



**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi kasus pada pelanggan SAMSAT Karangploso)

**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh

**MUHAMAD HAMAMI NAJIH**

NPM 21601081505



UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
MALANG

2020

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di *Kantor SAMSAT* Karangploso di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel bebas yang digunakan adalah tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 responden yang melakukan pembayaran pajak pada Kantor SAMSAT Karangploso. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji determinasi dengan bantuan *software* SPSS. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** Kepuasan pelanggan, tingkat pemahaman pajak, kualitas pelayanan.

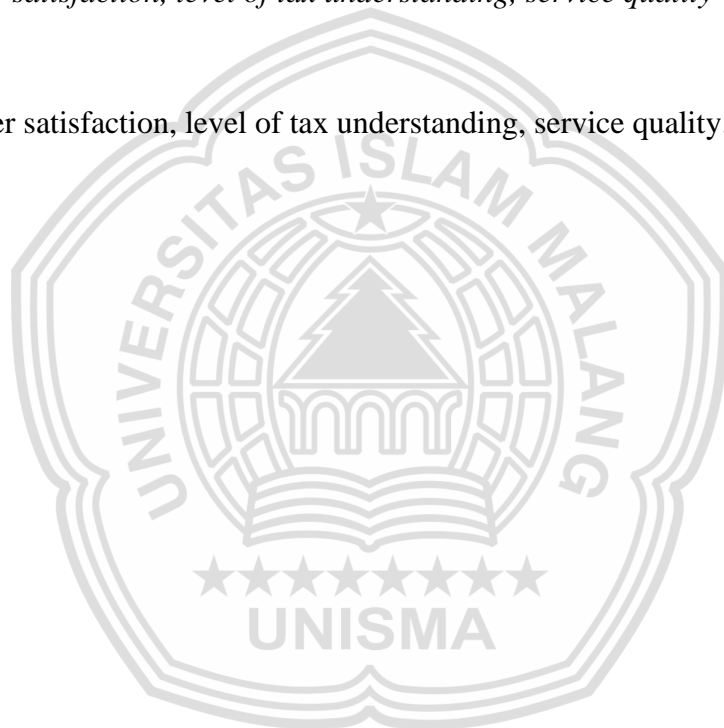


## ABSTRACT

*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*

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



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus di perhatikan 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).

Pada zaman 4.0 ini kita dipermudah dengan adanya teknologi. Teknologi itu sendiri bisa digunakan untuk mencari informasi tentang akan kepuasan pelanggan. Sekarang kita bisa menjumpai bagaimana manusia pada masa produktif masih banyak yang tidak mengetahui tentang arti kepuasan pelanggan itu sendiri. Teknologi ini tidak hanya digunakan untuk bermain game ataupun menyapa teman dari jauh, melainkan teknologi ini bisa digunakan untuk mencari berbagai macam informasi terkait dengan apa yang kita inginkan. Bahkan informasi terkait dengan kepuasan pelanggan bisa di akses melalui teknologi tersebut. Teknologi bisa dijadikan perusahaan untuk mengevaluasi kekurangan atau kelauman agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Sekarang bisa dikatakan pelayanan kantor pajak memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Pelayanan lebih baik sendiri bisa menimbulkan kenyamanan pelanggan saat mengunjungi kantor pajak dan bisa merekomendasikan ke orang lain mengenai apa saja pelayanan yang didapatkan bila mengunjungi kantor pajak. Sekarang kantor pajak bisa menjalankan kembali kegiatannya tapi dengan memperhatikan protokol kesehatan. Sekarang Indonesia bahkan seluruh negara lainnya sedang dilanda virus yang mengakibatkan kegiatan sehari-hari di batasi. Masyarakat yang ingin pergi mengunjungi kantor pajak bisa dilayani dengan baik dan tetap menjalankan protokol kesehatan agar virus tersebut tidak menular.

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.

Pelayanan jasa merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat melainkan pelayanan jasa tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Salah satu pelayanan jasa yang tentunya tidak lepas dari kehidupan sehari-hari adalah pelayanan jasa yang diberikan oleh kantor pajak. Kantor pajak merupakan salah satu perusahaan atau instansi yang memberikan pelayanan jasa tidak hanya orang-orang tertentu tapi juga semua orang.

Dengan dasar yang sudah di jelaskan, maka peneliti tertarik terhadap sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN SAMSAT KARANGPLOSO)”**.

## 1.2 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 ?

### **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.3.1 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.

#### **1.3.2 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.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Pada kesimpulan penelitian ini yang telah dijelaskan diatas sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayang 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.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini telah berupaya dan melaksanakan penelitian sesuai prosedur ilmiah namun demikian masih mempunyai keterbatasan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah tingkat pemahaman pajak dan kualitas pelayanan. Namun hanya terdapat dua variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Pada penggunaan metode pengumpulan data yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner yang menjadi keterbatasan pada penelitian ini.

#### 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini dapat memberikan beberapa implikasi dan saran sebagai berikut:

a. Bagi perusahaan

1. Meningkatkan variabel tingkat pemahaman pajak, terutama pada pemahaman yang masih kurang karena masih banyak anak usia produktif belum mengetahui pajak yang di berikan 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 tingkat pemahaman pajak  $X_{4.3}$  mengenai pemberian hadiah untuk pemberian produk yang menjadi nilai yang paling rendah diantara semua nilai *Mean* variabel, dan jenis informasi yang diberikan oleh kantor SAMSAT terhadap pelanggan.
2. Diharapkan Kantor SAMSAT benar-benar mempertimbangkan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan utama demi kemajuan Kantor SAMSAT.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik adalah sebagai berikut:

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.
- Prajogo, J. N., & Widuri, R. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 175.
- 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.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345-357.
- Widayati, N., & Nurlis, A. (2010). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Makalah Simposium Nasional Perpajakan XIII (yang dipresentasikan pada tahun 2010)*.

