

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KPP PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN

Oleh:

Oktaviana Elysadewi¹, Rudy Santoso²

¹Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

²Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

email: ¹oktavianaelysa@gmail.com

²rudysantoso@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

The Surabaya Krembangan Pratama Tax Office address at the Surabaya State Finance Building I Jalan Indrapura Number 5, Surabaya. This study took all respondents of personal taxpayers who visited KPP Pratama Surabaya Krembangan. This type of research that will be used to use quantitative research methods. The number of samples used was 100 people. Sampling was done by accidental random sampling method. From the validity test, the r value of all questions is greater than the value of r table (0.1966), so it is stated that the questionnaire is valid, from the reliability test, the value of croanbach alpha is above 0.60, which means that all can be concluded that the questionnaire is reliable, the normality test of Asymp value Sig of 0.082 above the real level of 0.05 so that it can be stated that the data are normally distributed, multicollinearity test tolerance values $0.654 > 0.1$ and VIF $1.528 < 10$ otherwise there is no problem of multicollinearity, heteroscedasticity test from the results of the study points spread randomly and spread below the number 0 on the Y axis. Data were then analyzed by regression tests using SPSS version 22.0. Regression testing obtained a sig value of 0,000, this shows that the variable Quality of Service and Facilities has a significant effect on Consumer Satisfaction, in addition obtained a value (R^2) of 0.653 or it can be stated that 65.3% of customer satisfaction is influenced by the quality of service and facilities. From these results it can be concluded that the quality of services and facilities has a significant effect on customer satisfaction KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Keywords: Service Quality; Amenities; Consumer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan. Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan kas negara yang digunakan untuk pembangunan dengan tujuan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pajak mempunyai peranan sangat penting dalam perkembangan kesejahteraan bangsa.

Berdasarkan pasal 1 Angka 1 Undang-Undang nomer 28 Tahun 2007, Undang-Undang tentang ketentuan umum dan Tata Cara perpajakan, maka pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutama oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berbagai upaya untuk memberikan kontribusi yang positif untuk penerimaan APBN, sebenarnya sudah cukup lama dilakukan oleh DJP yaitu dengan meluncurkan berbagai program perubahan (change program) atau reformasi perpajakan administrasi perpajakan secara singkat biasa disebut Modernisasi semenjak tahun 2002. Pada tahun tersebut, salah satunya dengan membentuk kantor pelayanan pajak wajib pajak besar dan kantor pelayanan pajak wajib pajak besar. Berikutnya pada tahun 2004,

tahapan modernisasi dilakukan dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak Madya (Medium Tax Office), dan pada tahun 2006 sampai dengan tahun 2008 dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Small Tax Office). Sehingga dengan adanya modernisasi ini maka kantor pelayanan pajak konvensional dan kantor pemeriksaan dan penyelidikan pajak digabung menjadi Kantor Pelayanan Pajak Modern. Dimana kantor pelayanan pajak modern ini terbagi menjadi tiga jenis, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Besar (Large Tax Office, LTO)
2. Kantor Pelayanan Pajak Madya (Middle Tax Office, MTO)
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Small Tax Office, STO)

Salah satu KPP Pratama yang beroperasi di Kota Surabaya adalah KPP Pratama Surabaya Krembangan. KPP Pratama Surabaya Krembangan menjalankan tugas pelayanan yang berhubungan dengan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). KPP Pratama Surabaya Krembangan menjalankan tugas pelayanan diantaranya yang berhubungan dengan Pajak Penghasilan (PPh). PPh Pasal 21 orang pribadi merupakan pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Wajib pajak yang dipotong PPh pasal 21 dan/atau PPh pasal 26 adalah orang .pribadi yang merupakan :

1. Pegawai.

2. Penerima uang pesangon, pensiun atau uang manfaat pensiun, tunjangan hari tua, atau jaminan hari tua termasuk ahli warisnya.
3. Bukan pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan.

Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji dan menganalisis:

KAJIAN PUSTAKA

Perilaku Konsumen

Menurut Mangkunegara (2002) “Perilaku konsumen ialah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan”. Menurut Winardi dalam Sumarwan (2003) definisi perilaku konsumen merupakan “Perilaku yang ditujukan oleh orang-orang dalam merencanakan, membeli dan menggunakan barang-barang ekonomi dan jasa”. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen, yaitu :

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2001:184) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Indikator fasilitas menurut Tjiptono (2001: 48), yaitu :

1. Pertimbangan/perencanaan spasial
2. Perencanaan ruang

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Motivasi, Belajar, Kepribadian dan Konsep Diri, Sikap.

Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima, antara lain:

1. Tangibles (bukti fisik);
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan dan kepastian)
5. Emphaty (empati)

3. Perlengkapan/perabotan
4. Tata cahaya dan warna
5. Pesan-pesan yang disampaikan
6. Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen

Engle et, al dalam Tjiptono (2004:24) mengatakan bahwa kepuasan konsumen

adalah evaluasi pembeli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (Outcome) tidak memenuhi harapan. Berdasarkan hasil tinjauan pustaka serta penelitian terdahulu, maka penulis ini membahas mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan

Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan”. Dalam pembahasan ini akan disampaikan kerangka konseptual merupakan panduan dan sebagai perumusan hipotesis dalam bentuk pemikiran sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini.

Hipotesis

Berdasarkan teori yang telah dirumuskan, peneliti dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen KPP Pratama Surabaya Krembangan.

H₂ : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.

H₃ : Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *Riset exploratory* yaitu menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Jenis data penelitian ini berbentuk kuantitatif, pengumpulan datanya menggunakan

kuisisioner dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada wajib pajak yang membayar pajak penghasilan orang pribadi karyawan yang berada di Surabaya. Cara pengambilan sampelnya menggunakan metode *accidental random sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang itu cocok sebagai sumber data.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah berada di Surabaya dan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan yang

beralamat di Jalan Indrapura No. 5 (GKN I). Waktu penelitian pukul 08.00-17.00 WIB. Penelitian ini dilakukan mulai bulan November 2019.

Populasi dan Sample

Populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:215). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak penghasilan orang pribadi karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan dengan jumlah data pada tahun 2018 dan 2019 yaitu sebanyak

2585 wajib pajak. Teknik dalam penelitian ini menggunakan metode accidental random sampling, dimana pengambilan sampel dilakukan secara

kebetulan yaitu siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015:156).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas

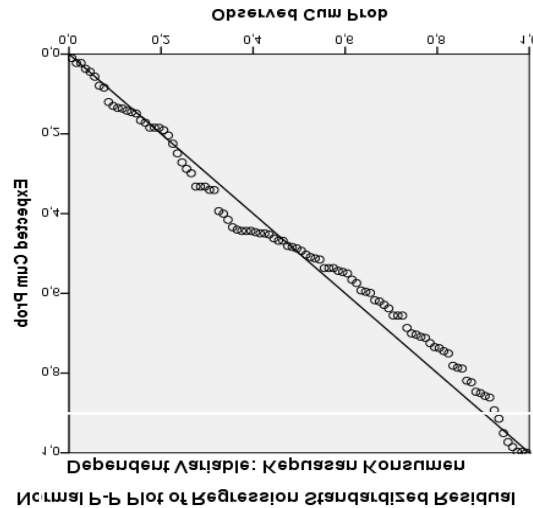
Variabel	Korelasi (r)			Koefisien	
	R hitung	R tabel	Status	Alpha Cronbach	Status
Kualitas Pelayanan (X1)					
X1.1	0,746	0,1966	Valid	0,909	Reliabel
X1.2	0,612	0,1966	Valid		Reliabel
X1.3	0,645	0,1966	Valid		Reliabel
Fasilitas (X2)					
X2.1	0,508	0,1966	Valid	0,886	Reliabel
X2.2	0,598	0,1966	Valid		Reliabel
X2.3	0,579	0,1966	Valid		Reliabel
Keputusan Konsumen (Y)					
Y1	0,723	0,1966	Valid	0,921	Reliabel
Y2	0,687	0,1966	Valid		Reliabel
Y3	0,634	0,1966	Valid		Reliabel

Sumber: Data yang diolah (2019)

Tabel 1, berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa keseluruhan pertanyaan adalah valid, karena nilai R hitung > R tabel. Berdasarkan hasil uji

reabilitas menunjukkan bahwa keseluruhan pertanyaan adalah reabel, karena nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6.

Uji Asumsi Klasik Normalitas



Gambar 1. Uji Normalitas
Sumber : Data yang diolah (2019)

Gambar 1, Dengan melihat tampilan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi uji asumsi normalitas.

Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	0,654	1,528
Fasilitas	0,654	1,528

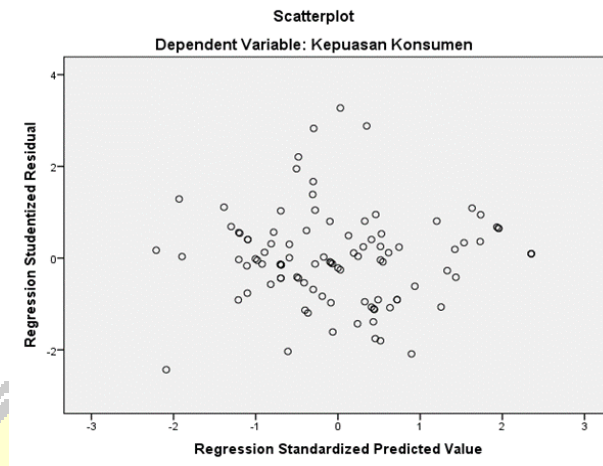
Sumber: Data yang diolah (2019)

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai tolerance pada kualitas pelayanan dan fasilitas adalah 0,654, sehingga nilai tolerance $> 0,1$. Sedangkan nilai VIF pada kualitas pelayanan dan fasilitas

yaitu 1,528, sehingga nilai VIF $<$ dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa regresi dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas.

Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Gambar 2. Uji Heterostedastisitas



Gambar 2, Dari hasil pengujian terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di

bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Standart Error
Constant	3,706	4,487
Kualitas Pelayanan (X1)	0,46	0,074
Fasilitas (X2)	0,487	0,081

Sumber: Data yang diolah (2019)

Hasil Tabel 3, dapat disimpulkan sebagai berikut:

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

$$Y = 3,706 + 0,460 X_1 + 0,487 X_2$$

Nilai konstanta sebesar 3,706 artinya jika variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas di anggap 0 (nol) atau tidak di terapkan maka, kepuasan Konsumen (Y) = 3,706 selanjutnya nilai b1, yang merupakan

koefisien regresi dari variabel X1 Kualitas Pelayanan sebesar 0,460 mempunyai arti bahwa jika Kualitas pelayanan naik sebesar 1 satuan maka Kepuasan Konsumen juga akan naik sebesar 0,460 satuan dengan variabel

lainnya tetap. Nilai b2 merupakan koefisien regresi variabel (X2) Fasilitas sebesar 0,487 artinya jika fasilitas meningkat sebesar 1 satuan kepuasan

konsumen juga akan mengalami kenaikan atau peningkatan sebesar 0,487 satuan dengan variabel lainnya tetap.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,808a	,653	,645	3,43358

Sumber: Data yang diolah (2019)

Hasil Koefisien Determinasi atau R Square (R²) adalah 0,653 yang menunjukkan bahwa 65,3 % kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan di pengaruhi oleh Kualitas

Pelayanan dan Fasilitas sementara sisanya sebesar 34,7 % dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Peguajian Hipotesis

Uji t

Tabel 5. Uji Hipotesis Secara Parsial

Model	T	Sig.
(Constant)	0,826	0,411
Kualitas Pelayanan (X1)	6,247	0,000
Fasilitas (X2)	6,007	0,000

Sumber: Data yang diolah (2019)

$$t \text{ tabel} = t (n/2 ; n-k-1) = t (0,025 ; 97) = 1,98472$$

Hasil uji Tabel 5, menunjukkan bahwa:

Variabel Kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 6,247 dan t tabel sebesar 1,98472 maka t hitung > t tabel. Dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan secara

parsial Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. dengan demikian hipotesis dapat diterima.

Variabel fasilitas (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 6,007 dan t tabel sebesar

1,98472 maka t hitung > t tabel. Dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05, sehingga

dapat disimpulkan secara parsial fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan asumsi

Uji F

Tabel 6. Uji Hipotesis Secara Simultan ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2148,130	2	1074,065	91,104	,000b
	Residual	1143,580	97	11,789		
	Total	3291,710	99			

Sumber: Data yang diolah (2019)

$$F \text{ tabel} = F (k ; n-k) = F (2 ; 98) = 3,09$$

Hasil Uji Tabel 6, menunjukkan bahwa:

Dari hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa F hitung > F tabel (91,104 > 3,09) atau Sig. F < 5% (0,000 < 0,05). Artinya secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen

variabel bebas lainnya konstan. dengan demikian hipotesis dapat diterima.

(Y). Dengan demikian hipotesis yang menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (x2), secara bersama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

PEMBAHASAN HASIL TEMUAN PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil dari hipotesis pertama adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan. Berdasarkan hasil nilai t hitung sebesar 6,247 dan nilai t tabel 1,987 (t hitung > t tabel). Kemudian dari tingkat signifikan t sebesar 0,000 < dari 0,05 maka Ho ditolak dan Hi diterima. Hal ini berarti bahwa untuk variabel kualitas pelayanan secara partial

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil dari hipotesis kedua adalah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan. Berdasarkan hasil nilai t hitung sebesar 6,007 dan nilai t tabel 1,987 (t hitung > t tabel). Kemudian dari tingkat signifikan t sebesar 0,000 < dari 0,05 maka Ho ditolak dan Hi diterima. Hal ini berarti bahwa untuk variabel fasilitas secara

partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Saran

Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh yang positif serta memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap Kepuasan Konsumen pada KPP Pratama Surabaya Krembangan, maka diharapkan harus memperhatikan serta mempertambah faktor Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Cetakan Pertama. Jakarta:Graha Ilmu.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Mangkunegara, Prabu Anwar. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Refika .Aditama.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2015. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.

Swastha, Basu Dharmesta dan Handoko T. Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Winardi dan Suparwarman. 2003. *Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.

