



**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi kasus pelanggan pada Kantor SAMSAT di Karangploso)

Oleh :  
**Muhamad Hamami Najih \*)**  
**Jeny Susyanti \*\*)**  
**Khalikussabir \*\*\*)**  
Email:

[Hamaminajih19@gmail.com](mailto:Hamaminajih19@gmail.com)

**Prodi Manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Islam Malang**

**ABSTRACT**

*This research was conducted at the SAMSAT Karangploso Office in Karangploso District, Malang Regency. This type of research used in this research is quantitative research. The purpose of this study was to determine the effect of the level of tax understanding and service quality on customer satisfaction. The independent variables used are the level of understanding of tax and service quality, while the dependent variable is customer satisfaction. The sample used in this study were 90 respondents who made tax payments at the SAMSAT Karangploso Office. The data collection technique used a questionnaire. The analysis method used is validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, hypothesis test, determination test with the help of SPSS software. The results of this study indicate that the variable level of tax understanding and service quality partially and simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** customer satisfaction, level of tax understanding, service quality.

**Pendahuluan**

**Latar belakang**

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat memuaskan konsumennya. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk datang kembali untuk pembelian ulang serta dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan sendiri menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus di rubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan.

Widodo dalam Wedarini (2012:38) menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas. Karena pada dasarnya perusahaan harus memberikan kepuasan yang di harapkan oleh pelanggan, pelanggan bisa dengan menilai perusahaan tersebut dengan kepuasan yang telah di dapat oleh pelanggan. Kepuasan sendiri juga di pengaruhi oleh beberapa faktor misalnya kualitas yang diberikan oleh perusahaan tersebut akan mengakibatkan pelanggan akan puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah faktor keberhasilan dari suatu perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing (Sawitri et al, 2013).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi negara dan juga sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Pembangunan nasional yang sudah dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai suatu bangsa yang mandiri. Terkait dengan cita-cita untuk menjadi bangsa yang mandiri, maka pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan negara yang salah satu berasal dari pajak. Menurut Fuadi (2013) penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Persoalan mengenai kepatuhan wajib pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak.

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu pemahaman pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Utami (2012) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat pemahaman pajak.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu

pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan. Lupiyodi (2013:228) bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diberikan.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Tingkat Pemahaman Pajak dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan ?
2. Bagaimana Tingkat Pemahaman Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan ?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan ?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak terhadap Kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.

### **Manfaat Penelitian**

#### **A. MANFAAT TEORITIS**

Bagi pengembangan dan pengetahuan di bidang manajemen, terutama berkaitan dengan Tingkat Pemahaman Pajak dan Kualitas Pelayanan.

#### **B. MANFAAT PRAKTIS**

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak supaya memperhatikan Tingkat Pemahaman Pajak dan Kualitas Pelayanan dengan baik agar bisa membantu meningkatkan dan menarik minat pelanggan agar patuh dengan pajak.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar bisa digunakan sebagai referensi dan informasi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topik yang sama, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

### **Tinjauan Teori**

#### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017:196) menyatakan pkepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut Sangadji dan Sopiah (2013:181) kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen.

### **Tingkat Pemahaman Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:50) pemahaman pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Julianti (2014:30) pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam mengetahui dan memahamami peraturan perpajakan.

### **Kualitas pelayanan**

Nasution dalam Rusydi (2017:39) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Menurut Parasuraman dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sikap global berkenan dengan superioritas suatu pelayanan.

### **Hubungan Antar Variabel**

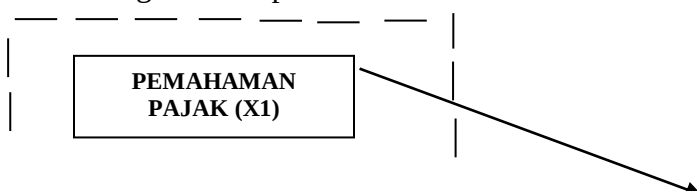
#### **Hubungan Tingkat Pemahaman Pajak (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

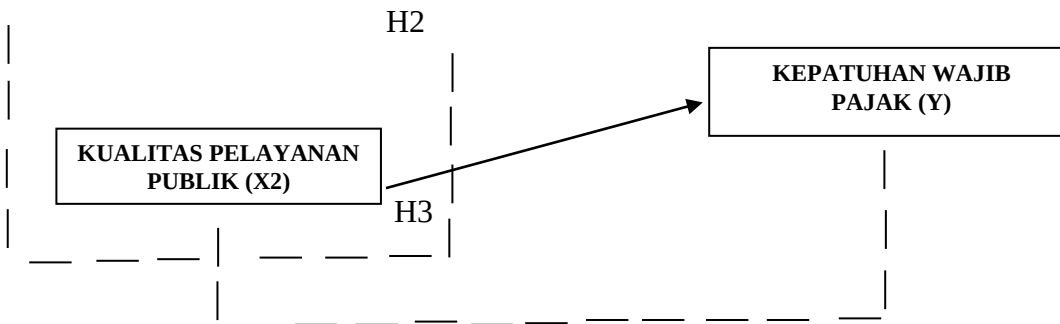
Sebagaimana penelitian yang dilakukan menurut Pasca D.R.A, Srikandi K dan Achmad Husaini (2015) dengan penelitian berjudul “pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di KPP Batu”. Hasil penelitiannya adalah pemahaman pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,217.

#### **Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Sebagaimana penelitian yang dilakukan menurut Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010) dalam penelitiannya berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa lima dimensi bukti fisik, emapti, reliabiliti, kecepatan dan jaminan beroengaruh positif terhadap kualits layanan.

#### **Kerangka Konseptual**





Keterangan :

—————→ : Pengaruh secara Parsial

— — — — — : Pengaruh secara Simultan

### Hipotesis

H1: tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

H2 : tingkat pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

H3 : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

### Metodologi Penelitian

#### Jenis, Waktu dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini ialah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ialah analisis yang menggunakan model-model, seperti statistik dan matematika. Hasil analisis kuantitatif disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian akan dijelaskan menggunakan uraian. (Pradana, 2017) Waktu penelitian akan dilaksanakan bulan Mei – Juni 2020. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Samsat Karangploso.

#### Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pengurus karang taruna se Kecamatan Karangploso yang berjumlah 90 orang

#### Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi (Sugiyono, 2008:118). Sedangkan menurut Arikunto (2008:116) penentuan sampel.

Apabila sampel kurang dari 100 lebih maka harus diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya besar maka dapat diambil antar 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung sedikit banyaknya.

### **Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metode teknik pengumpulan data kuisioner (angket). Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan serangkaian kuesioner berisi pertanyaan yang akan dijawab oleh responden.

### **Metode Analisis Data**

#### **Uji Instrumen**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas pada dasarnya yaitu untuk menguji pernyataan dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Valid yang berarti instrumen tersebut benar-benar dapat dipakai guna mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghozali, 2013).

#### **Uji Reliabilitas**

Indikator yang reliabel atau sudah bisa dipercaya, berarti hal ini menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji statistik *Cronbach Alpha* adalah teknik yang digunakan untuk uji reliabilitas. Reliabel atau tidak suatu variabel bisa dilihat apabila nilai variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2013).

#### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Multikolinieritas**

Menurut (Ghozali, 2013) uji multikolinieritas adalah untuk menguji model regresi apakah di antara variabel independen terdapat hubungan atau korelasi. Seharusnya model regresi dalam penelitian yaitu tidak diperkenankan adanya korelasi di antara variabel independen. Untuk melihat terjadinya multikolinieritas atau tidak dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) (Ghozali, 2013).

#### **Uji Heterokedastitsitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Selain itu juga dapat dilihat melalui hasil Uji *Glejser* pada tingkat signifikansi hasil regresi nilai absolute residual dengan variabel bebas. Jika masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap

absolute residual ( $\alpha=0,05$ ) maka dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

### **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan menguji model regresi, dimana model regresi tersebut apakah variabel residual atau pengganggu mempunyai distribusi yang normal (Ghozali, 2013).

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut (Sugiyono, 2016) persamaan regresi dapat digunakan untuk menjelaskan perubahan nilai variabel terikat bila nilai variabel bebas dimanipulasi (di rubah-rubah). Dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sehingga ada tiga variabel bebas dan satu variabel terikat.

### **Uji Hipotesis**

#### **Uji F**

Apabila nilai *probability* F lebih besar dari pada 0,05 maka variabel independen atau bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh dan apabila nilai *probability* F lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh (Ghozali, 2013).

#### **Uji T**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam mempengaruhi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Maka dari itu uji ini diperlukan untuk mengetahui ada tingkat pemahaman pajak, kualitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua. Nilai yang dapat digunakan dalam melakukan pengujian adalah nilai (sig) yang telah dijelaskan sebelumnya.

### **Koefisien Detereminasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar dan seberapa jauh persentase pengaruh variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai dari koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Jika nilainya mendekati angka satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan guna memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2013).

### **Pembahasan Hasil Analisis**

#### **Uji Instrumen**

### Uji Validitas

| Variabel                | Item Indikator | R hitung | R tabel | Valid/Tidak Valid |
|-------------------------|----------------|----------|---------|-------------------|
| Kepuasan Pelanggan      | Y1.1           | 0.865    | 0.278   | VALID             |
|                         | Y1.2           | 0.872    | 0.278   | VALID             |
|                         | Y1.3           | 0.736    | 0.278   | VALID             |
|                         | Y1.4           | 0.786    | 0.278   | VALID             |
|                         | Y1.5           | 0.642    | 0.278   | VALID             |
| Tingkat Pemahaman Pajak | X1.1           | 0.883    | 0.278   | VALID             |
|                         | X1.2           | 0.836    | 0.278   | VALID             |
|                         | X1.3           | 0.809    | 0.278   | VALID             |
|                         | X1.4           | 0.827    | 0.278   | VALID             |
|                         | X1.5           | 0.855    | 0.278   | VALID             |
| Kualitas Pelayanan      | X2.1           | 0.863    | 0.278   | VALID             |
|                         | X2.2           | 0.824    | 0.278   | VALID             |
|                         | X2.3           | 0.739    | 0.278   | VALID             |
|                         | X2.4           | 0.825    | 0.278   | VALID             |
|                         | X2.5           | 0.853    | 0.278   | VALID             |

Sumber : Data olahan spss 2020

Berdasarkan ketentuan perhitungan uji validitas dengan tingkat signifikan 5% dalam Sugiyono (2008), yaitu sebagai berikut:

1. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach | Tarif | Reliabel/tidak |
|----------|----------|-------|----------------|
|----------|----------|-------|----------------|



|                         | Alpha | signifikan | reliabel |
|-------------------------|-------|------------|----------|
| Kepuasan Pelanggan      | 0.840 | 0.600      | Reliabel |
| Tingkat Pemahaman Pajak | 0.896 | 0.600      | Reliabel |
| Kualitas pelayanan      | 0.880 | 0.600      | Reliabel |

Sumber : Data olahan SPSS 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai Cronbasha alpha sebesar  $0.840 > 0.600$  sebagai taraf signifikan maka dapat dikatakan variabel tersebut reliabel. Variabel tingkat pemahaman pajak memiliki nilai cronbasha alpha sebesar  $0.896 > 0.600$  sebagai taraf signifikan maka dapat dikatakan variabel tersebut reliabel. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai cronbach alpha sebesar  $0.880 > 0.600$  sebagai taraf signifikan maka dapat dikatakan variabel tersebut reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | 1.602                       | 1.623      |                           | .987  | .326 |                         |       |
| Total_X1     | .508                        | .097       | .484                      | 5.247 | .000 | .535                    | 1.870 |
| Total_X2     | .391                        | .100       | .362                      | 3.918 | .000 | .535                    | 1.870 |

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber : Data olahan SPSS 2020

Pada kolom tolerance variabel tingkat pemahaman pajak menunjukkan nilai  $0.535 > 0.10$  yang berarti tidak terjadi multikolinieritas. Pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $0.535 > 0.10$  yang berarti tidak terjadi multikolinieritas.

Nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10 yang artinya tidak ada multikolinieritas. Pada variabel tingkat pemahaman pajak (X1) diperoleh sebesar 1.870 sedangkan variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh sebesar 1.870.

### Uji Heterokedastisitas

| Model                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)                 | 1.604                       | .731       |                           | 2.194 | .033 |
| Tingkat Pemahaman Pajak (X1) | -.019                       | .049       | -.087                     | -.381 | .705 |
| Kualitas Pelayanan (X2)      | -.025                       | .054       | -.105                     | -.459 | .649 |

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data olahan SPSS 2020

pada kolom signifikan menunjukkan hasil sebagai berikut: tingkat pemahaman pajak menghasilkan nilai  $0.705 > 0.05$  yang berarti tidak terjadi heterosdastisitas sedangkan pada kualitas pelayanan menghasilkan nilai  $0.649 > 0.05$  yang berarti tidak terjadi heterosdastisitas.

### Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 90                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 2.02123160              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .083                    |
|                                    | Positive       | .083                    |

|                        |          |                   |
|------------------------|----------|-------------------|
|                        | Negative | -.074             |
| Test Statistic         |          | .083              |
| Asymp. Sig. (2-tailed) |          | .165 <sup>c</sup> |

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber : Data olahan SPSS 2020*

hasil uji normalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan kolmogroff-smirnov memiliki nilai signifikan ( Asym.Sig.) sebesar  $0.165 > 0.05$  maka residual data terdistribusi normal.

### Analisis Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | 1.602                       | 1.623      |                           | .987  | .326 |                         |       |
|                           | Total_X1   | .508                        | .097       | .484                      | 5.247 | .000 | .535                    | 1.870 |
|                           | Total_X2   | .391                        | .100       | .362                      | 3.918 | .000 | .535                    | 1.870 |

a. Dependent Variable: Total\_Y

*Sumber : Data olahan SPSS 2020*

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1.602 + 0.508X_1 + 0.391X_2$$

a. (Y)

Variabel terikat (Y) nilainya akan dijelaskan oleh variabel bebas (X). Pada penelitian ini yang berperan menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan yang nilainya akan dijelaskan oleh tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas.

b. (a)

Nilai konstanta (a) adalah sebesar 1.602 merupakan estimasi dari kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT. Apabila variabel bebas yaitu tingkat pemahaman pajak dan kualitas

pelayanan memiliki nilai = nol (0), maka kepuasan pelanggan pada Akntor SAMSAT adalah 1.602.

- c. (b1)  
Nilai koefisien regresi tingkat pemahaman pajak yaitu 0.508 apabila variabel penelitian tingkat pemahaman pajak meningkat maka kepuasan pelanggan secara otomatis meningkat dengan asumsi X2 konstanta.
- d. (b2)  
Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan X2 yaitu 0.391 apabila variabel penelitian kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan secara otomatis meningkat dengan X1 konstanta.

### Uji Hipotesis

#### Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 131.690        | 2  | 65.845      | 89.366 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 34.630         | 47 | .737        |        |                   |
| Total        | 166.320        | 49 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Tingkat Pemahaman Pajak (X1)

Sumber : Data olahan SPSS 2020

Dimana nilai signifikan sebesar 0.000 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikan 0.05 atau dengan kata lain  $0.000 < 0.05$ . Maka H1 diterima dan variabel lainnya seperti tingkat pemahaman pajak (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

| Model                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)                 | 4.315                       | 1.337      |                           | 3.228 | .002 |
| Tingkat Pemahaman Pajak (X1) | .505                        | .090       | .596                      | 5.625 | .000 |
| Kualitas Pelayanan (X2)      | .319                        | .099       | .343                      | 3.234 | .002 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Variabel tingkat pemahaman pajak (X1) memiliki nilai signifikan 0.000 maka dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak, artinya variabel tingkat pemahaman pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai t hitung  $5.625 > t$  tabel 1.675. Hasil ini sejalan dan didukung penelitian terdahulu oleh Josephine Nidya Prajogo dan Retnaningtyas Widuri (2013).
- b. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai signifikan 0.002 maka dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak artinya variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai t hitung  $3.234 > t$  tabel 1.675. Hasil ini sejalan dan didukung penelitian terdahulu oleh Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari (2015).

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .890 <sup>a</sup> | .792     | .783              | .858                       |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Tingkat Pemahaman Pajak (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

*Sumber : Data olahan SPSS 2020*

dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0.783 hasil tersebut telah menginterpretasikan variabel bebas yaitu tingkat pemahaman pajak (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dapat menjelaskan variasi variabel terikat dan memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.783. sedangkan 0.90 merupakan pengaruh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Implikasi Hasil Penelitian

#### a. Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan

Telah diperoleh hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Kantor SAMSAT. Hal ini sejalan dan didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Josephine Nidya Prajogo dan Retnaningtyas Widuri (2013) tentang “pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo”.

**b. Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Telah diperoleh hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa tingkat pemahaman pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Kantor SAMSAT. Hal ini sejalan dan didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan Wa ode Aswati, Ariffudin Mas'ud dan Tuti nurdianti Nudi (2018) tentang “pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan akuntabilitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”.

**c. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Telah diperoleh hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Kantor SAMSAT. Hal ini sejalan dan didukung oleh penelitian yang dilakukan Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari (2015) tentang “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus Ubud Gianyar”.

## **Simpulan dan Saran**

### **Simpulan**

1. Tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT.
2. Tingkat pemahaman pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT.

### **Saran**

**a. Bagi perusahaan**

Meningkatkan variabel tingkat pemahaman pajak, terutama pada pemahaman yang masih kurang karena masih banyak anak usia produktif belum mengetahui pajak yang diberikan oleh Kantor SAMSAT. Dikarenakan sebagian konsumen dari peneliti ini berpendapat bahwa tingkat pemahaman pajak yang diberikan oleh SAMSAT masih belum efisien berbagai iklan yang menarik terbukti dari jawaban responden nilai *Mean* 3.72

**b. Bagi peneliti selanjutnya**

1. Untuk penelitian selanjutnya jumlah responden ditambah dan diakuratkan untuk memperoleh informasi yang lebih akurat.

2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel yang lain agar mendapatkan nilai uji statistik koefisien determinasi yang lebih besar serta menunjukkan tingkat pengaruh X terhadap Y semakin kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(2).
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18.
- Irianingsih, E. (2015). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYARPAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)(Studi di Kantor PelayananPajakKendaraanBermotor SAMSAT Sleman). *Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Jasfar, Farida. (2012). Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Juni,Priansa, Donni. 2017.Perilaku Konsumen Dalam Persaingan BisnisKontemporer. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Karjoyo, J. D., Pangemanan, D., & Onibala, F. (2017). Pengaruh Senam Kegel Terhadap Frekuensi Inkontinensia Urine Pada Lanjut Usia Di Wilayah Kerja Puskesmas Tumpaan Minahasa Selatan. *Jurnal Keperawatan*, 5(1).
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik.Jakarta: Salemba Empat.
- Prifti, H., Parasuraman, A., Winardi, S., Lim, T. M., & Skyllas-Kazacos, M. (2012). Membranes for redox flow battery applications. *Membranes*, 2(2), 275-306.
- Sawitri, N. P., Yasa, N. N. K., & Jawas, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7(1), 40-47.
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*.



- Sukma, M. M. (2020). *PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, FASILITAS BELAJAR DAN MOTIVASI BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR PADA MAHASISWA (Study Kasus Pada Mahasiswa Akuntansi Konsentrasi Pajak Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sulistyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8).
- Susyanti, J., & Askandar, N. S. (2019). Why is Tax Knowledge and Tax Understanding Important. *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen-Akuntansi (JEMA)*, Fakultas Ekonomi FE Universitas Islam Malang, 16.

**Muhamad Hamami Najih \*)** Alumni FEB UNISMA  
**Jeny Susyanti \*\*)** Dosen Tetap di FEB UNISMA  
**Khalikussabir \*\*\*)** Dosen Tetap di FEB UNISMA