualiatas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan	52
2. Analisis Dan Pembahasan Kepuasan Masyarakat.....	57
3. Hasil Analisis Regresi Sederhana	61
4. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Sederhana (Uji t)	65
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya	67
6. Presentasi Pengaruh Kualiatas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya	67

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 : Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 : Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 : Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan
- Tabel 4.4 : Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
- Tabel 4.5 : Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan
- Tabel 4.6 : Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan
- Tabel 4.7 : Pengelompokan Responden Berdasarkan Kunjungan Ke SAMSAT
- Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas
- Tabel 4.9 : Hasil Uji Reabilitas
- Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan
- Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan
- Tabel 4.12 : Model Summary
- Tabel 4.13 : Coefficients
- Tabel 4.14 : Koefisien Regresi Sederhana (Uji t)

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tentang Pembimbingskripsi Mahasiswa
- Lampiran 2 : Surat Penelitian Ilmiah Mahasiswa
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Identitas Responden
- Lampiran 5 : Pendapat Responden
- Lampiran 6 : Tabulasi Data
- Lampiran 7 : Hasil - Hasil Penelitian Dan Pengujian Data
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 9 : Tabel Nilai - Nilai r Product Moment
- Lampiran 10 : Titik Presentasi Distribusi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Konsep pemerintahan yang baik menuntut setiap Aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan sikap, prilaku dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik, pengayoman dan pemberdayaan rakyat.¹

Tugas pemerintah adalah mewujudkan pelayanan yang di butuhkan masyarakat. Hal ini menjadi salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Perluasan fungsi pemerintah dilakukan untuk kesejahteraan rakyat dengan memperhatikan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan dalam hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai satu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997:11) adalah untuk melayani

¹. Kridawati Sadhana, *Pelayanan publik*, (Banda Aceh: Naskah Aceh (NASA), 2015, hal. 115

masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.²

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 juli 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.³

Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan masyarakat adalah merupakan strategi paling utama dari lembaga pemerintah dan output sebagai hasil yang didapat menjadi dampak dari kesemuanya itu. Kelayakan dari suatu lembaga pemerintah akan dilihat dari kualitas pelayanan institusi yang ada.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti sekurang – kurangnya sama dengan apa yang di harapkan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas.

². Kridawati Sadhana, Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, Malang : CV. Citra Malang, 2010, hal : 128.

³. Ibid hal: 132

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka seharusnya aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak.

Namun dalam kenyataannya masih banyak pelayanan aparat pemerintah yang kurang memuaskan masyarakat dan jauh dari prinsip – prinsip pelayanan publik seperti yang telah digariskan dalam keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN). Masyarakat akan merasa puas jika harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut kurang efektif dan efisien.

Dalam hal ini sikap dan etika dari karyawan juga sangat dibutuhkan dalam melayani masyarakat. Seperti sabda Rasulullah Saw.

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“ *Sebaik-baik kalian adalah yang paling bermamfaat bagi manusia lainnya*” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad- Daruqutni, hadis ini dihasankan oleh al al-bani di dalam shahih jami’ no.3289).⁴ Akan tetapi sikap yang ditunjukkan malah berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan, Dalam hadis lain juga dijelaskan:

خَيْرُكُمْ مَنْ يُرْجَى خَيْرُهُ وَيُؤْمَنُ شَرُّهُ.....

“*Sebaik-sebaik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga...*” (HR. Tirmidzi no. 2252 dan dishahihkan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’ no. 2603).⁵

Berdasarkan uraian diatas dan melihat fenomena yang terjadi dilapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara di Kantor SAMSAT terhadap Masyarakat di Di Aceh Barat Daya. Dengan judul “**Pengaruh Kualiatas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya**”.

⁴ . HR. Ahmad,ath- Thabrani, ad- Daruqutni, hadis ini dihasankan oleh al al-bani di dalam shahih jami’ no.3289.

⁵ . HR. Tirmidzi no. 2252 dan dishahihkan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’ no. 2603

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Aparatur dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya terhadap kepuasan masyarakat.
2. Berapa besar pengaruh kuliatas pelayanan Aparatur dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya terhadap kepuasan masyarakat.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Aparatur dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan Aparatur dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya terhadap kepuasan masyarakat.

3. Manfaat Penelitian

1. Mamfaat secara teoritis adalah dengan adanya penelitian ini peneliti berharap menambah wawasan keilmuan bagi penulis dan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.
2. Mamfaat secara praktis adalah dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman terhadap Aparatur SAMSAT Aceh Barat Daya

3. Definisi Operasional

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2005 : 849). “ Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang”. Sementara itu, Surakhmad (1982 : 7) Menyatakan bahwa Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa yang ada di sekelilingnya.⁶

Menurut Crosby, Pengertian Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reability, maintainability, dan cost effectiveness*. Sedangkan menurut Goetch dan Davis, Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelayanan adalah berasal dari kata “layan” yang berarati mengayomi atau melayani, sedangkan pelayanan adalah suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain.⁸

Menurut kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

⁶.Pouwadarminta, *Kamus Umum Bahasa indonesia*, (Jakarta : Pustaka, 1976), hal. 849

⁷.Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2004).

⁸. Pouwadarminta... hal. 918

Aparatur adalah perangkat, aparat, atau alat negara dan pemerintah alat kelengkapan negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari – hari.

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.⁹

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (*Prof.Dr.Rochmat Soemitro, SH*).¹⁰

SAMSAT merupakan singkatan dari (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). SAMSAT terdiri dari 3 instansi (Data kendaraan dan pemilik – untuk polda, Pajak daerah – untuk pemerintah daerah dan Asuransi – untuk pemilik).

⁹.Philip Kotler dan Lane Keller,Ahli Bahasa : Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran, edisi 12 jilid 1*,(INDEKS,2009),hal.177.

¹⁰.Mardiasmo, Perpajakn, (Yogyakarta, CV. ANDI OFFSET, 2003), hal. 1

4. Sistematika Pembahasan

BAB I: Merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: Merupakan bab tinjauan pustaka yang berisi teori – teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III: Merupakan bab metode penelitian berisikan tentang Operasional Variabel, Subjek Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Teknik Pengambilan Sample, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data,

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengaruh

1. Pengertian pengaruh

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2005 : 849). “ Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang”. Sementara itu, Surakhmad (1982 : 7) Menyatakan bahwa Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa yang ada di sekelilingnya.¹¹ Menurut Wiryanto, pengaruh adalah toko formal dan informal masyarakat yang memiliki ciri – ciri kosmopolitan, inovatif, kompeten, dan aksesibel dibandingkan dengan pihak yang di pengaruhi.

Dari pengertian diatas dapat kita ambil kesimpulan bahwa pengaruh merupakan sebuah hal abstrak yang tidak bisa dilihat tapi bisa dirasakan keberadaan dan kegunaannya dalam kehidupan dan aktivitas manusia sebagai makhluk sosial.¹²

B. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pelayanan dalam kamus umum bahasa indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain

¹¹ .Pouwadarminta, *Kamus Umum Bahasa indonesia*, (Jakarta : Pustaka, 1976), hal. 849

¹² . [http ://Copyright@dilihatya.com](http://Copyright@dilihatya.com) [powered by wordpress] / di akses 13 januari 2017

seperti tamu atau pembeli. Menurut kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang di berikan kepada konsumen – pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta diserahkan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.¹³

Menurut monir pelayanan di artikan sebagai suatu proses, karena pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.¹⁴

Dalam Al-Quran juga di jelaskan tentang pelayanan yang baik yaitu dalam surah At-Taubah ayat 105 yang berbunyi :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : “bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan mu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah)

¹³.Lijan Poltak Sinambela, *Repormasi Pelayanan Publik* (Teori Kebijakan, dan Implementasi),(jakarta: PT Bumi Aksara, 2006) hal. 5.

¹⁴ . A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hal. 27.

Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberikanNya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (QS. At-Taubah ayat : 105).¹⁵

Dalam salah satu hadist rasulullah SAW Memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadists yang diriwayatakan sahabat Jabir bin Abdillah.

“Sebaik – baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain (sesamanya)”. (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad- Daruqutni, hadis ini dihasankan oleh al albani di dalam shahih jami’ no.3289).¹⁶

Sedangkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara (Aparatur) Negara.

2. Ciri – ciri pelayanan yang baik

a. Ramah (Komunikatif)

Dengan senyuman dan ucapan selamat datang, ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore, atau selamat malam dan tentunya disertai senyuman adalah kriteria pertama dan utama. Ini akan mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan si pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.

¹⁵ QS. At – Taubah 9 :105

¹⁶ . HR. Ahmad,ath- Thabrani, ad- Daruqutni, hadis ini dihasankan oleh al albani di dalam shahih jami’ no.3289

b. Responsif (Menanggapi/ Merespon)

Cepat tanggap atas apa yang kira-kira menjadi keperluan pelanggan atau orang yang datang tersebut, menjawab pertanyaan dengan cepat, dan perhatian penuh pada kepentingan pelanggan.

c. Proaktif (Lebih Aktif)

Segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan, misalnya photo copy jauh dari tempat layanan tersebut, namun kebetulan tersedia printer yang ada fasilitas copy, dapat dilakukan langsung di tempat itu.

d. Konfirmasi (Penegasan)

Penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Saat jam istirahat pun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tersebut tidak bertanya-tanya.

e. Tindak Lanjut

Menyediakan layanan lanjutan, apabila diperlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu nantinya. Bisa meninggalkan kontak telepon, email ataupun sarana komunikasi lain yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya, kalau dalam jual beli istilah ini adalah layanan purna jual.

3. Asas dan Standar Pelayanan Publik

Ada 6 asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

1. **Transparansi**, maksudnya sebuah unit pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.
2. **Akuntabilitas**, maksudnya setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.
3. **Kondisional**, maksudnya sebuah pelayanan publik haruslah disesuaikan dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipasi**, maksudnya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, maksudnya dalam pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, maksudnya baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing.¹⁷

4. Prinsip – prinsip Pelayanan Publik

Ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh setiap aparatur pelayanan publik, antara lain :

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan yang di selenggarakan tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; persyaratan pelayanan publik, baik teknis maupun administratif, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; dalam arti produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

¹⁷. Kridawati Sadhana, Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, Malang : CV. Citra Malang, 2010, hal : 135

6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santu, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain – lain.¹⁸

¹⁸ . Kridawati Sadhana... hal. 141

C. Kualitas

1. Pengertian Kualitas

Pelayanan pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang di berikan harus memperhatikan kualitas. Menurut Kolder (1994) dalam Fandy Tjiptono (1991:61) kualitas harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kata “Kualitas” mengandung banyak definisi dan makna sehingga orang akan berbeda dalam mengartikannya. Keragaman definisi kualitas sangat bergantung pada konteksnya. Banyak pakar yang memberikan definisi “kualitas” berdasarkan sudut pandangannya masing – masing.

Dalam perspektif Total Quality Manajemen (TQM). Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (1994:4) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1989:467) kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, mutu, dll).

Meskipun tidak ada defenisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari beberapa defenisi tersebut terdapat kesamaan dalam elemen – elemennya yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat mendatang). (Fendy Tjiptono, 1996:3)

2. Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya

Adapun untuk mengetahui kualitas pelayanan kantor SAMSAT Aceh Barat Daya dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi pokok penentu kualitas berikut :

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dalam hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik dan sarana pelayanan termasuk teknologi yang dimiliki SAMSAT Aceh Barat Daya dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat.

b. Keandalan (*reability*)

Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dan memuaskan. Dalam hal ini bagaimanakah kemampuan pegawai SAMSAT Aceh Barat Daya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan jelas , tepat dan cepat.

c. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Menyangkut bagaimana daya tangkap pegawai SAMSAT Aceh Barat Daya dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan.

e. Empati (*Empathy*)

Meliputi perhatian secara individu yang di berikan SAMSAT Aceh Barat Daya kepada masyarakat, seperti kemudahan dalam menghubungi kantor, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat.¹⁹

D. Aparatur

1. Pengertian Aparatur

Aparatur adalah perangkat, aparat, atau alat negara dan pemerintah alat kelengkapan negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari – hari.

¹⁹.Kridawati Sadhana, Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, Malang : CV. Citra Malang, 2010, hal : 143

E. Kepuasan Masyarakat

Kita sering merasakan puas atau tidak puas dengan sebuah produk atau jasa. Sebenarnya perasaan itu muncul ketika kita membandingkan antara yang kita harapkan dengan kita dapatkan. Jadi, kepuasan adalah sejauh mana manfaat yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.²⁰

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “ satis ” (artinya cukup baik, memadai) dan “ facio ” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “ upaya pemenuhan sesuatu ” atau “ membuat sesuatu memadai ”.²¹

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.²²

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayan layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan

²⁰.Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*, (Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2005), hal. 13

²¹.Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisficatin* (Yogyakarta : Andi,2005), hal. 195

²².Philip Kotler dan Lane Keller,Ahli Bahasa : Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran, edisi 12 jilid 1*, (INDEKS,2003),hal.177.

muncul apabila pelayan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.²³

F. Pajak

Dewasa ini hampir seluruh negara di dusini telah mengakui bahwa pajak dari waktu ke waktu telah menjadi sumber utama penerimaan negara, dan bahwa pajak adalah alat utama untuk membiayai kegiatan pemerintah. Disamping itu, pajak sebagai bagian utama dari kebijakan fiskal (*fiscal policy*), telah dijadikan pemerintah sebagai alat mencapai tujuan – tujuan di bidang ekonomi, budaya dan sosial. Maka tidak mengherankan, kalau di hampir semua negara terdapat pungutan yang namanya pajak.²⁴

1. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (*Prof.Dr.Rochmat Soemitro, SH*).²⁵

²³.Alma Buchari, *Pemasaran Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hal. 63

²⁴.Safri Nurmatu, *Pengantar Perpajakan*, (Jakarta : Granit, 2003), hal. 8

²⁵.Mardiasmo, *Perpajakan*, (Yogyakarta, CV. ANDI OFFSET, 2003), hal. 1

2. Unsur – unsur Pajak

a. Iuran dari rakyat kepada negara

Yaitu yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

b. Berdasarkan undang – undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang – undang serta aturan pelaksanaannya..

c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

3. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak yaitu :

1. Fungsi budgetair

Yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.²⁶

²⁶ . Mardiasmo, Perpajakan.... hal. 1

4. Pengelompokan Pajak

a. Menurut golongannya

- Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.
- Pajak tidak langsung, yaitu yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai.

b. Menurut sifatnya

- Pajak subjektif, yaitu yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya : pajak penghasilan.²⁷
- Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contohnya : pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

c. Menurut lembaga pemungutan

- Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

²⁷ .Ibid, hal. 5

- Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas :
 1. Pajak propinsi, contoh pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas Air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
 2. Pajak kabupaten/kota, contoh : pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, dan pajak penerangan jalan.²⁸

G. SAMSAT

1. Pengetian SAMSAT

SAMSAT merupakan singkatan dari (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). SAMSAT terdiri dari 3 instansi (Data kendaraan dan pemilik – untuk polda, Pajak daerah – untuk pemerintah daerah dan Asuransi – untuk pemilik).

SAMSAT (Sistem Manuggal Administrasi Satu Atap) merupakan salah satu unit pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan terpadu (*integrated public service*), yang merupakan lembaga yang paling pertama menerapkan sistem satu atap di Indonesia, seiring dengan perkembangan dan hiruk pikuknya reformasi borokrasi saat ini, maka lembaga ini menjadi inisiator dan inovator reformasi pelayanan publik di Indonesia, karena pada perkembangannya model – model pelayanan publik pada dasarnya mengadopsi

²⁸ . Mardiasmo, Perpajakan.... hal. 6

konsep pelayanan satu atap seperti yang ada di SAMSAT atau yang lebih dikenal pelayanan *one stop service*.²⁹

H. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih ditinjau dari jenis hubungan variabel, yaitu hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya.

Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara penelitian dan pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis.³⁰ Jadi, pemberian pelayanan sangat berperan penting dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya.

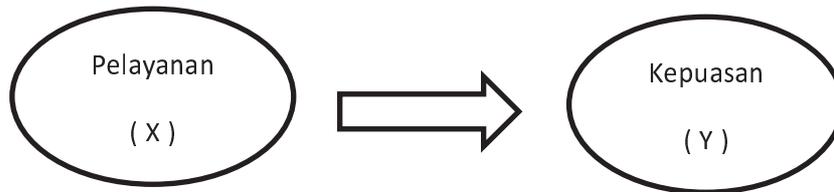
Berdasarkan uraian teori yang dijelaskan mengenai pelayanan, serta teori mengenai kepuasan, maka dapat dirumuskan kerangka berfikirnya seperti yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini :

²⁹.Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, “ *Citra Pelayanan Prima* ”, oleh FeisalTamin, september 2004.

³⁰.Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan perilaku karyawan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), hal.215.

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



I. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya maka perlu di uji kebenarannya.³¹

Berdasarkan uraian pemikiran diatas dan untuk menjawab identifikasi masalah, maka penulis dapat menyatakan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Pelayanan Aparatur tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

H_1 = Pelayanan Aparatur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

³¹. Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif, dilengkapi perbandingan perhitungan manual dan SPSS*, (Jakarta : KENCANA, 2013)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, pokok masalah yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Aparatur
2. Kepuasan Masyarakat

Secara lebih rinci, operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel 3.1.

B. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini informan yang ditunjuk adalah orang-orang yang benar – benar memahami tentang pelayanan Aparatur sehingga mampu memberi data secara maksimal. Sebagai langkah pertama penulis memiliki *key informan* yaitu orang yang paling berkompeten di SAMSAT Aceh Barat Daya dan sekaligus yang menjadi *informan* utama yaitu Kepala SAMSAT, sedangkan yang menjadi informan lainnya adalah masyarakat yang menerima pelayanan di kantor SAMSAT Aceh Barat Daya.

Untuk melengkapi penelitian ini ada koesioner yang diedarkan kepada masyarakat Aceh Barat Daya yang dipilih secara acak. Dengan koesioner ini data akan diperoleh dan di olah untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan penelitian.

C. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan data berupa fakta - fakta atau data angka-angka dan segala sesuatu yang dapat dihitung. Kemudian pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dimana pendekatan kuantitatif merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi yang luas. Walaupun populasi penelitian besar, tetapi dengan mudah dianalisis, baik melalui rumus-rumus statistik maupun komputer.³²

Penelitian ini bersifat deskriptif, deskriptif dalam penelitian merupakan uraian sistematis (bukan sekedar pendapat pakar dan penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti.

D. Populasi Dan Sample

Populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sample akan diambil dari populasi ini.³³ Sedangkan sample adalah sebagian dari populasi itu. Populasi misalnya penduduk diwilayah tertentu, jumlah pegawai pada organisasi tertentu, jumlah guru dan murid di sekolah tertentu dan sebagainya.³⁴

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal lain yang ingin penulis investigasi. Kelompok populasi merupakan kumpulan semua elemen dalam populasi dimana sample diambil. Dalam penelitian ini populasi

³² Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana.2013), hal 29

³³ .Moh.Kasiram, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang : UIN MALIKI Pres, 2008), hal. 257.

³⁴ .Sugiono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2006), hal. 215.

yang dimaksud adalah semua masyarakat yang mengurus pajak kendaraan roda dua dan yang mempunyai kualitas dan karakteristi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dengan jumlah populasi (N) Masyarakat yang membayar pajak kendaraan roda dua di Kabupaten Aceh Barat Daya sebanyak 1664 orang dan persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dikehendaki (e) sebesar 0.097 atau 9.7 %.

Untuk menentukan ukuran jumlah sample yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan teori Solvin berikut :³⁵

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket : n = sample

N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Pengambilan sample yang masih dapat ditolerir.³⁶

³⁵ .Bambang prasetyo, *Metode penelitian kuantitatif : teori dan Aplikasi*, (Jakarta, PT. Raja Prasindo Prasada,2010), hal. 137

³⁶ .Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, pendekatan filosofi dan praktis*, (Jakarta : Indeks,2009),hal. 61

$$n = \frac{29.337}{1 + 29.337(9.7\%)^2}$$

$$n = \frac{29.337}{1 + 29.337(0.097)^2}$$

$$n = \frac{29.337}{1 + 29.337(0.00941)}$$

$$n = \frac{29.337}{1 + 0.2760612}$$

$$n = \frac{29.337}{1.2760612}$$

$$n = 22.99 =$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil adalah sebesar 22.99 dibulatkan menjadi 100, jadi peneliti mengambil sampel 100 orang untuk mewakili populasi yang ada.

Sampel adalah bagian suatu objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan suatu sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya, dan kesimpulannya pun dapat menjadi keliru, karena tidak dapat mewakili populasi.³⁷ Dalam penentuan sampel yang akan digunakan, peneliti akan memilih secara acak individu dari populasi yang digunakan, dimana individu yang diharapkan tersebut dapat mewakili populasi yang diuji.

³⁷ .Papundu Tika, *Metodelogi Riset Bisni* (Jakarta : PT.Bumi Aksara 2006),hal.33

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah :

1. Observasi adalah tentang gejala/fenomena awal yang di amati oleh peneliti sebelum melakukan penelitian yang berhubungan dengan pelayanan Aparatur Negara dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua.³⁸
2. Mengumpul data primer dengan menyebarkan Angket kepada responden sebanyak 100 orang sebagai sample yang dapat mewakili populasi, yang mampu memberikan informasi atau pernyataan dengan masalah yang diteliti.
3. Mengumpulkan data sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini dari berbagai sumber.
 - Unsur-unsur yang diwawancarai adalah :
 1. Masyarakat yang menerima pelayanan dari Aparatur Negara dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua di Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya
 2. Dokumentasi yaitu suatu instrument penelitian yang penulis pergunakan untuk mendapatkan data-data yang ada mengenai masalah yang dibahas.

³⁸ .Syofian Siregar, *Statistik Parametik..* Hal. 42.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data, sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran “suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi”. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.³⁹

Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu yaitu *SPSS versi 16 for windows* yang merupakan sebuah program Aplikasi bisnis yang berguna untuk menganalisis data Statistik. Koefisien kolerasi tiap item akan dibandingkan dengan t tabel dengan taraf signifikan 5%. Jika nilai kolerasi suatu item pertanyaan lebih kecil dari t tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan.

Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah analisis data kuantitatif dengan bantuan statistik. Hipotesis yang digunakan penulis akan diuji dengan

³⁹. Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hal. 108

menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t).

a. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah regresi linier dimana variabel yang terlihat didalamnya hanya dua, yaitu variabel terikat Y dan variabel bebas X serta berpangkat satu.⁴⁰

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui jenis hubungan antar variabel yang di teliti.⁴¹

Persamaan regresi sederhana X terhadap Y adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

a = Bilangan konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi

X = Variabel Independen

Y = Variabel dependen

⁴⁰ .Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis data penelitian dengan Statistik*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2013) hal. 68

⁴¹ .Ridwan, *Metode Penelitian tesis*, (Bandung : Alfabeta, 2004), hal. 145

b. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien determinasi (KD).

$$K_d = r_{yx}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

K_d = Nilai Koefisien determinasi

r_{xy}^2 = Nilai Koefisien korelasi

c. Uji Hipotesis (Uji t)

Untuk menguji apakah variabel – variabel koefisien regresi sederhana signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji t.

Langkah – langkah penguji sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

H_1 : Ada pengaruh secara signifikan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

2. Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan t hitung

4. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) = 100.

5. Kriteria pengujian

H_0 diterima jika t hitung < t tabel

H_0 ditolak jika t hitung > t tabel

6. Membandingkan t hitung dengan t tabel

7. Membuat kesimpulan

2. Uji Realibilitas

Sementara uji realibilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

Jadi dengan kata lain bahwa reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, bila alat pengukur tersebut digunakan dua kali, untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten.

Untuk menguji reabilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Cronbach's Alpha adalah koefisien alpha dikembangkan oleh Cronbach sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi item, Angka cronbach alpha pada kisaran 0.70 adalah dapat diterima, diatas 0.80 baik.

Koefesien reliabilitas yang dihasilkan kemudian dilihat nilainya. Variabel yang memiliki koefesien reliabilitas negatif atau lebih kecil dari nilai pada tabel perlu direvisi karena memiliki tingkat reliabilitas yang rendah.⁴²

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item pertanyaan
Independen Variabel (X)					
Pelayana	Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pelayanan dalam kamus umum bahasa indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli (kotler : 1994)	-Ramah (komunikatif) - Responsif (menanggapi/ merespon) - Proaktif (Lebih Aktif) - Konfirmasi (Pengesahan)	1-4	Inteval	A1-A4
Dependen Variabel (Y)					
Kepuasan	kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (philip kother : 2003)	-Keyakinan -Fasilitas -Kenyamanan -Pelayanan	1-4	Interval	B1-B4

⁴².Santoso S. *Buku Latihan SPSS Statistik Paramatik*, (Jakarta : Elex Media Komputindo Gramedia, 2000), hal. 264.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SAMSAT Aceh Barat Daya

1. Sejarah Berdirinya SAMSAT dan Aceh Barat Daya

Sebelum menjelaskan pelayanan di SAMSAT Aceh Barat Daya, ada baiknya kita mengetahui terlebih dahulu tentang sejarah berdirinya Aceh Barat Daya sehingga terbentuknya SAMSAT yang terletak di Jl.Nasional Banda Aceh – Tapak Tuan kabupaten Aceh Barat Daya. Kabupaten Aceh Barat Daya Ibu kota Blangpidie merupakan sebuah kabupaten di provinsi Aceh, Indonesia. Kabupaten Aceh Barat Daya di resmikan pada Tanggal 10 April 2002 (hari jadi), sebagai kabupaten otonom yang terpisah dari Aceh Selatan selaku kabupaten Induknya, melalui UU No.4 tahun 2002. Kabupaten ini dibatasi oleh Gayo Lues di utara, Aceh Selatan dan Samudera Hindia di Selatan, Nagan Raya di barat dan Gayo Lues di timur. Wilayah ini termasuk dalam gugusan pegunungan Bukit Barisan.

Aceh Barat Daya yang merupakan pemekaran dari kabupaten Induk, yaitu Aceh Selatan karena sudah sepiantasnya Aceh Barat Daya menjadi sebuah kabupaten yang otonom karena dari segi kepadatan penduduk, dan segi geografis, Aceh Barat Daya sudah saatnya untuk berdiri sendiri untuk membentuk suatu kabupaten yang otonom bukan semudah membalikkan telapak tangan akan tetapi membutuhkan perjuangan dari sesepuh kita yang telah mengorbankan daya dan upaya sehingga Aceh Barat Daya menjadi sebuah kabupaten yang resmi dari segi Hukum dan otonom, dan bukanlah merupakan ekses dari reformasi pada tahun

1998 semata. Meskipun perubahan di pemerintahan saat itu mempercepat pemekaran tersebut, namun wacana untuk pemekaran itu sendiri sudah berkembang sejak sekitar tahun 1960-an. Kita sepantasnyalah berterima kasih yang sebesar besarnya kepada pendahulu kita yang mungkin sekarang sudah terlupakan situsny.

Kabupaten ini memiliki banyak sebutan di antaranya, Tanah Breuh Sigupai, Bumoe Teungku Peukan, Bumi Persada, Tanah Manoe Pucok, Bumi Cerana, Alue Maleem Dewa dan sebagainya.

Semenjak terjadi pemekaran dari Aceh Selatan, dan seiring dengan pertumbuhan penduduk yang terjadi semakin meningkat semenjak tahun 2010, 2014 sampai dengan 2015, sehingga penggunaan kendaraan bermotor roda dua di kabupaten Aceh Barat Daya terus meningkat setiap tahunnya, baik dikalangan masyarakat yang berekonomi tinggi maupun dikalangan masyarakat ekonomi rendah. Dengan demikian di bentuklah kantor SAMSAT oleh pemerintah Aceh Barat Daya yaitu pada tanggal 1 Februari 2006 guna untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Dibawah ini adalah gambaran pertumbuhan penduduk di Aceh Barat Daya dari tahun 2010, 2014 dan 2015.

**Gambaran Pertumbuhan Penduduk Aceh Barat Daya Tahun 2010, 2014 dan
2015**

Kabupaten		Jumlah penduduk (Ribu)			Lajun Pertumbuhan penduduk
No	Nama Kecamatan	2010	2014	2015	2014 - 20115
1	Manggeng	12.738	13.890	14.146	1.84
2	Lembah Sabil	9.823	10.713	10.911	1.85
3	Tangan-Tangan	11.571	12.592	12.825	1.85
4	Setia	7.500	8.159	8.309	1.84
5	Blangpidie	20.191	22.039	22.446	1.85
6	Jempa	9.532	10.395	10.587	1.85
7	Susoh	21.012	22.944	23.367	1.84
8	Kuala Batee	17.834	19.467	19.826	1.84
9	Babahrot	16.504	17.941	18.272	1.84
Aceh Barat Daya		126.705	138.140	140.689	1.85

Sumber : Aceh Barat Daya Dalam Angka Tahun 2016

Dengan bertambahnya pertumbuhan penduduk di kabupaten Aceh Barat Daya dari tahun ke tahun, maka bertambahnya penggunaan kendaraan (roda dua), dengan rincian kendaraan yang terdaftar di SAMSAT adalah 29.337 unit kendaraan (roda dua), dengan jumlah pengguna jasa pertahunnya adalah sebagai berikut:

Tahun	Bulan	Jumlah pengguna jasa per tahun
2012	Januari - Desember	888
2013	Januari - Desember	778
2014	Januari - Desember	10.466
2015	Januari - Desember	11.888
2016	Januari - Desember	12.737

Sumber : Data yang di peroleh dari SAMSAT Aceh Barat Daya.

2. Visi, Misi dan Motto SAMSAT Aceh Barat Daya

Visi : Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat.

Misi :

- Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- Meningkatkan keamanan dan kenyamanan/keselamatan kepada pemilik kendaraan bermotor.
- Meningkatkan pendapatan Asli (PAD) dan pendapatan Negara/perbaiki kualitas SDM Aparatur.

Motto :

- “Melayani Dengan Cepat Tepat dan Sepenuh Hati”

B. Profil SAMSAT Aceh Barat Daya

SAMSAT Aceh Barat Daya ini memiliki luas 2952 m². dengan berdirinya beberapa gedung dan fasilitas lainnya seperti :

1. Gedung Kantor

Tempat ini adalah tempat dimana para Aparatur SAMSAT bekerja dan beraktivitas, sekaligus tempat masyarakat membayar pajak kendaraan.

Gedung kantor ini seluas 280 m².

2. Bangunan musalla

Tempat ibadah ini seluas 15m^2 dengan tempat wudhu dan toilet/WC seluas 7 m^2 . musalla ini merupakan tempat masyarakat yang berkunjung dan Aparatur SAMSAT beribadah, khususnya ibadah shalat dhuhur dan ashar.

3. Bangunan Rumah dinas

Disini memiliki 2 unit rumah dinas seluas sekitar 150 m^2 . rumah ini merupakan tempat tinggal anggota Aparatur SAMSAT khususnya yang belum berumah tangga/masih lajang.

4. Bangunan Pos Satpam

Bangunan ini merupakan tempat tinggal dan sekaligus tempat untuk satpam bertugas menjaga keamanan disekitar kantor SAMSAT, bangunan ini memiliki luas sekitar 16 m^2 .

5. Tempat parkir

Tempat ini merupakan tempat pemarkiran kendaraan roda dua/roda empat baik kendaraan aparaturnya SAMSAT maupun kendaraan masyarakat wajib pajak. Tempat ini seluas 900 m^2 .

6. Pagar

Ini merupakan bagian terakhir yang tidak kalah penting dari bangunan lainnya, pagar ini untuk menjaga keamanan dari hal – hal yang tak diinginkan. Dengan adanya pagar ini dapat meminimalisir hal yang tak diinginkan masuk ke SAMSAT. Pagar ini terbuat dari beton yang cukup kokoh.

Demikian gambaran umum tentang SAMSAT Aceh Barat Daya sehingga kita dapat lebih mengetahui tentang SAMSAT Aceh Barat Daya (ABDYA).

C. Karakteristik Responden

Dalam upaya mendapatkan data dalam penelitian ini maka telah dilakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat wajib pajak sebanyak 100 Responden.

Adapun karakteristik responden atau masyarakat wajib pajak adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - laki	88	88.0	88.0	88.0
Perempuan	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah



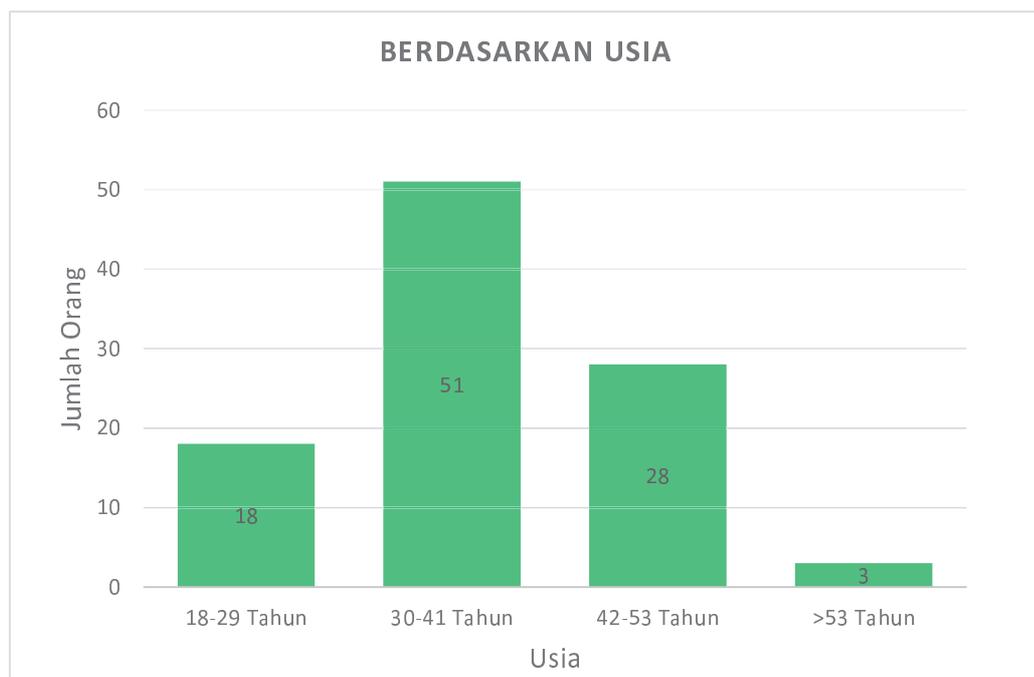
Dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang membayar pajak adalah laki – laki. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden menurut jenis kelaminnya yaitu 88 orang berjenis kelamin laki – laki dengan persentase 88 % dan 12 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 12 %.

Tabel 4.2

Penelompokan Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18 – 29 tahun	18	18.0	18.0	18.0
30 – 41 tahun	51	51.0	51.0	69.0
42 – 53 tahun	28	28.0	28.0	97.0
> 53 tahun	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah



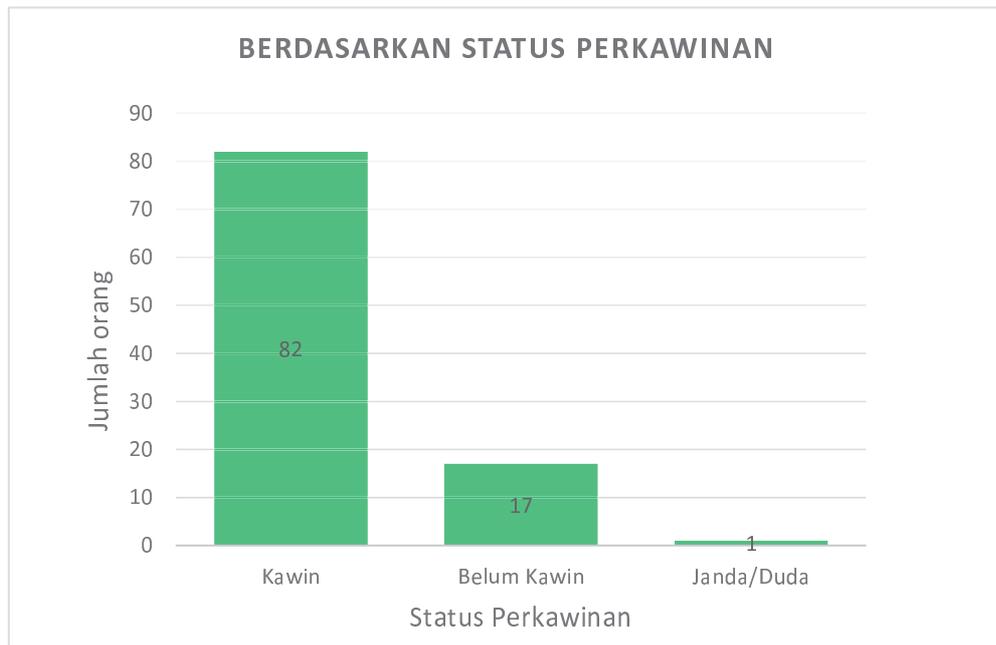
Sebagian besar responden memiliki usia 30 – 41 tahun, nilai yang ditunjukkan mencapai seperdua dari total responden, jumlah pada usia ini memang sangat mendominasi.

Berdasarkan data tersebut diatas dapat kita lihat bahwa jumlah masyarakat yang berumur 18 – 29 tahun berjumlah 18 orang dengan persentase 18 %, umur 30 – 41 tahun berjumlah 51 orang dengan persentase 51 %, umur 42 – 53 tahun berjumlah 28 orang dengan persentase 28 %, dan yang berumur 53 tahun ke atas berjumlah 3 orang dengan persentase 3 %.

Tabel 4.3

Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kawin	82	82.0	82.0	82.0
Belum kawin	17	17.0	17.0	99.0
Janda/Duda	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan status perkawinan dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menikah/kawin berjumlah 82 orang dengan persentase 82 %, yang belum menikah/kawin berjumlah 17 orang dengan persentase 17 %, dan yang berstatus Duda/janda berjumlah 1 orang dengan persentase 1 %.

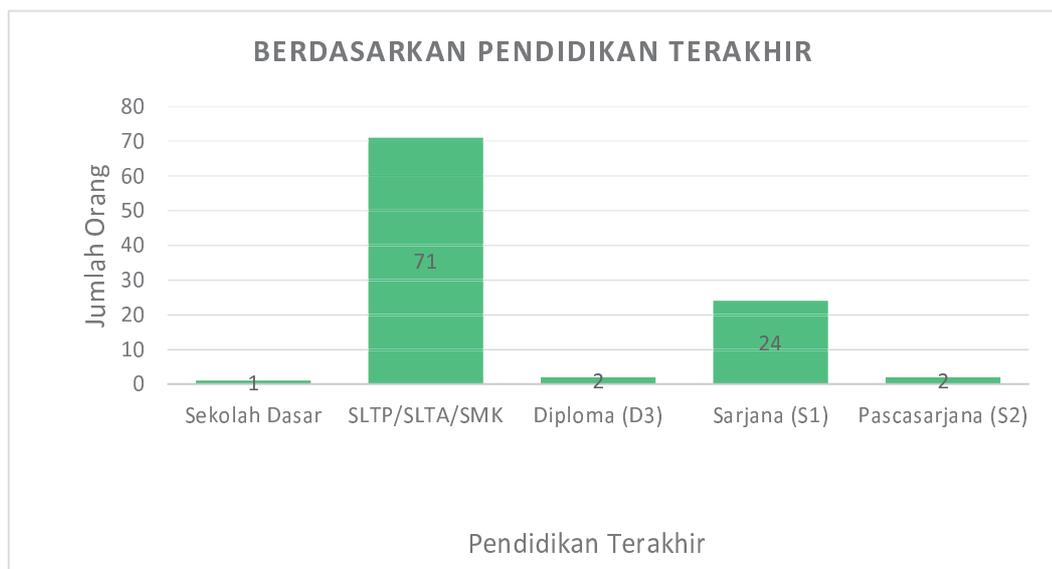
Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa status perkawinan yang mendominasi adalah menikah/kawin.

Tabel 4.4

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sekolah Dasar	1	1.0	1.0	1.0
SLTP/SLTA/SMK	71	71.0	71.0	72.0
Akademi/Diploma (D-III)	2	2.0	2.0	74.0
Sarjana (S-1)	24	24.0	24.0	98.0
Pascasarjana (S-2)	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah



Berdasarkan data yang telah terkumpul, telah didapati bahwa jumlah responden yang berpendidikan Sekolah Dasar berjumlah 1 orang dengan persentase 1%, SLTP / SLTA / SMK berjumlah 71 orang dengan persentase 71%, Akademi/Diploma (D-III) berjumlah 2 orang dengan persentase 2%, Sarjana (S-1)

berjumlah 24 orang dengan persentase 24%, Pascasarjana (S-2) berjumlah 2 orang dengan persentase 2%, Doktor (S-3) berjumlah 0 dengan persentase 0%.

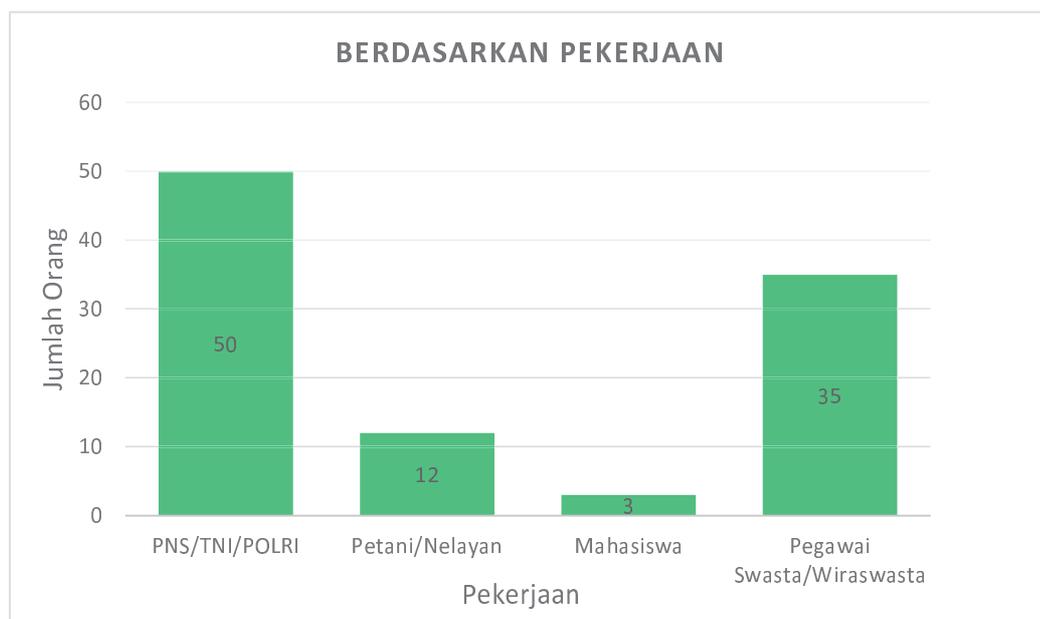
Dari data yang diperoleh untuk pendidikan terakhir mendominasi SLTP/SLTA/SMK yaitu 71%, dan diikuti oleh yang berpendidikan Sarjana (S-2) dengan persentase 24%.

Tabel 4.5

Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan Sekarang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS / TNI / POLRI	50	50.0	50.0	50.0
Petani / Nelayan	12	12.0	12.0	62.0
Mahasiswa	3	3.0	3.0	65.0
Pegawai Swasta / Wiraswasta	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah



Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, telah didapatkan bahwa jumlah responden menurut pekerjaan yaitu PNS/TNI/POLRI berjumlah 50 orang dengan persentase 50%, Petani/Nelayan berjumlah 12 orang dengan persentase 12%, Mahasiswa berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, dan Pegawai Swasta/Wiraswasta berjumlah 35 orang dengan persentase 35 %.

Dari tabel 4.5 dapat kita lihat bahwa responden berdasarkan pekerjaan pekerjaan didominasi oleh PNS/TNI/POLRI sebanyak 50 orang atau dengan persentase adalah 50% kemudian diikuti oleh Pegawai Swasta/Wiraswasta sebanyak 35 orang atau dengan persentase adalah 35 %.

Tabel 4.6

Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp.199.9000	13	13.0	13.0	13.0
Rp.2000.000 – Rp.299.9000	22	22.0	22.0	35.0
Rp. 3000.000 – Rp.399.9000	31	31.0	31.0	66.0
Rp. 4000.000 – Rp.499.9000	30	30.0	30.0	96.0
> Rp.5000.000	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah



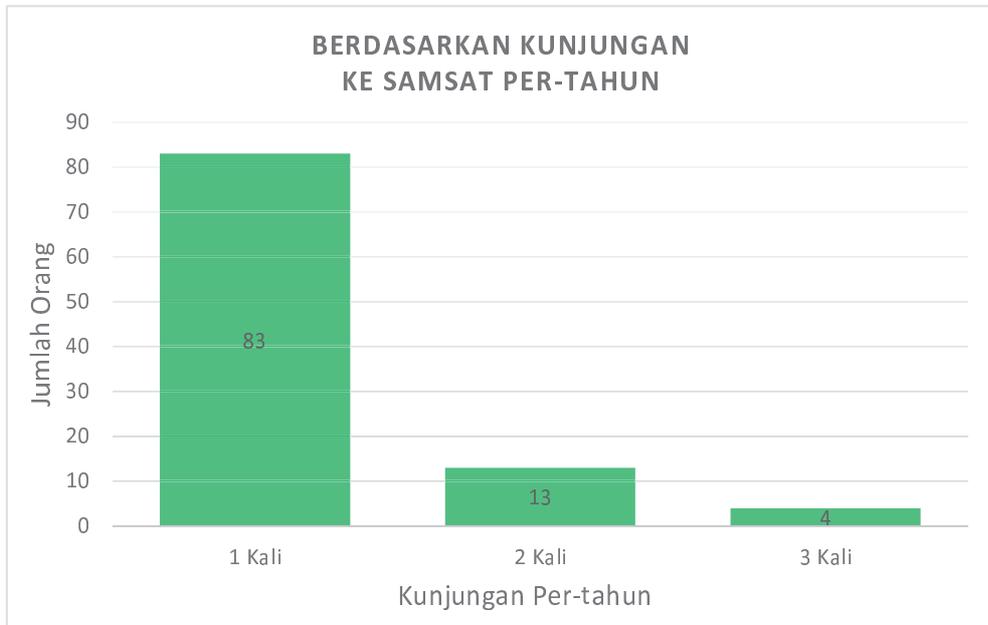
Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dapat juga kita lihat pada Diagram Batang diatas bahwa, telah didapatkan jumlah responden menurut pendapatan > Rp. 1.999.000 yaitu 13 orang dengan persentase 13%, Rp. 2.000.000 - Rp. 2.999.000 berjumlah 22 orang dengan persentase 22%, Rp. 3.000.000 - Rp. 3.999.000 berjumlah 31 orang dengan persentase 31%, Rp. 4.000.000 - Rp. 4.999.000 berjumlah 30 orang dengan persentase 30%, dan > 5.000.000 berjumlah 4 orang dengan persentase 4%.

Sebagian besar pendapatan responden wajib pajak berkisar Rp. 3.000.000 - Rp. 3.999.000, Hal ini dikarenakan wajib pajak Aceh Barat Daya mayoritas Pegawai Swasta/Wiraswasta.

Tabel 4.7
Pengelompokan Responden Berdasarkan Berapa Kali Kunjungan ke SAMSAT per-tahun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setahun sekali	83	83.0	83.0	83.0
Dua tahun sekali	13	13.0	13.0	96.0
Tiga tahun sekali	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah



Berdasarkan data yang telah terkumpul dan dapat juga kita lihat pada Diagram Batang diatas, telah didapatkan bahwa jumlah responden yang berkunjung ke SAMSAT Aceh Barat Daya per-tahun untuk membayar pajak berjumlah 83 orang dengan persentase 83%.

D. Uji Validitas dan Realibilitas

Untuk pengujian kuisioner tentang pengaruh kualitas pelayanan Aparatu Negara terhadap Kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya mencakup uji validitas dan realibilitas. Pengaruh ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan realibilitas ini dilakukan dengan menggunakan pogram SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 16.0.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui item pertanyaan dengan skor total pada tingkat signifikansi 5% dan jumlah sample 100 orang responden. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan tersebut dinyatakan Valid dimana r_{tabel} sebesar 0.195.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	Pearason correlation	r tabel (taraf signifikan 5%)	Ket.
X	Pelayanan 1	0.818	0.195	Valid
	Pelayanan 2	0.916		Valid
	Pelayanan 3	0.895		Valid
	Pelayanan 4	0.901		Valid
Y	Kepuasan 1	0.784	0.195	Valid
	Kepuasan 2	0.416		Valid
	Kepuasan 3	0.860		Valid
	Kepuasan 4	0.890		Valid

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0

Maka dapat dilihat dari tabel diatas bahwa koefesien validitas (R) $>^r$ tabel = 0.195 maka hasil uji validitas dapat dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuang hasil konsisten. Dalam melakukan uji realibilitas digunakan metode pengukuran realibilitas *Alpha cronbach (a)* karena setiap butir pertanyaan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instumen dapat dikatakan realible/handal apabila memiliki nilai Alpha (*a*) lebih besar dari 0.60.

Tabel 4.9

Hasil Uji Realibilitas

Variable	Reabilitas coefisient	Cronbach's Alpha	Ket.
Pelayanan	4 Item pertanyaan	0.835	Reliabile
Kepuasan	4 Item pertanyaan	0.798	Reliabile

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0

Dan dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Alpha ($\alpha_X = 0.835$ dan $\alpha_Y = 0.798$) lebih besar dari 0.60 maka hasil uji realibilitas dapat dinyatakan reliabile.

E. Analisis dan Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua pada Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya.

1. Analisis dan Pembahasan Pelayanan Aparatur Negara Terhadap kepuasan

Berdasarkan kuesioner yang telah didarkan pada masyarakat Aceh Barat Daya dan jawaban Masyarakat (responden), maka penulis akan menganalisi pelayanan yang diberikan Aparatur SAMSAT kepada wajib pajak yang dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner berikut ini :

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

Pelayanan X		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan SAMSAT ramah dalam melayani.	13	13.0	87	87.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
2	Karyawan SAMSAT merespon/menanggapi dalam melayani	9	9.0	87	87.0	4	4.0	0	0.0	0	0.0
3	Karyawan SAMSAT lebih aktif dalam melayani	7	7.0	78	78.0	14	14.0	0	0.0	0	0.0
4	Karyawan SAMSAT mengkonfirmasi dalam melayani.	7	7.0	59	59.0	32	32.0	1	1.0	0	0.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah dengan menggunakan SPSS

Data pada tabel 4.10 diatas, menunjukkan penyebaran data hasil jawaban responden terhadap variabel *pelayanan* dengan kuesioner yang diarahkan pada pertanyaan yang merujuk pada indikator ramah, merespon, aktif dan mengkonfirmasi. Jawaban responden tertinggi terdapat pada katagori jawaban setuju sebesar 77.75% yaitu hasil dari penjumlahan Setuju ($87+87+78+59 = 311:4 = 77.75\%$), yang diikuti dengan Kurang Setuju sebesar 12.5% dengan hasil penjumlahan ($4+14+32 = 50:4 = 12.5\%$), kemudian jawaban Sangat Setuju sebesar 9% yaitu hasil dari penjumlahan ($13+9+7+7 = 36:4 = 9\%$), jawaban Tidak Setuju sebesar 0.25%, yaitu hasil dari penjumlahan ($0+0+0+1 = 1:4 = 0.25\%$) dan jawaban Sangat Tidak Setuju sebesar 0% hasil dari penjumlahan dari ($0+0+0+0 = 0:4 = 0\%$).

Berikut adalah penjelasan dari daftar pertanyaan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

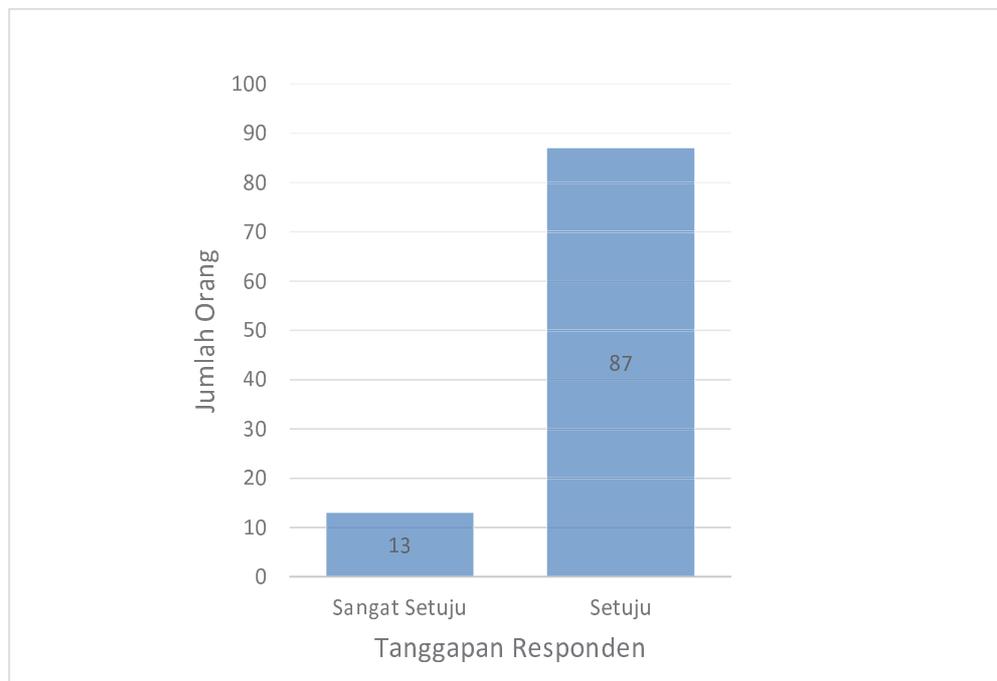
KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap pelayanan.

GRAFIK 4.10 INDIKATOR RAMAH DALAM MELAYANI

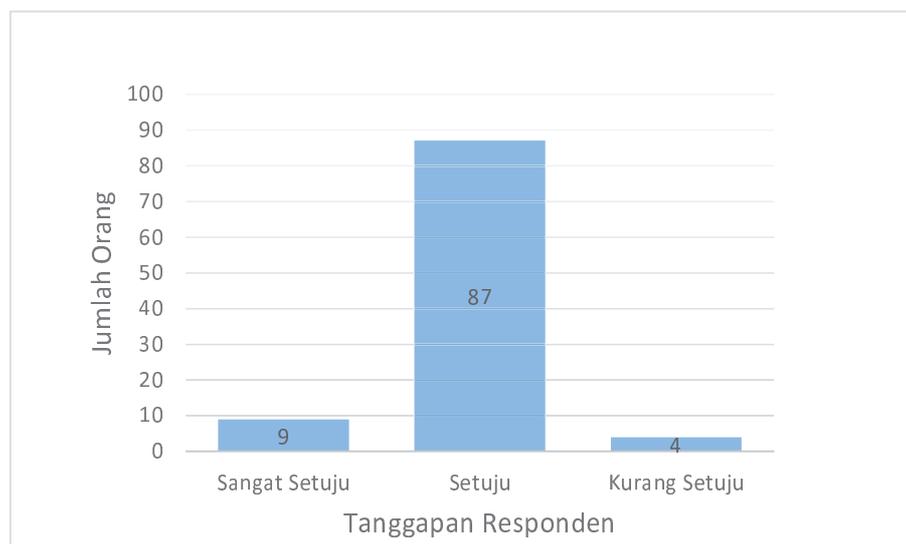


1. Pertanyaan “Karyawan SAMSAT ramah dalam melayani” responden menjawab Sangat setuju 13 orang (13 %), Setuju 87 orang (87 %),

kurang setuju 0 orang (0 %), tidak setuju 0 orang (0 %), dan Sangat tidak setuju 0 orang (0%).

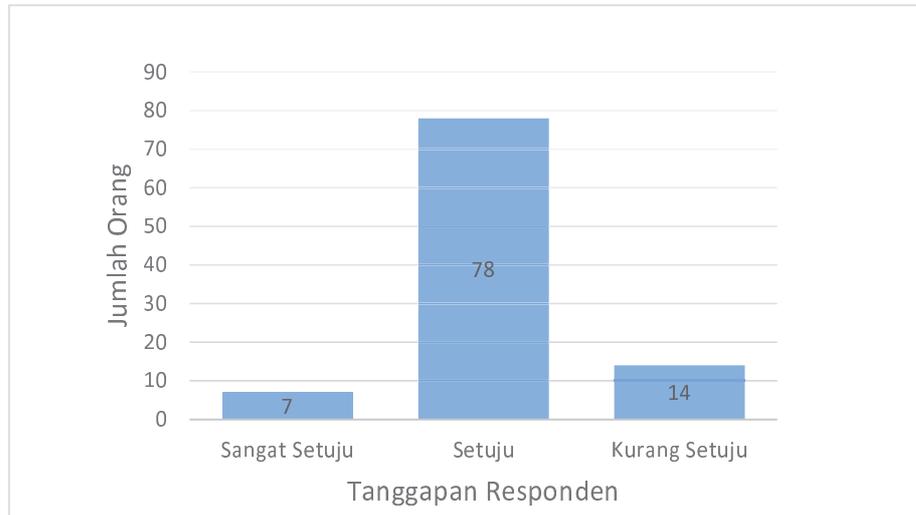
Berdasarkan pertanyaan diatas bahwa Karyawan SAMSAT ramah dalam melayani disaat pelayanan berlangsung responden merasa “setuju” dengan pertanyaan tersebut.

GRAFIK 4.10 INDIKATOR MERESPON/MENANGGAPI



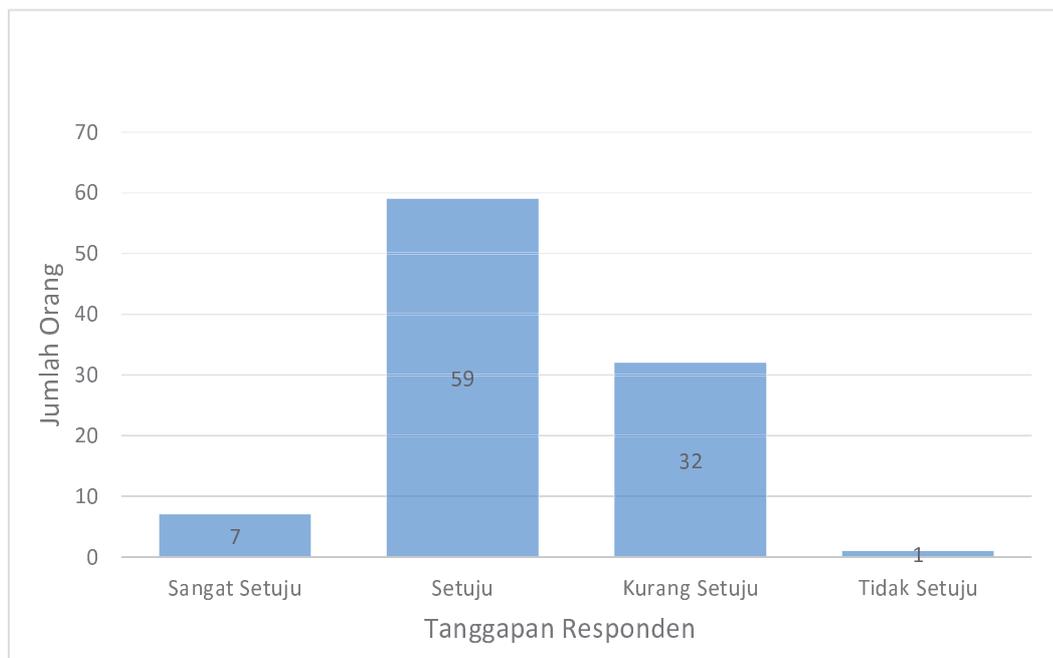
2. Pertanyaan “Karyawan SAMSAT merespon/menanggapi dalam melayani” responden menjawab Sangat setuju 9 orang (9 %), setuju 87 orang (87 %), kurang setuju 4 orang (4 %), tidak setuju 0 orang (0 %), sangat tidak setuju 0 orang (0 %).

GRAFIK 4.10 INDIKATOR AKTIF DALAM MELAYANI



3. Pertanyaan “Karyawan SAMSAT lebih aktif dalam melayani” responden menjawab Sangat setuju 7 orang (7 %), setuju 78 orang (78%), kurang setuju 14 orang (14 %), tidak setuju 0 orang (0 %), sangat tidak setuju 0 orang (0 %).

GRAFIK 4.10 INDIKATOR MENINGKONFIRMASI



4. Pertanyaan “Karyawan SAMSAT mengkonfirmasi dalam melayani” responden menjawab Sangat setuju 7 orang (7 %), setuju 59 orang (59 %), kurang setuju 32 orang (32 %), tidak setuju 1 orang (1 %) sangat setuju 0 orang (0 %).

2. Analisis dan Pembahasan Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan peneliti pada masyarakat Aceh Barat Daya, maka peneliti akan menganalisis kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari pengisian kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap (Y) Kepuasan

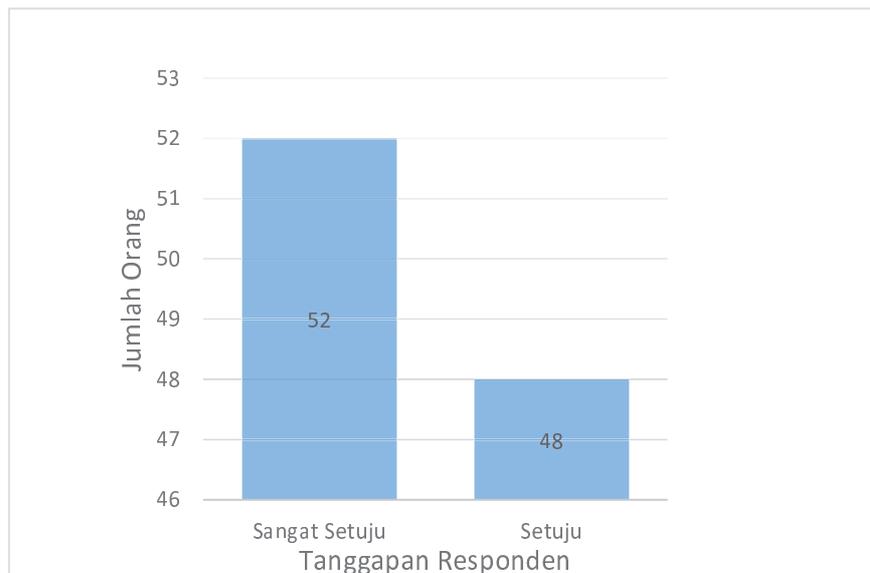
Kepuasan		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Adanya keyakinan wajib pajak untuk berkenjung kembali ke SAMSAT	52	52.0	48	48.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
2	Fasilitas yang tersedia di SAMSAT memadai.	0	0.0	0	0.0	95	95.0	4	4.0	1	1.0
3	Wajib pajak merasakan kenyamanan dalam pelayanan aparatur SAMSAT.	2	2.0	93	93.0	5	5.0	0	0.0	0	0.0
4	Pelayanan yang di berikan oleh aparatur SAMSAT sesuai dengan yang diharapkan	2	2.0	86	86.0	12	12.0	0	0.0	0	0.0

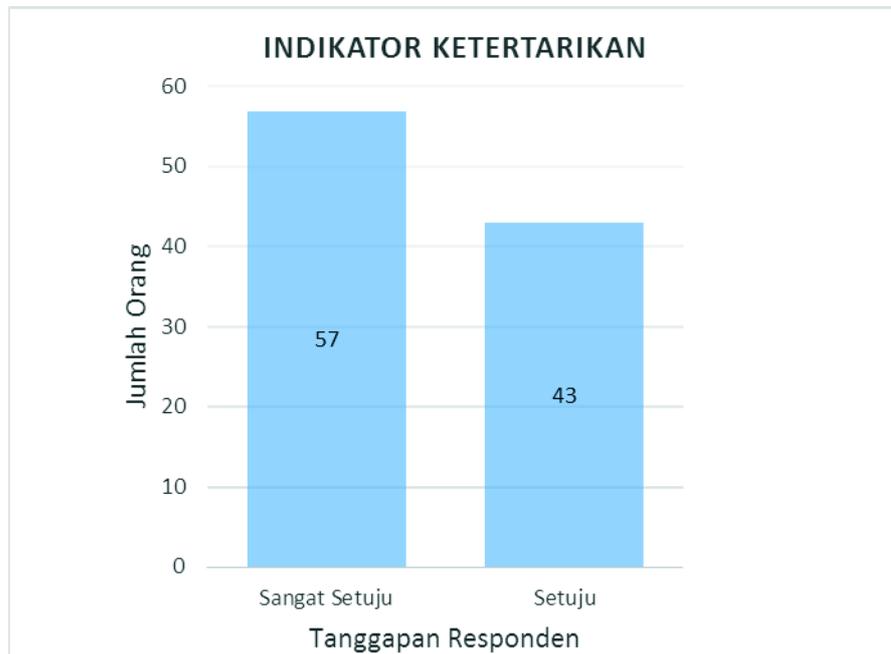
Sumber : Data kuesioner yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 16

Data pada tabel 4.11 diatas, menunjukkan penyebaran data hasil jawaban responden terhadap variabel *Kepuasan* dengan kuesioner yang diarahkan pada pertanyaan yang merujuk pada indikator adanya keyakinan, fasilitas, kenyamanan, dan sesuai dengan yang diharapkan. Jawaban responden tertinggi terdapat pada katagori jawaban setuju sebesar 56.75 % yaitu hasil dari penjumlahan Setuju ($48+93+86=227 : 4 =77.75\%$), yang diikuti dengan Kurang Setuju sebesar 28% dengan hasil penjumlahan ($95+5+12 = 112 : 4 =28\%$), kemudian jawaban Sangat Setuju sebesar 14% yaitu hasil dari penjumlahan ($52+2+2 = 56:4 = 14\%$), jawaban Tidak Setuju sebesar 1%, yaitu hasil dari penjumlahan ($0+4+0+0 = 4:4 =1\%$) dan jawaban Sangat Tidak Setuju sebesar 0% hasil dari penjumlahan dari ($0+0+0+0 = 0:4 =0\%$).

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dijelaskan beberapa pendapat responden terhadap pelayanan.

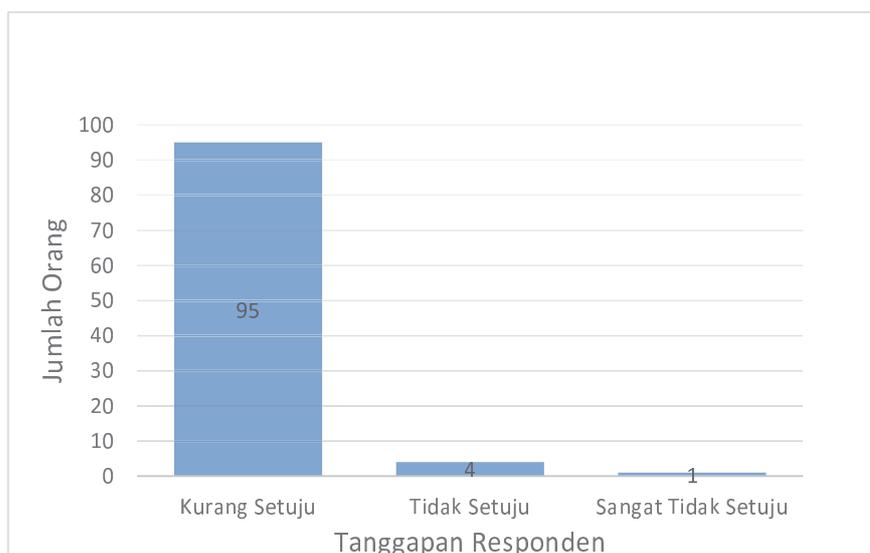
GRAFIK 4.11 INDIKATOR KEYAKINAN WAJIB PAJAK





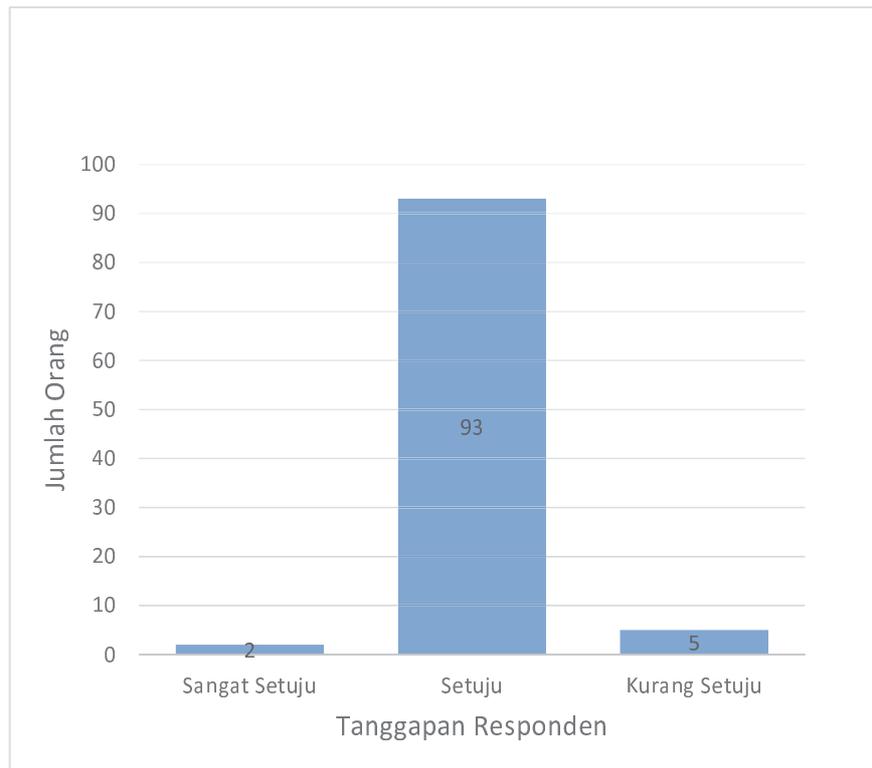
1. vcPertanyaan “Adanya keyakinan wajib pajak untuk berkenjung kembali ke SAMSAT” respoden menjawab Sangat setuju 52 orang (52 %), Setuju 48 orang (48 %), kurang setuju 0 orang (0 %), tidak setuju 0 orang (0 %), dan Sangat tidak setuju 0 orang (0%). Berdasarkan pertanyaan diatas bahwa Adanya keyakinan wajib pajak untuk berkenjung kembali ke SAMSAT, renponden merasa “sangat setuju” dengan pertanyaan tersebut.

GRAFIK 4.11 INDIKATOR FASILITAS YANG TERSEDIA



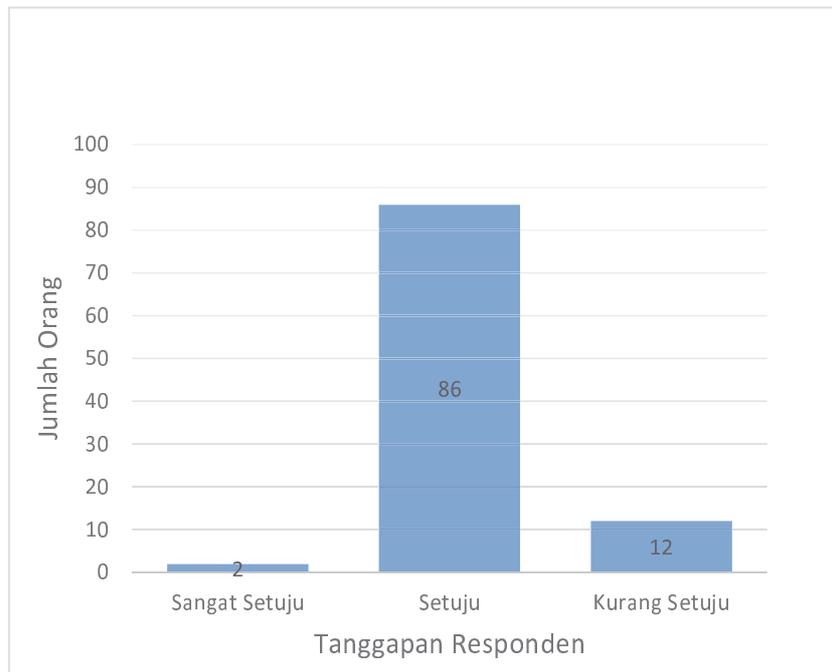
2. Pertanyaan “Fasilitas yang tersedia di SAMSAT memadai.” responden menjawab sangat setuju 0 orang (0 %), setuju 0 orang (0%), Kurang setuju 95 orang (95 %), Tidak setuju 4 orang (4 %), kurang setuju 4 orang (4 %), sangat tidak setuju 1 orang (1 %).

GRAFIK 4.11 INDIKATOR KENYAMANAN



3. Pertanyaan “Wajib pajak merasakan kenyamanan dalam pelayanan aparaturnya SAMSAT.” responden menjawab Sangat setuju 2 orang (2 %), setuju 93 orang (93%), kurang setuju 5 orang (5 %), tidak setuju 0 orang (0 %), sangat tidak setuju 0 orang (0 %).

GRAFIK 4.11 INDIKATOR PELAYANAN YANG DI BERIKAN



- Pertanyaan “Pelayanan yang di berikan oleh aparatur SAMSAT sesuai dengan yang diharapkan” responden menjawab Sangat setuju 2 orang (2 %), setuju 86 orang (86 %), kurang setuju 12 orang (12 %), tidak setuju 0 orang (0 %) sangat setuju 0 orang (0 %).

3. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Analisis hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan roda dua pada kantor SAMSAT Aceh Barat Daya dianalisis menggunakan metode kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis.

Regresi sederhana analisis tersebut dapat dihitung dengan menggunakan program SPSS versi 16 *for windows*, dan diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.12

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.801 ^a	.642	.638	1.25439	.642	175.753	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), XTOT

b. Dependent Variable: YTOT

Tabel 4.13

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.115	.501		6.212	.000
	XTOT	.725	.055	.801	13.257	.000

a. Dependent Variable: YTOT

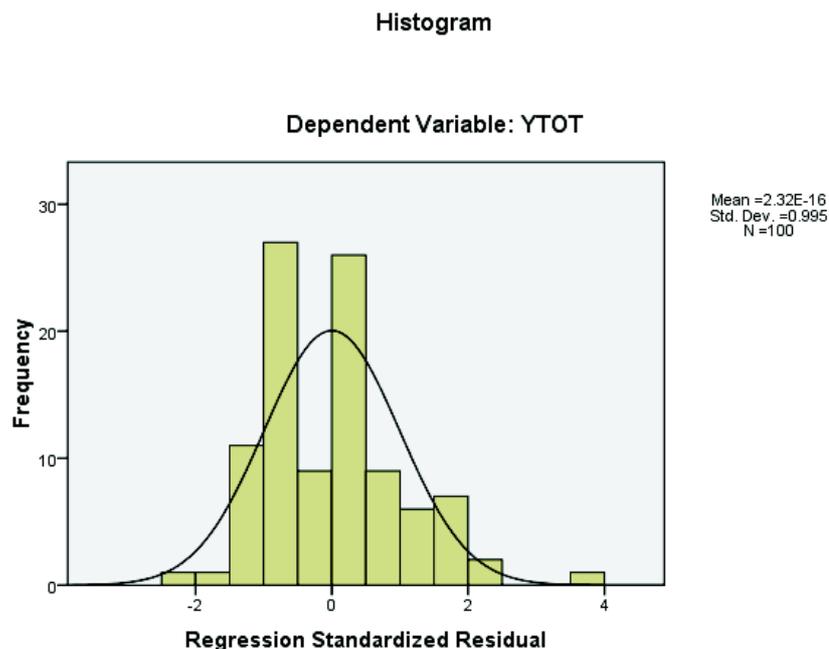
Tabel diatas menunjukkan hasil yang diperoleh dari memasukkan data kuesioner ke dalam spss *versi 16* dan hasil tersebut dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

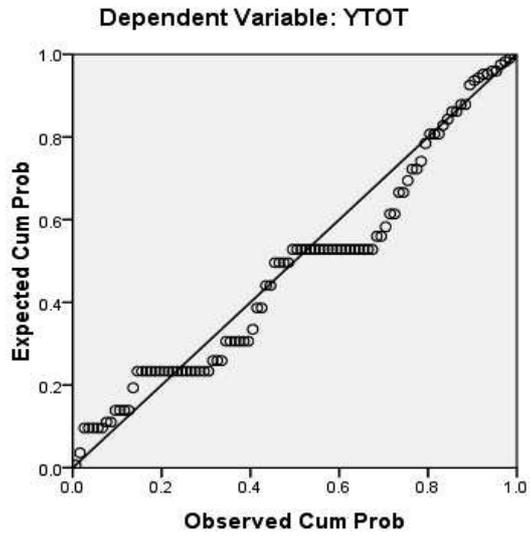
Keterangan : a = Bilangan konstanta b = Angka arah atau koefisien regresi X = Variabel Independent Y = Variabel Dependent Sehingga diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut : $Y = 2.677 + 0.636X$

Hasil analisis regresi dari tabel diatas menunjukkan pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan memiliki hubungan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi regresi variabel pelayanan Aparatur sebesar 0.000%. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis dalam buku Sugiyono (2006) jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka H dapat diterima dan H0 ditolak. Berdasarkan signifikansinya pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan (X) dengan signifikansi 0,000%, pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

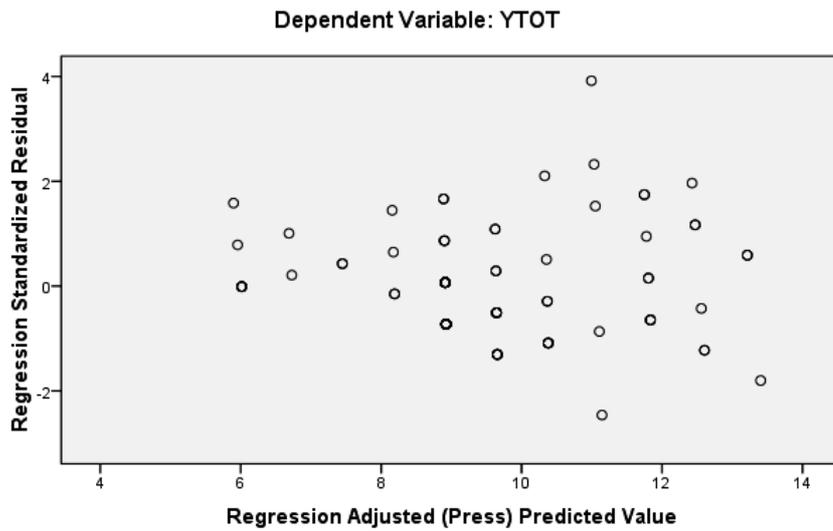
Penjelasan diatas digambarkan dalam diagram berikut :



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



4. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Sederhana (Uji t)

Nilai t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Adapun koefisien regresi sederhana sebagai berikut :

Tabel 4.14
Koefisien Regresi Sederhan (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.115	.501		6.212	.000
XTOT	.725	.055	.801	13.257	.000

a. Dependent Variable: YTOT

Sumber : Data yang di olah menggunakan SPSS versi 16

Dari hasil analisis regresi tersebut dapat diketahui nilai t_{Hitung} seperti pada tabel diatas. Untuk pengujiannya sebagai berikut.

a. Menentukan hipotesis

H₀ : Tidak ada pengaruh secara signifikan pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat.

H_1 : Ada pengaruh secara signifikan antara pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansinya menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah standar ukuran yang sering digunakan dalam penelitian)

c. Menentukan t_{hitung}

Bedasarkan tabel 4.14 diperoleh t_{hitung} sebesar 5.989 Menentukan t_{Table}
Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) =
 $n-2 = 98$ yang diperoleh dari $n=100-2= 98$, Hasil untuk t_{table} sebesar
1.9845

d. Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{table}$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{table}$

e. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{table}

Nilai $t_{hitung} > t_{table}$ (5.989 > 1.9845) maka H_0 ditolak.

f. Kesimpulan

Nilai $t_{hitung} > t_{table} = 5.989 > 1.9845$ maka H_0 ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam kasus ini dapat disimpulkan pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat sehingga hipotesis awal yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Aceh Barat Daya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat. Dimana hasil pengujian pengaruh yang dilakukan dengan metode uji regresi diketahui nilai $t_{hitung} > t_{table}$

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada masyarakat di kabupaten Aceh Barat Daya dan telah di uji dengan SPSS *versi 16* bahwa besarnya pengaruh pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan terhadap kepuasan masyarakat pada kabupaten Aceh Barat Daya (ABDYA) adalah 64.2%. Hal ini terbukti dengan nilai R Square pada tabel 4.12 adalah 0.642 yang menunjukkan variabel Y dipengaruhi oleh Variabel X 64.2% yang sisanya sebesar 35.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari uraian sebelumnya. Setelah menganalisis pengaruh pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

- a. Berdasarkan hasil persamaan regresi yang di uji peneliti menunjukkan pengaruh pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif, yang artinya ada pengaruh yang nyata. Hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang di ajukan kepada masyarakat tersebut sudah di uji, dan mendapatkan hasil regresi. Dimana hasil regresi menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{table}$, nilai t_{hitung} sebesar 5.989 sedangkan nilai t_{table} sebesar 1.9845. ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat pada kabupaten Aceh Barat Daya. Dengan demikian hasil penelitian ini diterima.

b. Koefisien R Square menunjukkan besarnya pengaruh pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.642 yang artinya 64.2% besarnya pengaruh pelayanan Aparatur Negara terhadap kepuasan masyarakat.

a. B. Saran

Adapun saran-saran sebagai masukan yang dapat di berikan penulis dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Sebaiknya di kantor SAMSAT menyediakan fasilitas yang lengkap baik itu sarana maupun prasarana untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak, seperti tempat foto copy, dan dalam hal kelengkapan berkas-berkas yang dibutuhkan masyarakat atau wajib pajak agar selalu terpenuhi sehingga masyarakat tidak bolak balik dan mudah dalam membayar pajak kendaraan bermotor (roda dua), dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (wajib pajak).
2. Di harapkan ada ruang informasi, agar memudahkan masyarakat atau wajib pajak untuk bertanya segala sesuatu yang menyangkut tentang pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor (roda dua). Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang bingung ketika masuk ke kantor.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai penelitian selanjutnya dengan menggunakan variable yang berhubungan dengan pelayanan Aparatur Negara baik itu faktor internal maupun eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

Amir, Taufiq, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005.

A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2006.

Buchari, Alma, *Pemasaran Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabeta, 2011.

Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* Jakarta: Kencana.2013.

Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2004.

HR. Ahmad,ath- Thabrani, ad- Daruqutni, hadis ini dihasankan oleh al albani di dalam shahih jami' no.3289.

HR. Tirmidzi no. 2252 dan dishahihkan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami' no. 2603.

[http ://Copyright@dilihatya.com](http://Copyright@dilihatya.com) [powered by wordpress] / di akses 13 januari 2017.

Kasiram, Moh. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Malang : UIN MALIKI Pres, 2008.

Kotler, Philip dan Keller, Lane Ahli Bahasa : Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran, edisi 12 jilid 1*,(INDEKS,2009).

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, “ *Citra Pelayanan Prima* ”, oleh FeisalTamin, september 2004.

Mardiasmo, *Perpajakan*, Yogyakarta, CV. ANDI OFFSET, 2003.

Misbahuddin dan Hasan Iqbal, *Analisis data penelitian dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2013.

Nurmatu, Safri *Pengantar Perpajakan*, Jakarta : Granit, 2003.

Pouwadarminta, *Kamus Umum Bahasa indonesia*, Jakarta : Pustaka, 1976.

Poltak Sinambela Lijan, *Repormasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan, dan Implementasi)*, jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Prasetyo, Bambang *Metode penelitian kuantitatif : teori dan Aplikasi*, Jakarta, PT. Raja Prasindo Prasada,2010.

Ridwan, *Metode Penelitian tesis*, Bandung : Alfabeta, 2004.

Sadhana, Kridawati *Pelayanan publik*, Banda Aceh: Naskah Aceh (NASA), 2015.

Sadhana, Kridawati *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Malang: CV. Citra Malang, 2010.

Siregar, Syofian *Metode Penelitian Kuantitatif, dilengkapi perbandingan perhitungan manual dan SPSS*, Jakarta : KENCANA, 2013.

Sugiono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2006.

Suharso, Puguh, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis, pendekatan filosofi dan praktis*, Jakarta : Indeks, 2009.

S. Santoso *Buku Latihan SPSS Statistik Paramatik*, Jakarta : Elex Media Komputindo Gramedia, 2000.

Tjiptono Fandy dan Chandra, Gregorius *Service, Quality and Satificatin* Yogyakarta : Andi, 2005.

Tika, Papundu, *Metodelogi Riset Bisni* Jakarta : PT.Bumi Aksara 2006.

Taniredja Tukiran dan Mustafidah Hidayati, *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*, Bandung : Alfabeta, 2012.

Umar, Husein *Desain Penelitian MSDM dan prilaku karyawan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008.

CURRICULUM VITAE

DATA DIRI

Nama : Kasmira
Tempat/ Tanggal Lahir : Suak Labu 04 Juni 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
NIM : 431307379
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Desa Suak-Labu
 a. Kecamatan : Tangan-Tangan
 b. Kabupaten : Aceh Barat Daya
 c. Provinsi : Aceh
No. Telp/HP : 085370107081

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD/MIN : SD N Suak Labu (tahun lulus : 2007)
SLTP/MTsN : SMP N 1 Tangan-Tangan (tahun lulus : 2010)
SLTA/MAN : MAN 1 Blangpidie (tahun lulus : 2013)
UIN Ar-Raniry Banda Aceh : Sekarang

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Basyarudin
Nama Ibu : Nurmani
Pekerjaan Ayah : Petani
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Desa Suak Labu, Kec. Tangan-Tangan, Kab. Aceh Barat Daya

Banda Aceh, 08 Januari 2018
Yang menerangkan,

KASMIRA
Nim: 431307379

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: Un.08/FDK/KP.00.4/4823/2016

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2016/2017

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2016, Tanggal 7 Desember 2015.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Juhari, M. Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Fakhruddin, SE, MM. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Kasmira.
NIM/Jurusan : 431307379/Manajemen Dakwah (MD).
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua pada Kantor Samsat Aceh Barat Daya.
- Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 23 November 2016 M.

23 Shafar 1438 H.

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan,



Dr. Kusmawati Hatta, M. Pd.
NIP. 19641220 198412 2001.

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 26 Oktober 2018.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : Un.08/FDK.I/PP.00.9/5039/2016

Banda Aceh, 13 Desember 2016

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

- Yth, 1. Kapolres Aceh Barat Daya
C/q. Kepala Samsat Aceh Barat Daya
2. Responden

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Kasmira/431307379**
Semester/Jurusan : VII/Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : Tanjung Selamat Darussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Peiayanan Aparatur Negara Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua pada Kantor Samsat Aceh Barat Daya.**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Dr. Juhari, M.Si

NIP.196612311994021006



PEMERINTAH ACEH
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH
UPTB WILAYAH VIII
SEKSI PUNGUTAN KABUPATEN ACEH BARAT DAYA
JL. LETKOL BB DJALAL NO.89
BLANGPIDIE 23765

SURAT KETERANGAN

Nomor : 420/ /Sp.Abद्या/2017

1. Kantor Bersama SAMSAT Aceh Barat Daya dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Kasmira
Nomor Induk Mahasiswa : 431307379
Jurusan / Program Studi : Manajemen Dakwah / S1 Manajemen Dakwah
Semester : VIII

2. Sehubungan dengan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh, Nomor : Un.08/FDK.I/PP.00.9/5039/2016, perihal Penelitian Ilmiah mahasiswa, Selasa tanggal 13 Desember 2016. Yang kami terima pada hari Kamis tanggal 15 Desember 2016, maka dengan ini kami beritahukan bahwa benar yang namanya tersebut diatas telah melaksanakan penelitian ilmiah dimaksud yang berjudul : "KUALITAS PELAYANAN APARATUR NEGARA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN RODA DUA PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT ACEH BARAT DAYA".

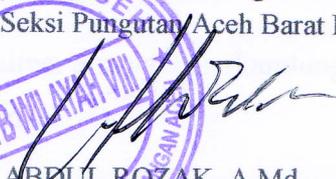
3. Demikian surat keterangan ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Blangpidie

Pada tanggal : 14 April 2017

An. Kepala UPTB Wil. VIII

Badan Pengelolaan Keuangan Aceh
Kepala Seksi Pungutan Aceh Barat Daya


ABDUL ROZAK, A.Md

NIP. 197401092006041002





**KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN
KOMUNIKASI**

DARUSSALAM - BANDA ACEH

Telepon 0651-7552548, e-mail: fakultas@dakwaharraniry.ac.id

Web: www.dakwaharraniry.ac.id

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (X) pada salah satu pertanyaan yang Bapak/ ibu/ saudara/ipilih.

1) SS (Sangat Setuju);

Berarti Bapak/ ibu/ saudara/iberpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2) S (setuju);

Berarti Bapak/ ibu/ saudara/iberpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benarnya.

3) KS (Kurang Setuju);

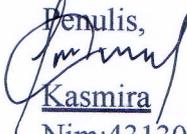
Berarti Bapak/ ibu/ saudara/iberpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju atau tidak setuju.

4) TS (Tidak Setuju);

Berarti Bapak/ ibu/ saudara/iberpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

5) STS (Sangat Tidak Setuju);

Berarti Bapak/ ibu/ saudara/iberpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Penulis,

Kasmira
Nim:431307379

Lampiran 4

1. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin Saudara/i:
 1. laki-laki
 2. Perempuan
4. Usia : Saudara/i Sekarang :
 1. 18 – 29
 2. 30 – 41
 3. 42 – 53
 4. \geq 53
5. Status perkawinan Saudara/i Sekarang :
 1. Kawin
 2. Belum kawin
 3. Janda/Duda
6. Pendidikan terakhir Saudara/i Sekarang :
 1. Sekolah Dasar
 2. SLTP/SLTA/SMK
 3. Akademi/Diploma (D-III)
 4. Sarjana (S-1)
 5. Pascasarjana (S-2)
 6. Doktor (S-3)

7. Pekerjaan Saudara/i Sekarang :

- 1. PNS/ TNI/POLRI
- 2. Petani/ Nelayan
- 3. Mahasiswa
- 4. Pegawai Swasta/Wiraswasta

8. Pendapatan Saudara/i Sekarang : :

- 1. \leq Rp.199.9000
- 2. Rp.2000.000 – Rp.299.9000
- 3. Rp. 3000.000 – Rp.399.9000
- 4. Rp. 4000.000 – Rp.499.9000
- 5. \geq Rp.5000.000

9. Berapa kali Saudara/i berkunjung ke SAMSAT :

- 1. Setahun sekali
- 2. Dua tahun sekali
- 3. Tiga tahun sekali
- 4. Empat tahun sekali
- 5. Lima tahun sekali

LAMPIRAN 5

2. Pendapat Responden

PELAYANAN		SS	S	KS	TS	STS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A1	Karyawan SAMSAT ramah dalam melayani.					
A2	Karyawan SAMSAT merespon/menanggapi dalam melayani.					
A3	Karyawan SAMSAT lebih aktif dalam melayani.					
A4	Karyawan SAMSAT mengkonfirmasi dalam melayani segala bidang.					

KEPUASAN		SS	S	KS	TS	STS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B1.	Adanya keyakinan wajib pajak untuk berkenjung kembali ke SAMSAT					
B2	Fasilitas yang tersedia di SAMSAT memadai.					
B3	Wajib pajak merasakan kenyamanan dalam pelayanan aparatur SAMSAT.					
B4	Pelayanan yang di berikan oleh aparatur SAMSAT sesuai dengan yang diharapkan					

Lampiran 6

Tabulasi Jawaban Responden

2. Tabulasi data

NO	IDENTITAS RESPONDEN							PELAYANAN (X)				KEPUASAN (Y)			
	JK	US	SP	PT	PS	PD	BK	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4
1	1	2	1	2	4	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2
2	1	2	1	2	4	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
3	1	2	1	2	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2
4	1	2	1	2	4	3	1	2	2	2	3	1	4	2	2
5	1	3	1	4	4	4	1	2	2	2	3	2	5	2	2
6	1	3	1	4	4	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2
7	1	2	1	4	4	4	1	2	2	2	2	1	3	2	2
8	1	2	1	4	4	4	1	2	2	2	2	2	5	2	2
9	1	2	2	4	4	4	1	2	2	2	2	2	5	2	2
10	1	1	2	2	4	4	1	1	1	2	2	1	3	2	2
11	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
12	1	3	1	4	1	4	1	2	2	2	3	1	3	2	2
13	1	3	1	3	1	4	1	1	2	2	2	2	4	2	2
14	1	3	1	5	1	4	1	2	2	2	3	1	3	2	2
15	1	3	1	4	1	4	1	2	2	2	2	1	4	1	2
16	1	3	1	4	1	4	1	2	2	2	2	1	3	2	2
17	1	2	1	4	1	4	1	2	2	2	2	1	3	2	2
18	1	2	1	4	1	4	1	1	2	2	2	1	3	2	2
19	1	2	1	4	1	4	1	2	2	2	3	3	4	2	2
20	1	2	1	4	1	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2
21	1	2	1	2	1	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2
22	1	2	1	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3
23	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
24	2	2	1	2	4	2	1	2	3	3	4	2	3	4	3
25	1	3	1	5	1	5	1	1	2	2	2	1	3	2	2
26	1	4	1	2	1	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2
27	1	4	1	4	1	4	1	2	2	2	2	1	3	2	2
28	2	2	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3
29	1	2	1	4	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2
30	1	2	1	4	1	3	1	2	2	3	3	1	4	2	2
31	1	2	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
32	1	3	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
33	1	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2
34	2	3	1	4	1	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2
35	2	3	1	4	1	3	1	2	2	2	3	1	5	2	2
36	1	3	1	4	1	3	1	2	2	2	2	1	5	2	2
37	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2
38	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
39	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
40	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
41	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	4	3	5	3	3
42	1	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	5	4	5
43	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	4	4

44	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
45	1	1	2	2	2	1	2	2	3	4	5	3	3	4	4
46	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4
47	1	3	1	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4
48	1	2	1	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4
49	1	3	1	2	4	4	1	3	2	2	4	3	4	4	3
50	1	1	2	2	4	2	1	2	3	3	4	2	3	3	3
51	1	2	1	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4
52	1	2	1	2	4	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3
53	1	2	1	2	4	2	1	3	3	4	4	2	3	3	3
54	2	2	1	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4
55	2	2	1	4	4	2	1	2	3	4	3	2	4	3	4
56	1	3	1	2	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3
57	1	3	1	2	4	1	1	3	3	3	4	3	3	2	3
58	1	3	1	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4
59	1	4	1	1	4	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2
60	1	2	1	2	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2
61	1	2	1	2	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2
62	1	2	1	2	4	3	1	2	3	3	3	1	3	2	2
63	1	2	1	4	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2
64	1	2	1	2	4	3	1	2	2	2	2	1	5	2	2
65	1	2	1	2	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2
66	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2
67	2	2	1	2	4	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2
68	1	3	1	2	4	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
69	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
70	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
71	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	4	2	2
72	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
73	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
74	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2
75	1	2	1	2	1	4	1	2	2	2	2	1	3	2	2
76	1	2	1	2	1	4	1	1	1	2	1	1	3	2	1
77	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	1	3	2	2
78	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	3	2	2
79	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1
80	1	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2
81	1	3	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1
82	1	2	1	4	1	5	1	2	2	2	2	1	4	2	2
83	1	1	2	4	3	1	1	1	2	2	3	1	3	2	2
84	1	1	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2
85	2	1	2	4	3	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2
86	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2
87	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3
88	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
89	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	2	3
90	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	4	2	3
91	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2
92	1	2	1	3	1	5	1	2	2	2	4	2	3	2	2
93	1	3	3	2	1	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1
94	1	2	1	2	1	4	1	2	2	2	2	1	3	2	2

95	1	3	1	2	1	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2
96	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1
97	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2
98	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1
99	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2
100	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2

Lampiran 7

**HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN DATA
KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Frequency Table

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki – laki	89	89.0	89.0	89.0
Perempuan	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

Penelompokan Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18 – 29 tahun	18	18.0	18.0	18.0
30 – 41 tahun	51	51.0	51.0	69.0
42 – 53 tahun	28	28.0	28.0	97.0
> 53 tahun	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kawin	82	82.0	82.0	82.0
Belum kawin	17	17.0	17.0	99.0
Janda/Duda	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sekolah Dasar	1	1.0	1.0	1.0
SLTP/SLTA/SMK	71	71.0	71.0	72.0
Akademi/Diploma (D-III)	2	2.0	2.0	74.0
Sarjana (S-1)	24	24.0	24.0	98.0
Pascasarjana (S-2)	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan Sekarang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS / TNI / POLRI	50	50.0	50.0	50.0
Petani / Nelayan	12	12.0	12.0	62.0
Mahasiswa	3	3.0	3.0	65.0
Pegawai Swasta / Wiraswasta	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp.199.9000	13	13.0	13.0	13.0
Rp.2000.000 – Rp.299.9000	22	22.0	22.0	35.0
Rp. 3000.000 – Rp.399.9000	31	31.0	31.0	66.0
Rp. 4000.000 – Rp.499.9000	30	30.0	30.0	96.0
> Rp.5000.000	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

**Pengelompokan Responden Berdasarkan Berapa Kali Kunjungan ke
SAMSAT per-tahun**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setahun sekali	83	83.0	83.0	83.0
Dua tahun sekali	13	13.0	13.0	96.0
Tiga tahun sekali	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

**Jawaban Responden Terhadap Pelayanan
Aparatur SAMSAT Ramah Dalam Melayani**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	13	13.0	13.0	13.0
Setuju	72	72.0	72.0	85.0
Kurang Setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Aparatur SAMSAT Merespon/Menanggapi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	10	10.0	10.0	10.0
Setuju	67	67.0	67.0	77.0
Kurang Setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Aparatur SAMSAT Aktif Dalam Melayani

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Setuju	63	63.0	63.0	71.0
Kurang Setuju	24	24.0	24.0	95.0
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Aparatur SAMSAT Mengkonfirmasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Setuju	50	50.0	50.0	58.0
Kurang Setuju	30	30.0	30.0	88.0
Tidak Setuju	11	11.0	11.0	99.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jawaban Responden Terhadap Kepuasan

Keyakinan Wajib Pajak

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	44	44.0	44.0	44.0
Setuju	42	42.0	42.0	86.0
Kurang Setuju	13	13.0	13.0	99.0
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas Yang Diberikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	78	78.0	78.0	78.0
Tidak Setuju	14	14.0	14.0	92.0
Sangat Tidak Setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Wajib Pajak Merasakan Kenyamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	6	6.0	6.0	6.0
Setuju	74	74.0	74.0	80.0
Kurang Setuju	12	12.0	12.0	92.0
Tidak Setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan Yang Di Berikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	6	6.0	6.0	6.0
Setuju	67	67.0	67.0	73.0
Kurang Setuju	17	17.0	17.0	90.0
Tidak Setuju	9	9.0	9.0	99.0
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 8

Uji Validitas Konversi (X)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	XTOT
X1	Pearson Correlation	1	.735 ^{***}	.604 ^{**}	.639 ^{**}	.818 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.735 ^{**}	1	.814 ^{**}	.730 ^{**}	.916 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.604 ^{**}	.814 ^{**}	1	.730 ^{**}	.895 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.639 ^{**}	.730 ^{**}	.730 ^{**}	1	.901 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
XTOT	Pearson Correlation	.818 ^{**}	.916 ^{**}	.895 ^{**}	.901 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Konversi (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.835	.946	5

Uji Validitas kepuasan wajib pajak (Y)
Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	YTOT
Y1	Pearson Correlation	1	.084	.562**	.622**	.784**
	Sig. (2-tailed)		.407	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.084	1	.132	.138	.416**
	Sig. (2-tailed)	.407		.190	.170	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.562**	.132	1	.822**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.190		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.622**	.138	.822**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.170	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
YTOT	Pearson Correlation	.784**	.416**	.860**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas kepuasan wajib pajak (Y)
Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.798	.850	5

Uji Pengaruh Pelayanan Aparatur Negara (X) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XTOT ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: YTOT

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.547	1	276.547	175.753	.000 ^a
	Residual	154.203	98	1.574		
	Total	430.750	99			

a. Predictors: (Constant), XTOT

b. Dependent Variable: YTOT

Lampiran 9

Tabel Nilai-Nilai r Product Momen

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Lampiran 10

Titik Persentase Distribusi t(df=100-2)

df	0.10	0.05	0.025	0.01					
2	2.9200	4.3027	6.2054	9.9250	52	1.6747	2.0066	2.3082	2.6737
3	2.3534	3.1824	4.1765	5.8408	53	1.6741	2.0057	2.3069	2.6718
4	2.1318	2.7765	3.4954	4.6041	54	1.6736	2.0049	2.3056	2.6700
5	2.0150	2.5706	3.1634	4.0321	55	1.6730	2.0040	2.3044	2.6682
6	1.9432	2.4469	2.9687	3.7074	56	1.6725	2.0032	2.3033	2.6665
7	1.8946	2.3646	2.8412	3.4995	57	1.6720	2.0025	2.3022	2.6649
8	1.8595	2.3060	2.7515	3.3554	58	1.6716	2.0017	2.3011	2.6633
9	1.8331	2.2622	2.6850	3.2498	59	1.6711	2.0010	2.3000	2.6618
10	1.8125	2.2281	2.6338	3.1693	60	1.6706	2.0003	2.2990	2.6603
11	1.7959	2.2010	2.5931	3.1058	61	1.6702	1.9996	2.2981	2.6589
12	1.7823	2.1788	2.5600	3.0545	62	1.6698	1.9990	2.2971	2.6575
13	1.7709	2.1604	2.5326	3.0123	63	1.6694	1.9983	2.2962	2.6561
14	1.7613	2.1448	2.5096	2.9768	64	1.6690	1.9977	2.2954	2.6549
15	1.7531	2.1315	2.4899	2.9467	65	1.6686	1.9971	2.2945	2.6536
16	1.7459	2.1199	2.4729	2.9208	66	1.6683	1.9966	2.2937	2.6524
17	1.7396	2.1098	2.4581	2.8982	67	1.6679	1.9960	2.2929	2.6512
18	1.7341	2.1009	2.4450	2.8784	68	1.6676	1.9955	2.2921	2.6501
19	1.7291	2.0930	2.4334	2.8609	69	1.6672	1.9949	2.2914	2.6490
20	1.7247	2.0860	2.4231	2.8453	70	1.6669	1.9944	2.2906	2.6479
21	1.7207	2.0796	2.4138	2.8314	71	1.6666	1.9939	2.2899	2.6469
22	1.7171	2.0739	2.4055	2.8188	72	1.6663	1.9935	2.2892	2.6458
23	1.7139	2.0687	2.3979	2.8073	73	1.6660	1.9930	2.2886	2.6449
24	1.7109	2.0639	2.3910	2.7970	74	1.6657	1.9925	2.2879	2.6439
25	1.7081	2.0595	2.3846	2.7874	75	1.6654	1.9921	2.2873	2.6430
26	1.7056	2.0555	2.3788	2.7787	76	1.6652	1.9917	2.2867	2.6421
27	1.7033	2.0518	2.3734	2.7707	77	1.6649	1.9913	2.2861	2.6412
28	1.7011	2.0484	2.3685	2.7633	78	1.6646	1.9908	2.2855	2.6403
29	1.6991	2.0452	2.3638	2.7564	79	1.6644	1.9905	2.2849	2.6395
30	1.6973	2.0423	2.3596	2.7500	80	1.6641	1.9901	2.2844	2.6387
31	1.6955	2.0395	2.3556	2.7440	81	1.6639	1.9897	2.2838	2.6379
32	1.6939	2.0369	2.3518	2.7385	82	1.6636	1.9893	2.2833	2.6371
33	1.6924	2.0345	2.3483	2.7333	83	1.6634	1.9890	2.2828	2.6364
34	1.6909	2.0322	2.3451	2.7284	84	1.6632	1.9886	2.2823	2.6356
35	1.6896	2.0301	2.3420	2.7238	85	1.6630	1.9883	2.2818	2.6349
36	1.6883	2.0281	2.3391	2.7195	86	1.6628	1.9879	2.2813	2.6342
37	1.6871	2.0262	2.3363	2.7154	87	1.6626	1.9876	2.2809	2.6335
38	1.6860	2.0244	2.3337	2.7116	88	1.6624	1.9873	2.2804	2.6329
39	1.6849	2.0227	2.3313	2.7079	89	1.6622	1.9870	2.2800	2.6322
40	1.6839	2.0211	2.3289	2.7045	90	1.6620	1.9867	2.2795	2.6316
41	1.6829	2.0195	2.3267	2.7012	91	1.6618	1.9864	2.2791	2.6309
42	1.6820	2.0181	2.3246	2.6981	92	1.6616	1.9861	2.2787	2.6303
43	1.6811	2.0167	2.3226	2.6951	93	1.6614	1.9858	2.2783	2.6297
44	1.6802	2.0154	2.3207	2.6923	94	1.6612	1.9855	2.2779	2.6291
45	1.6794	2.0141	2.3189	2.6896	95	1.6611	1.9852	2.2775	2.6286
46	1.6787	2.0129	2.3172	2.6870	96	1.6609	1.9850	2.2771	2.6280
47	1.6779	2.0117	2.3155	2.6846	97	1.6607	1.9847	2.2767	2.6275
48	1.6772	2.0106	2.3139	2.6822	98	1.6606	1.9845	2.2764	2.6269
49	1.6766	2.0096	2.3124	2.6800	99	1.6604	1.9842	2.2760	2.6264
50	1.6759	2.0086	2.3109	2.6778	100	1.6602	1.9840	2.2757	2.6259
51	1.6753	2.0076	2.3095	2.6757					

