



Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan di Kantor Samsat Makassar II

Jesica Jesica^{1*}, Mesi Melisa Lambe², Sita Yubelina Sabandar³, Yohanis Tasik Allo⁴

¹⁻⁴Program Studi Akuntansi Perpajakan, Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar, Indonesia

Email: arveliajessica@gmail.com¹, melisalambe3@gmail.com²

Alamat: Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 13, Kota Makassar, Indonesia

Korespondensi penulis: arveliajessica@gmail.com*

Abstrat. Efforts to improve taxpayer satisfaction are indeed targets in many regions. The key to achieving success is success in understanding taxpayer desires and satisfaction, so that SAMSAT is required to provide quality services and can provide added value to services for taxpayers. This research aims to determine taxpayer satisfaction with services at the Makassar II Samsat Office. The methods used in this research are the observation method and questionnaire method. The population studied in this research is vehicle tax payers at the Makassar II Samsat Office, Biringkanaya District, and the sample in this research is part of the population to be studied, totaling 100 tax payers. In this research, the type of data used is quantitative. The data analysis used is the process of organizing and sorting data into patterns, categories and basic units of description so that the themes can be found and working hypotheses can be formulated as suggested by the data. The results of this research show that the taxpayer satisfaction variable with services has a positive and significant effect which must provide an understanding regarding the level of taxpayer satisfaction with the services provided in order to provide a positive image of the Makassar II Samsat Office.

Keywords: Tax, Taxpayer Satisfaction Level, Makassar II Samsat Office

Abstrak. Upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak memang menjadi target di banyak daerah. Kunci untuk meraih kesuksesan adalah keberhasilan dalam memahami keinginan dan kepuasan Wajib Pajak, sehingga SAMSAT dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan nilai tambah akan pelayanan bagi para Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Kantor Samsat Makassar II. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi dan metode kuesioner. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan di Kantor Samsat Makassar II Kecamatan Biringkanaya, dan sampel dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi yang akan diteliti yang berjumlah 100 wajib pajak. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga rema dapat ditemukan dan hipotesis kerja dapat dirumuskan seperti yang disarankan oleh data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan berpengaruh positif dan signifikan yang dimana harus memberikan pemahaman terkait tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang dilakukan agar dapat memberikan citra positif pada Kantor Samsat Makassar II.

Kata kunci: Pajak, Tingkat Kepuasan Wajib Pajak, Kantor Samsat Makassar II

1. LATAR BELAKANG

Fasilitas dan pelayanan yang sangat baik sangat berpengaruh pada persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak. Kualitas yang tinggi dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak maupun akomodasi lain akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat merasakan kepuasan dalam pelayanannya.

Kepuasan Wajib Pajak harus diperhatikan karena kepuasan merupakan tingkat perasaan Wajib Pajak yang diperolehnya setelah Wajib Pajak melakukan/meningkatkan sesuatu. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan Wajib Pajak merupakan perbedaan antara yang diharapkan Wajib Pajak. Sejalan dengan kesadaran kualitas pelayanan menjadi suatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk peningkatan pendapatan daerah.

Samsat Makassar memiliki beberapa fenomena yang terkait dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Salah satu fenomena yang terlihat adalah meningkatkan setiap tahunnya. Layanan Samsat Drive Thru di Makassar juga menjadi fenomena yang signifikan. Masalah yang teridentifikasi melalui penelitian termasuk keterlambatan pelayanan menunjukkan bahwa proses registrasi di Kantor Samsat Makassar II Utara di kota Makassar masih terhambat karena kurangnya sumber daya manusia, Kualitas Fasilitas di Kantor Samsat Makassar wilayah II utara seperti kursi tunggu yang berdebu dan area parkir yang kurang memadai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, Kurangnya pengawasan yang kurang efektif dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Samsat wilayah II utara, sehingga perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontrapretasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Wahyu, 2006)

Tujuan pajak adalah untuk mendapatkan pendapatan bagi pemerintah guna mendanai pengeluaran publik dan menyediakan layanan dan infrastruktur bagi masyarakat. Pajak juga dapat digunakan sebagai alat kebijakan untuk mengatur perekonomian, mendistribusikan kekayaan, dan mempengaruhi perilaku ekonomi.

Fungsi Pajak

Fungsi pajak dalam suatu negara sangatlah penting. Pajak tidak hanya sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah, tetapi juga memiliki dampak yang luas dalam mengatur perekonomian, redistribusi kekayaan, pembangunan infrastruktur, serta menciptakan keadilan sosial. Fungsi pajak terbagi dalam beberapa aspek ialah sumber pendapatan pemerintah, regulasi ekonomi, redistribusi kekayaan, pengaturan konsumsi dan produksi, pembangunan infrastruktur, keadilan sosial, pengendalian perilaku pasar, standar pelayanan, lokasi dan jam operasional, sistem pelayanan, struktur organisasi serta mekanisme pelayanan.

Teori Kepuasan

Dimensi atau atribut kepuasan diantara ialah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurat pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan
- e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung. (Hardiyansyah, 2011).

Pembagian pajak di bagi menjadi tiga yaitu menurut golongan, sifat dan pemungutannya. (Waluyo, 2006). Asas menurut falsafah hukum terdiri dari teori asuransi, teori kepentingan, teori gaya pikul, teori bakti dan teori asa daya beli. (Waluyo, 2006)

Cara Pemungutan Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) *stelsel*, yaitu *stelsel* nyata (*rillstelsel*), *stelsel* anggapan (*fictivestelsel*), dan *stelsel* campuran. (Waluyo, 2006)

Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi 3 bagian yaitu *official assessment system*, *Self Assessment System*, dan *Withholding System*. (Waluyo, 2006).

Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian kepuasan pelanggan

Menurut Kotler, P., Swee Hong Ang, Siew Meng Leong, dan Chin Tiong Tan (1996) yang dikutip oleh Tjiptono (1997:24) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

2. Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman, A., Valeria A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985) yang diikuti oleh Tjiptono (1997:26) dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.

3. Manajemen Pelayanan

Menurut Albrecht dan Zemke yang dikutip oleh Yamin (2005:23-24) model interaksi manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya yaitu strategi pelayanan, sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, dan sistem pelayanan.

4. Harapan Pelanggan

Menurut Zeithaml, ValarieA., Leonard L.Berry, dan A.Parasuraman (1993) yang diikuti oleh Tjiptono (2006:61-64) mengemukakan model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa diantaranya ialah *enduring service intensifiers, personal need, transitory service intensifiers, perceived service alternatives, self-perceived service role, situational factors, explicit service promises, implicit service promises, word-of-mouth, dan past experience*.

Indikator dari Tingkat Kepuasan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwati (2017:65) ialah *reliability, responsiveness, assurances, empathy dan tangibles*.

Faktor Pendukung dan Penghambat Wajib Pajak

Faktor pendukung pada perilaku wajib pajak ialah infrastruktur pelayanan pajak, kepastian hukum, sosialisasi dan edukasi, transparansi dan akuntabilitas, dan intensif pajak. Sedangkan faktor penghambat bagi perilaku wajib pajak adalah kompleksitas peraturan perpajakan, korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan, beban pajak yang berlebihan, ketidaksetaraan dalam sistem perpajakan, dan ketidakmampuan pemerintah dalam penegakan hukum.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Samsat Makassar II dengan durasi waktu kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Adapun subjek pada penelitian ini ialah wajib yang membayar pajak di Kantor Samsat Makassar II dan objeknya kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan samsat. Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makassar II Kecamatan Biringkanaya, sedangkan sampel pada penelitian adalah bagian dari populasi yang berjumlah 100 wajib pajak. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan metode kuesioner.

Teknik pengukuran data yang dilakukan dengan menggunakan pengukuran likert. penelitian ini juga menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun analisis dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis (uji T, uji F, dan uji R^2). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel operasional tingkat kepuasan dengan simbol X dan variabel operasional pelayanan dengan simbol Y. Adapun model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = variabel Kepuasan Wajib Pajak

X = variabel Kualitas Pelayanan

a = konstanta

b = koefisien regresi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

- 1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – Laki	46	40%
2	Perempuan	54	60%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dapat dilihat pada tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin bahwa jumlah responden yang lebih dominan pada Kantor Samsat Makassar II yaitu perempuan dengan jumlah 54 responden dan persentase 60%.

- 2) Karakteristik responden berdasarkan tingkat umur

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1	21 – 30 Tahun	74	69%
2	31 – 40 Tahun	21	15%
3	41 – 50 Tahun	4	13%
4	51 – 60 Tahun	1	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Pada tabel 2 terdapat karakteristik responden berdasarkan umur. Pada tabel tersebut terdapat responden yang umur 21-30 tahun lebih banyak yaitu mencapai 74 responden dengan persentase 69%. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden pada Kantor Samsat Makassar II berusia 21-30 tahun.

- 3) Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Sekolah Dasar	2	6%
2	Sekolah Menengah Pertama	2	6%
3	Sekolah Menengah Atas	34	28%
4	Perguruan Tinggi	62	60%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Pada tabel 3 terdapat karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan. Pada tabel tersebut bahwa sebagian besar tingkat pendidikan pada Kantor Samsat Makassar II yaitu Perguruan Tinggi yang berjumlah 62 responden dengan persentase 60%.

Uji Kualitas Daya

1) Uji Validasi

a) Tingkat kepuasan (Y)

Tabel 4 Hasil Tingkat Kepuasan (Y)

		Correlations					
		Tingkat_kesuasan1	Tingkat_kesuasan2	Tingkat_kesuasan3	Tingkat_kesuasan4	Tingkat_kesuasan5	Tingkat_kesuasan6
Tingkat_kesuasan1	Pearson Correlation	1	.107	.175**	.174	.073	.334**
	Sig. (2-tailed)		.388	.000	.003	.470	.001
	N	100	100	100	100	100	100
Tingkat_kesuasan2	Pearson Correlation	.107	1	.264**	.378**	.428**	.388**
	Sig. (2-tailed)	.388		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tingkat_kesuasan3	Pearson Correlation	.175**	.264**	1	.435**	.105	.267**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.396	.007
	N	100	100	100	100	100	100
Tingkat_kesuasan4	Pearson Correlation	.174	.378**	.435**	1	.386**	.308**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tingkat_kesuasan5	Pearson Correlation	.073	.428**	.105	.386**	1	.448**
	Sig. (2-tailed)	.470	.000	.295	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tingkat_kesuasan6	Pearson Correlation	.334**	.388**	.267**	.308**	.448**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.002	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
Tingkat_kesuasan7	Pearson Correlation	.482**	.710**	.614**	.690**	.703**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

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

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil uji validasi bernilai lebih besar dari > 0,1638 tersebut dinyatakan valid.

b) Pelayanan X

Tabel 5 Hasil Pelayanan (X)

		Correlations					
		Pelayanan1	Pelayanan2	Pelayanan3	Pelayanan4	Pelayanan5	Pelayanan6
Pelayanan1	Pearson Correlation	1	.393**	.509**	.596**	.654**	.432**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan2	Pearson Correlation	.393**	1	.630**	.310**	.256**	.296**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.010	.003
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan3	Pearson Correlation	.509**	.630**	1	.512**	.358**	.254**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.011
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan4	Pearson Correlation	.596**	.310**	.512**	1	.481**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan5	Pearson Correlation	.654**	.256**	.358**	.481**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan6	Pearson Correlation	.432**	.296**	.254**	.482**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.011	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan7	Pearson Correlation	.607**	.618**	.734**	.795**	.757**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil uji validasi bernilai lebih besar dari > 0,1638 tersebut dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.835	.827	12

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,835 yang berarti sangat reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

		Tingkat_Kepuasan	Pelayanan
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	24,38	22,06
	Std. Deviation	2,332	3,387
Most Extreme Differences	Absolute	,142	,137
	Positive	,090	,063
	Negative	-,142	-,137
Test Statistic		,142	,137
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c

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

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengujian normalitas, nilai probabilitas *test statistic* > 0,05 maka data normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,164	1,371		12,520	,000		
	Pelayanan	,323	,061	,469	5,251	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Tingkat_Kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas nilai *tolerance* pelayanan sebesar 1,000 \geq 0,10 yang berarti bebas dari masalah multikolinearitas.

3) Uji Autokorelasi

Tabel 9 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,469 ^a	,220	,212	2,070	2,455

a. Predictors: (Constant), Pelayanan
b. Dependent Variable: Tingkat_Kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas nilai *Durbin-Watson* sebesar 2,455 berada di atas +2 yang berarti terdapat autokorelasi negative.

4) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,085	,873		3,532	,001		
	Pelayanan	-,089	,039	-,178	-1,764	,081	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Abs_Res1

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas nilai *Sig.* pelayanan sebesar $0,081 \geq 0,05$ yang berarti model regresi disebut bebas heteroskedastisitas

5) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^a					
Change Statistics					
Model	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.220 ^a	27,571	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Pelayanan
b. Dependent Variable: Tingkat_Kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas nilai *R Square* sebesar $0,220 \geq 0,000$ yang berarti model regresi yang digunakan kurang tepat/baik.

Analisis Linear Sederhana

Analisis Linier Sederhana merupakan salah satu metode regresi yang dapat dipakai sebagai alat inferensi statistik untuk menentukan pengaruh sebuah variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Penelitian ini memiliki dua variabel independent yaitu Tingkat kepuasan, dan juga Pelayanan.

Tabel 12 Hasil Uji Analisis Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,164	1,371		12,520	.000
	Pelayanan	,323	,061	,469	5,251	.000

a. Dependent Variable: Tingkat_Kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 12 diatas, nilai *t* adalah $5,251 > 1,984$ (*t* tabel) dan *sig.* $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa variabel kompetensi pelayanan terhadap tingkat kepuasan memiliki hubungan yang positif dan signifikan yang berhubungan antara X pada Y.

Uji Hipotesis

Tabel 13 Hasil Uji Hipotesis

Paired Samples Test									
Paired Differences									
95% Confidence Interval of the Difference									
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	df	Sig. (2-tailed)	
Pair 1	Pelayanan - Tingkat Kepuasan	2,220	3,083	,308	2,832	1,608	7,200	99	.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas nilai *t hitung* Kepuasan terhadap Tingkat Pelayanan sebesar $7,200 > 2,6259$ dan *sig t sebesar* $0,000 < 0,05$ (*sig* $< 0,05$) yang berarti koefisien berarah positif maka hipotesis diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel nilai t hitung Tingkat Kepuasan terhadap pelayanan sebesar $7,200 > 2,6259$ dan sig t sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < 0,05$) yang berarti koefisien berarah positif maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan berpengaruh positif dan signifikan yang dimana harus memberikan pemahaman terkait tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang dilakukan agar dapat memberikan citra positif pada Kantor Samsat Makassar II. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT yang dimana kepuasan terhadap pelayanan tersebut dikarenakan penilaian Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima pelayanan) dan pengalaman Wajib Pajak (setelah menerima pelayanan). Jika harapannya terpenuhi, maka Wajib Pajak akan puas dan persepsinya positif, dan sebaliknya jika tidak terpenuhi maka tidak puas dan persepsinya negatif. Sedangkan bila kinerja pelayanan memenuhi harapannya, Wajib Pajak bahagia (lebih dari sekedar puas). Jika dilihat dari tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di kantor SAMSAT telah mampu memberikan kualitas pelayanan dengan baik sehingga Wajib Pajak dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT.

Maka dari itu berdasarkan pada hal diatas maka kantor SAMSAT kota Makassar pun hendak terus meningkatkan mutu pegawai dan sistem pelayanan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap para pegawainya sehingga tingkat kepuasan masyarakat itu akan terus terpupuk terhadap kantor SAMSAT kota Makassar. Upaya yang dilakukan SAMSAT kota Makassar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan cara:

- a. Penerapan SOP yang telah diatur secara maksimal dalam hal ini adalah pelayanan yang maksimal;
- b. Memberikan sebuah kebijakan atau toleransi yang sudah sesuai dengan kesepakatan bersama dan tidak ada hak-hak yang dirugikan dengan kebijakan tersebut;
- c. Menerapkan transparansi dan sikap jujur sehingga memiliki kesan positif terhadap para masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan berpengaruh positif dan signifikan yang dimana harus memberikan pemahaman terkait tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang dilakukan agar dapat memberikan citra positif pada Kantor Samsat Makassar II.

Saran

Saran yang diberikan kepada Kantor Samsat Makassar II dari hasil penelitian antara lain bagi Samsat, karena Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan Samsat, maka Samsat sudah sewajarnya tetap menjaga kualitas pelayanan yang telah diberikan sehingga Wajib Pajak tetap merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan Samsat.

DAFTAR REFERENSI

- Ambarita, P. M. (2004). *Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan fasilitas*. Game-Net.
- Duli, N. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi dan analisis data dengan SPSS*. CV. Budi Utama.
- Gujarati, D. N. (2016). *Dasar-dasar ekonometrika* (Edisi ketiga). [Penerbit tidak disebutkan].
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas, dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Ilmiah*, 11, [halaman tidak disebutkan].
- Hasan, S. A. (2010). *Marketing bank syariah: Cara jitu meningkatkan pertumbuhan pasar bank syariah*. Ghalia Indonesia.
- Kasmir. (2004). *Manajemen perbankan*. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008). *Etika service*. Raja Grafindo Persada.
- Marilitua, M., & P. (2004). *Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan fasilitas game*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Mustofa, A. (2013). *Uji hipotesis statistik*. Gapura Publishing.com.
- Nugraha, & Agung. (2005). *Strategi jitu memiliki metode statistik penelitian dengan SPSS*. Andi Offset.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(4), [halaman tidak disebutkan].

- Prasetyo, B., & Jannah, M. L. (2006). *Metode penelitian kuantitatif: Teori dan aplikasi*. [Penerbit tidak disebutkan].
- Rahmat, I., Sa'adah, L., & Aprillia, D. (2020). Faktor kompensasi, motivasi, dan disiplin kerja serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang). *LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah*.
- Setiawan, & Kusriani, D. E. (2010). *Ekonomi metrika*. Andi Offset.
- Siregar, B. G., & Hardana, H. A. (2022). *Metode penelitian ekonomi dan bisnis*. Merdeka Kreasi Group.
- Sukardi, H. M. (2021). *Penelitian pendidikan: Kompetensi dan praktiknya* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Fandy. (2006). *Manajemen jasa*. Andi Offset.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2019). *Pengantar statistika: Cara mudah memahami statistika* (Edisi ketiga). Bumi Aksara.
- Wahyuni, D. M. S. S. (2020). *Statistik deskriptif untuk penelitian olah data manual dan SPSS*. <https://books.google.co.id/books?id=beGWEAAAQBAJ>
- Waluyo. (2006). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.