

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI UPPD BANJARMASIN II**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



Hijjatin Mardhatina

NIM. 2010411220004

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI UPPD BANJARMASIN II**

- A. Nama Mahasiswa : Hijjatin Mardhatina NIM : 2010411220004
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 21 Desember 2023
C. Tim Penguji

a. Ketua

(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos., MPA)

NIP. 197303162005011001

(.....)

b. Sekretaris

(Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP)

NIP. 198804112019032010

(.....)

c. Anggota

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si)

NIP. 197706012002121001

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 21 Desember 2023

Koordinator Program Studi
Admin/strasi Publik

Avela Dew, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 21 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7314 /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Hijjatin Mardhatina
NIM : 2010411220004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin II

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.30 Wita s/d selesai
Nilai : B3 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Hijjatin Mardhatina

1. ketua : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos,
MPA

2. Sekretaris : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP

3. Anggota : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si

Mentor/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Arelah Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197306161999032002



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Hijjatin Mardhatina*
Tempat/Tanggal Lahir : Kotabaru, 1 Maret 2002
NIM : 2010411220004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Komplek Bumi Tabalong Damai Blok C No. 2
Kabupaten Tabalong

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila di kemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 21 Desember 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



Hijjatin Mardhatina

NIM. 2010411220004

ABSTRAK

Hijjatin Mardhatina, 2010411220004. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin II”. Di bawah bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan tentang kualitas pelayanan yang ada pada kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II. Masalah yang sering ditemukan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan pegawai kepada wajib pajak, prosedur administrasi yang terlalu susah, pengurusan berkas yang lambat diproses, waktu penyelesaian yang tidak pasti, dan tidak dipungkiri juga faktor masalah masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin II.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan tipe penelitian kausalitas. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Sumber data diambil dari hasil pengisian kuesioner dari responden dan dokumentasi sesuai objek penelitian. Pengolahan data dengan cara uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, uji linearitas, kemudian analisis regresi linear sederhana, serta uji hipotesis dengan uji parsial (uji t) dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dan uji parsial (uji t), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin II. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel independen yang diambil dalam penelitian ini memiliki tingkat pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 79,6% sehingga selebihnya sebesar 20,4% adalah variabel-variabel lain yang tidak dikemukakan dalam penelitian ini. Saran dari penelitian ini mengharapkan agar dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama. Untuk kedepannya untuk variabel bebas bisa ditambahkan lebih dari satu. Karena penelitian ini hanya meneliti satu variabel saja yaitu, kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin II. Sedangkan, masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Hijjatin Mardhatina, 2010411220004. "The Influence of Service Quality on Community Satisfaction in Paying Motor Vehicle Taxes at UPPD Banjarmasin II". Under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.

This research departs from the problem of service quality at the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit office. The problems that are often found are that many people complain about the services provided by employees to taxpayers, administrative procedures that are too difficult, file processing that is slow to process, uncertain completion times, and it cannot be denied that there are also community problems themselves. Therefore, the aim of this research is to determine the effect of service quality on public satisfaction in paying motor vehicle tax at UPPD Banjarmasin II.

The research method used is a quantitative method with causality research type. Data collection techniques through questionnaires and documentation. Data sources were taken from the results of filling out questionnaires from respondents and documentation according to the research object. Data processing is carried out by means of validity and reliability tests, classic assumption tests which include normality tests, linearity tests, then simple linear regression analysis, as well as hypothesis testing with partial tests (t tests) and coefficient of determination.

Based on the results of simple linear regression analysis and partial tests (t tests), it shows that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction in paying motor vehicle taxes at UPPD Banjarmasin II. This is proven by the significance level, namely 0.000, which is smaller than 0.05. The independent variables taken in this research have a level of influence on the dependent variable of 79.6% so that the remaining 20.4% are other variables not presented in this research. We hope that the suggestions from this research will be useful for students who are conducting similar research or carrying out further research on the same topic. In the future, more than one independent variable can be added. Because this research only examines one variable, namely, service quality which influences public satisfaction in paying motor vehicle tax at UPPD Banjarmasin II. Meanwhile, there are still other factors that can influence people's satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Motor Vehicle Tax, Community Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Membayar Pajak di UPPD Banjarmasin II”. Penelitian ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar Strata Tingkat 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya peneliti mengalami beberapa hambatan dan kesulitan. Namun, karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, membimbing, dan mengarahkan sehingga kesulitan tersebut berhasil dilewati dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Dra. Hj. Afrida Royati, M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.

5. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos., MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, dan memberikan masukan selama peneliti menyelesaikan penelitian ini.
6. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi.
7. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi.
8. Bapak M. Mirza Luffillah, S.E selaku Kepala UPPD Banjarmasin II yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
9. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
10. Kepada orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan semangat kepada peneliti.
11. Kepada teman-teman seperjuangan HIMA-AP FISIP ULM dan teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 21 Desember 2023

Peneliti

Hijjatin Mardhatina

NIM. 2010411220004

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II KERANGKA TEORI.....	10

2.1	Penelitian Terdahulu.....	10
2.2	Konsep Teoritis	15
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2	Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.2.3	Pengertian Kepuasan Masyarakat	23
2.2.4	Indikator Kepuasan Masyarakat.....	23
2.2.5	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat	25
2.3	Model Penelitian.....	27
2.4	Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Pendekatan Penelitian.....	29
3.2	Tipe Penelitian.....	29
3.3	Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian	30
3.3.1	Variabel Terikat (Dependen).....	30
3.3.2	Variabel Bebas (Independen).....	32
3.4	Lokasi Penelitian	38
3.5	Populasi	38
3.6	Sampel dan Teknik Sampling.....	38
3.7	Sumber Data dan Instrumen	39
3.7.1	Data Primer	39

3.7.2	Data Sekunder	40
3.8	Teknik Pengumpulan Data	40
3.9	Pengolahan Data.....	41
3.9.1	Skala Pengukuran.....	41
3.9.2	Deskripsi Statistik	42
3.9.3	Uji Analisis Data.....	43
3.9.4	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.9.5	Analisis Regresi Linear Sederhana	47
3.9.6	Alat Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		51
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	51
4.1.1	Sejarah UPPD Banjarmasin II.....	51
4.1.2	Visi dan Misi UPPD Banjarmasin II.....	53
4.1.3	Struktur Organisasi UPPD Banjarmasin II	54
4.2	Temuan Penelitian	55
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		80
5.1	Analisis Temuan Penelitian	80
BAB VI PENUTUP		84
6.1	Kesimpulan.....	85
6.2	Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2018-2022.....	2
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Kendaraan Bermotor yang Terdaftar pada UPPD Banjarmasin II Tahun 2022-2023.....	3
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban	42
Tabel 3. 3 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	43
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4. 4 Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	58
Tabel 4. 5 Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	65
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas	75
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	77
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	27
Gambar 4. 1 Kantor UPPD Banjarmasin II.....	51
Gambar 4. 2 Lokasi UPPD Banjarmasin II.....	52
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi UPPD Banjarmasin II.....	55
Gambar 4. 4 Grafik Normalitas Probability Plot	74
Gambar 4. 5 Model Akhir Penelitian	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	94
Lampiran 3 : Persetujuan Izin Penelitian	95
Lampiran 4 : Output Pengujian Data di SPSS 25	96
Lampiran 5 : Dokumentasi.....	101