

# JURNAL YAQIN RPL

## Jurnal Yaqin.pdf

 Universitas Abdurachman Saleh

---

### Document Details

**Submission ID**

trn:oid::8135:72335326

**Submission Date**

Nov 26, 2024, 3:43 PM GMT+7

**Download Date**

Nov 26, 2024, 3:55 PM GMT+7

**File Name**

Jurnal Yaqin.pdf

**File Size**

431.1 KB

**14 Pages**

**4,061 Words**

**25,317 Characters**

# 17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

## Exclusions

- ▶ 31 Excluded Matches

---

## Top Sources

- 17%  Internet sources
- 13%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 17% Internet sources
- 13% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	eprints.uny.ac.id	3%
2	Internet	unars.ac.id	3%
3	Internet	repository.unars.ac.id	2%
4	Internet	123dok.com	1%
5	Internet	repository.iainbengkulu.ac.id	1%
6	Internet	jurnal.iainambon.ac.id	1%
7	Internet	docobook.com	1%
8	Internet	prezi.com	1%
9	Internet	adoc.pub	1%
10	Internet	journals.ums.ac.id	1%
11	Internet	slideplayer.info	1%

12	Internet	ejournal.stiepancasetia.ac.id	0%
13	Internet	lib.ibs.ac.id	0%
14	Internet	www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id	0%
15	Internet	fr.scribd.com	0%
16	Internet	garuda.kemdikbud.go.id	0%
17	Publication	Dea Putri Insani, Rinaldi Rinaldi. "Kontribusi antara Kualitas Pelayanan dengan K...	0%
18	Internet	journal.upgris.ac.id	0%
19	Internet	baitululum.fah.uinjambi.ac.id	0%
20	Internet	www.jurnal.stiatabalong.ac.id	0%

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Membayar Pajak Bumi Bangunan Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo.

**ABSTRAK**

Oleh :

Mohammad Ainul Yaqien<sup>1</sup>, Hari Susanto<sup>2</sup>, Vita Noviyanti<sup>3</sup>  
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

Email :

Pajak Bumi dan Bangunan baik itu di wilayah Perdesaan dan Perkotaan merupakan objek pajak yang memiliki prosentase tinggi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, dan juga yang terjadi di Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo. Dalam proses pembayaran PBB ini maka pelayanan publik diharapkan memuaskan pihak warga masyarakat sebagai wajib pajak. Harapannya, semakin baik pelayanan yang dilakukan maka akan banyak pula wajib pajak yang akan membayarkan PBB sehingga akan meningkatkan jumlah penerimaan PBB di kantor Desa Sumberkolak Sumberkolak Kecamatan Panarukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh serta besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Membayar Pajak Bumi Bangunan Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo. Menggunakan metode dan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menghasilkan analisa di lapangan dengan menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya disertai dengan tabel, grafik dan gambar. Hasil penelitian menyatakan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat membayar Pajak Bumi Bangunan Desa Sumberkolak, dibuktikan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,049 > 4,08$ ), sedangkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan adalah 6,932 dan lebih besar daripada  $t_{tabel}$ . ( $6,932 > 2.02108$ ). Nilai koefisien determinasi sebesar 0,546 atau 54,6 % Kualitas Pelayanan berkontribusi sebesar 54.6% terhadap kepuasan masyarakat, sisanya sebesar 45,4% merupakan variabel lain diluar penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Quality of Service on Community Satisfaction in Paying Land and Building Tax in Sumberkolak Village, Panarukan District, Situbondo Regency.

**ABSTRACT**

Land and building tax both in rural and urban areas is a tax object that has a high percentage in increasing local revenue, and also what happens in Sumberkolak Village, Panarukan Subdistrict, Situbondo Regency. In the process of paying the PBB, public services are expected to satisfy the citizens as

taxpayers. The hope is that the better the service is done, the more taxpayers will pay the PBB so that it will increase the amount of PBB revenue at the Sumberkolak Village office, Panarukan Subdistrict. This study aims to determine the effect and magnitude of the influence of service quality on community satisfaction in paying land and building tax in Sumberkolak Village, Panarukan Subdistrict, Situbondo Regency. Using quantitative research methods and types that aim to produce analysis in the field using numbers starting from data collection, interpretation of the data, and the appearance of the results accompanied by tables, graphs and images. The results of the study state, the quality of service affects the satisfaction of the community to pay the Land and Building Tax of Sumberkolak Village, as evidenced by  $F_{count} > F_{table}$  ( $48.049 > 4.08$ ), while the magnitude of the effect of service quality is 6.932 and greater than the  $t_{table}$ . ( $6.932 > 2.02108$ ). The coefficient of determination is 0.546 or 54.6% Service quality contributes 54.6% to community satisfaction, the remaining 45.4% is another variable outside this study.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pemerintah pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang 25 tahun 2019 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Nasution (dalam Rusydi, 2017:39) "Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Kotler (2013:95) kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan

dalam pelayanan membayar pajak akan mempengaruhi pendapatan daerah maka pemerintah membuat regulasi pengelolaan keuangan.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan adalah salah satu pajak pusat yang diserahkan pengelolaannya ke pemerintah daerah sehingga menjadi pajak daerah. PBB-Perdesaan sebagai pajak daerah diharapkan dapat berkontribusi maksimal terhadap penerimaan daerah khususnya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pelayanan publik oleh pemerintah di Desa Sumberkolak perlu di tingkatkan agar kualitasnya sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat, karena kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan untuk diterima oleh seseorang ataupun beberapa orang dan atau masyarakat pada umumnya, dengan pelayanan yang di berikan pemerintah Balai Desa Sumberkolak Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat maka kualitas pelayanan di persiapkan baik dan memuaskan, jika pelayanannya yang diterima melampaui harapan masyarakat maka kualitas pelayanan ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanannya dipersepsikan buruk, sedangkan pembayaran pajak di Desa Sumber Kolak dari periode 2021 dan 2023 masih stabil dan tidak terganggu dan di tahun 2021 dan 2022 target wajib bajak dari tahun 2021 sampai tahun 2023 menurun karena adanya kendala orang yang membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) mengalami pemblokiran karna telat bayar pajak dari tahun 2021 sampai 2023. Faktor yang kedua adalah masalah pembyaran yang di lakukan oleh petugas yang langsung nagih kerumah masing masing karna adanya pemblokiran dari setiap orang pada tiap tahunnya mengalami kenaikan pemblokiran jadi pajak tiap tahunnya mengalami penurunan dan adapulah kendalah yang dilakukan masyarakat yang telat bayar karna masalah cek cok tentang pembayaran pajak. **Rumusan Masalah :** “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat membayar Pajak Bumi Bangunan (PBB) di Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo”

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Sudarso (2016:57) kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Defenisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang; Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan Evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

### Indikator Kualitas Pelayanan :

Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud)
2. *Realibility* (kehandalan)
3. *Responsivess* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

### **Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler 2015:110) Menurut Tjiptono (2018) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya

#### **Indikator Kepuasan :**

1. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen
2. Sistem survei reputasi organisasi
3. Sistem analisis konsumen

### **Pajak Bumi dan Bangunan**

Pajak, bumi, dan bangunan adalah pajak yang di kenakan atas bumi dan bangunan. Subjek pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hal atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Wajib pajak PBB belum tentu pemilik bumi dan atau bangunan, tetapi dapat pula orang atau badan yang memanfaatkan bumi dan atau bangunan tersebut (Valentina Sri S.- Aji Suryo 2016:14-2)

Pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang dibutuhkan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besar pajak (Erly Suwandy 2015:61)

### **Hipotesis**

Berdasarkan pada hasil penelitian sebelumnya, dapat diambil kesimpulan mengenai hipotesis dan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. H1 → Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pembayaran Pajak, Bumi, dan Bangunan (PBB) di Kantor Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo
- b. H0 → Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pembayaran Pajak, Bumi, dan Bangunan (PBB) di Kantor Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini metode deskriptif dan verifikatif digunakan untuk menguji apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) kebijakan yang berhubungan dengan pembayaran pajak informasi tentang pertimbangan pemerintah daerah dalam kebijakan kepuasan pembayaran pajak serta melakukan pengujian apakah hipotesis yang telah di tentukan di terima atau di tolak.

### **Populasi**

Data yang didapat lihat bahwa jumlah pembayar pajak pada bulan Mei 2023 mencapai 4.407 jiwa. Populasi ini akan menjadi dasar dari pengambilan sampel.

### **Sampel**

Menurut Sugiono (2018 : 116) pengambilan sampel adalah proses yang dilakukan untuk memilih sampel yang benar dan tepat sebagai wakil dari populasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik " *proportional random sampling*" yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang dalam populasi itu.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yaitu 10% atau sama dengan 0,1

Dari jumlah populasi sebanyak 4.407 jiwa maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

$$n = \frac{4.407}{1 + (4.407 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{4.407}{(1 + 4.407 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{4.407}{1 + 4.407}$$

$$n = \frac{4.407}{1,04407}$$

$$n = 42,20$$

$$n = 42$$

Dari perhitungan rumus di atas maka diketahui total sampel dalam penelitian ini adalah 42 jiwa.

#### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo. Pada bulan Juni-Agustus tahun 2024 atau setelah seminar proposal dilakukan.

#### **Sumber Data :**

1. Sumber data primer
2. Sumber data skunder

#### **Metode Pengumpulan Data :**

1. Dokumentasi
2. Metode Angket (Kuesioner)

#### **Metode Analisis Data :**

#### **Uji Validitas**

Hasil  $r_{xy}$  yang diperoleh kemudian dikonsultasikan dengan r product moment pada table dengan ketentuan jika  $r_{xy} \geq r_{tabel}$  butir soal tersebut valid, jika  $r_{xy} < r_{tabel}$  berarti tidak valid, berbantuan SPSS.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrumen dapat dipercaya atau diandalkan untuk dijadikan sebagai instrument penelitian. Dalam pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov SPSS 17 for Windows*.

#### Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik menurut Ghozali (2016:32), seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) sebagai berikut: Dilihat dari nilai tolerance dan VIF. Nilai *cut off tolerance* < 0,1 dan VIF > 10 (berarti terdapat multikolonieritas).

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

#### Uji Regresi Linear Sederhana

"Regresi linier sederhana merupakan suatu prosedur untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk persamaan antara variabel tak bebas dengan variabel bebas tunggal. Dalam regresi linier sederhana hanya ada satu variabel bebas X yang dihubungkan dengan satu variabel tak bebas Y. Model Persamaan Regresi Linier Sederhana adalah seperti berikut ini:

$$[ Y = a + bX + e ]$$

#### Uji t (Parsial)

Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara X terhadap Y secara individu (parsial), maka digunakan uji t. Signifikan atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat diketahui dengan menggunakan statistik Uji t dengan rumus:

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Keterangan:

r: koefisien korelasi *Pearson*

n: jumlah sampel

#### Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi.

#### Uji Hipotesis Koefisien Determinasi

Cara ini digunakan untuk mengetahui berapa persen (%) besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan dilakukan

dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi product moment dan dikalikan dengan 100%.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Kualitas Pelayanan**

Tanggapan responden dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju maupun sangat setuju. Selain itu juga, responden yang memberikan jawaban tidak setuju atau tidak sangat setuju. Dimana pernyataan pertama didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (50%). Pernyataan kedua didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (33,3%). Pernyataan ketiga didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (52,4%). Pernyataan keempat didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (35,7%). Pernyataan kelima didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (33,3%). Pernyataan keenam didominasi responden yang memberikan jawaban Ragu ragu sebesar (47,6%). Pernyataan ketujuh didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (54,8%). Pernyataan kedelapan didominasi responden yang memberikan jawaban Ragu ragu sebesar (47,6%). Pernyataan kesembilan didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (52,4%). Pernyataan kesepuluh didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (35,7%). Pernyataan kesebelas didominasi responden yang memberikan jawaban Ragu ragu sebesar (47,6%) dan Pernyataan keduabelas didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (35,7%).

Pernyataan ketigabelas didominasi responden yang memberikan jawaban Ragu ragu sebesar (47,6%), Pernyataan keempatbelas didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (54,8%) dan Pernyataan kelimabelas didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (35,7%) serta Pernyataan keenambelas didominasi responden yang memberikan jawaban sangat setuju dan ragu ragu sebesar (31%). Pernyataan ketujuhbelas didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (54,8%), Pernyataan kedelapanbelas didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (35,7%) dan Pernyataan kesembilanbelas didominasi responden yang memberikan jawaban ragu ragu sebesar (45,2%) serta Pernyataan kedua puluh didominasi responden yang memberikan jawaban ragu ragu sebesar (50%)

#### **Kepuasan Masyarakat**

Tanggapan responden dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju maupun sangat setuju. Selain itu juga, responden yang memberikan jawaban tidak setuju atau tidak sangat setuju. Dimana pernyataan pertama didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (35,7%). Pernyataan kedua didominasi responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar (47,6%). Pernyataan ketiga didominasi responden yang memberikan jawaban ragu ragu sebesar (47,6%).

## Analisis Penelitian

### Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,677	0,304	Valid
2.	0,589	0,304	Valid
3.	0,679	0,304	Valid
4.	0,731	0,304	Valid
5.	0,589	0,304	Valid
6.	0,701	0,304	Valid
7.	0,654	0,304	Valid
8.	0,701	0,304	Valid
9.	0,652	0,304	Valid
10.	0,731	0,304	Valid
11.	0,701	0,304	Valid
12.	0,721	0,304	Valid
13.	0,701	0,304	Valid
14.	0,654	0,304	Valid
15.	0,731	0,304	Valid
16.	0,578	0,304	Valid
17.	0,654	0,304	Valid
18.	0,731	0,304	Valid
19.	0,710	0,304	Valid
20.	0,704	0,304	Valid

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel kualitas (X1) karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel} = 0,304$ .

#### Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

No	R Hitung	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1.	0,697	0,304	Valid
2.	0,441	0,304	Valid
3.	0,741	0,304	Valid

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel kualitas pelayanan (Y) karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel} = 0,304$

### Uji Reliabilitas

#### Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan	0,759	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,723	Reliabel

Berdasarkan tabel uji reliabilitas yakni Pengujian reliabilitas untuk menguji keandalan dari suatu alat ukur untuk masing-masing variabel. menunjukkan bahwa semua variabel memiliki hasil koefisien *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel adalah reliabel.

Uji Regresi Sederhana

Uji Regresi Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,368	,789		3,002	,005
Kualitas Pel_in	,104	,015	,739	6,932	,000

Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS 17 for windows di atas diketahui nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari < probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, yang berarti bahwa "Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)". Sehingga persamaan regresinya adalah:

$$[ Y = a + bX ]$$

$$Y = 2,368 + 0,104 X$$

a = angka konstanta dari *Unstandardized Coefficients* dalam kasus ini nilainya 2,368. angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan (X) maka nilai kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 2,368

b = angka koefisien regresi nilainya sebesar 0,104. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% pelayanan (X), maka kepuasan (Y) akan terjadi peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,104%.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98772960
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.077
	Negative	.082
Kolmogorov-Smirnov Z		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Berdasarkan tabel untuk teknik *Kolmogorov-Smirnov* besarnya 0,200 lebih besar dari 0,050 atau  $0,200 > 0,05$ . Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

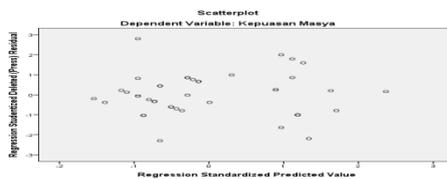
**Uji Multikolineritas**

**Rekapitulasi Hasil Uji Multikolineritas**

Variabel	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1,000	VIF < 10 Tidak ada multikolineritas

Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) yakni 1,000 yang menunjukkan hal sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolineritas antar variabel independen dalam model regresi.

**Uji Heteroskedastisitas**



Gambar menjelaskan bahwa pada scatterplot terlihat bahwa plot/titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu *Regression Studentized Residual*, oleh karenanya berdasarkan uji heterosdastisitas dengan menggunakan metode analisis grafik, maka pada model regresi yang terbentuk dapat dinyatakan tidak terjadi gejala heterosdastisitas.

**Uji Parsial (t-test)**

**Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,368	,789		3,002	,005
	Kualitas Pel_in	,104	,015	,739	6,932	,000

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai  $t_{hitung} = 6,932$ , sedangkan nilai  $t_{tabel} = 2,02108$ . Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis uji t didapat signifikansi 0,000 sehingga nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $6,932 > 2,02108$ . Berdasarkan nilai signifikansi tersebut maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi tersebut berada di bawah 0,05 yaitu 0,000 atau  $0,05 > 0,000$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Membayar Pajak Bumi Bangunan Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo.

**Uji Simultan ( Uji F)**

**Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71,441	1	71,441	48,049	,000 <sup>b</sup>

Residual	59,474	40	1,487
Total	130,915	41	

Dari table didapat nilai F hitung sebesar 48,049 dengan probabilitas 0.000 karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ , sedangkan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  ( $48,049 > 4,08$ ) maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan masyarakat atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam membayar Pajak Bumi Bangunan Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Koefisien Determinasi sebagai berikut:**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,739a	,546	,534	1,2193618

Hasil dari analisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y) seperti pada table 4.22 di atas, dapat di lihat bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,546 atau 54,6 % sedangkan sisanya 45,4 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam hasil regresi yang dibuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berkontribusi sebesar 54.6% terhadap Kepuasan (Y) dan sedangkan sisanya sebesar 45,4% dikontribusi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari keseluruhan hasil penelitian yaitu:

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini ditunjukkan bahwa uji  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  atau ( $48,049 > 4,08$ ), sedangkan ( $t_{hitung}$ ) dan lebih besar  $t_{tabel}$  atau nilai sinifikansinya sebesar 0.000 serta lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Besarnya pengaruh kualitas pelayanan nilai 6,932 dan lebih besar daripada  $t_{tabel}$ . Atau  $6,932 > 2.02108$ , serta dengan tingkat signifikansi 0,000 atau  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan nilai signifikansi tersebut maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi tersebut berada di bawah 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat Membayar Pajak Bumi Bangunan Desa Sumberkolak Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo.

**SARAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti tidak ada saran karena variabel kualitas pelayanan memenuhi keinginan masyarakat/memenuhi indikator kepuasan masyarakat.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

1. Ayahku Abdus Syukur dan ibuku Nur Fadilah terima kasih karena telah senantiasa memanjatkan doa, memberikan dukungan, kasih sayang yang tulus hingga akhir penyelesaian pendidikan S1 ini;

2. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberikan ilmu dan memberikan pelayanan administrasi;
3. Kepala Desa Sumberkolak, perangkat desa dan segenap responden yang telah membantu memberikan data serta menjawab kuesioner.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Fahmi Irham, 2013, *Perilaku Organisasi*, Penerbit : Alfabet
- Hadi, 2003. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Harbani Pasolong. 2010. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jusuf Suit dan Almasdi, 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Cetakan I. Bandung: PT Refika Aditama
- Kasmir, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*, jilid I dan II. PT Indeks:Jakarta
- Margono, 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Martono, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty
- Rahmayanty, 2012. *Managemen Personalia*. Yogyakarta
- Sadjijono, 2015. *Managemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta BPFE.
- Saleh, 2010. *Managemen Personalia*. Yogyakarta. BPFE
- Strauss & Corbin, 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gunung Agung
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugiyono,2014Fa. *Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung:Alfabeta
- Suharsimi Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinika Cipta
- Sunarto, 2007. *Managemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta BPFE
- Sutedja, 2007. *Suroai Diagnosis Organisasional. Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang

- Sutrisno, 2010. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, Bandung, Alfabeta
- Tjiptono, 2015. *Menjadi Manajer yang lebih baik lagi*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Tjiptono, 2012. *Prosedur Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Usman, 2001. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gunung Agung
- Waluyo Wiraman. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., and Gremler, D.D. (2010). *Services Marketing Strategy, in Wiley International Encyclopedia of Marketing: Marketing Strategy*, Robert A. Peterson and Roger A. Kerin, eds. Chichester, UK: John Wiley & Sons.

#### **Perundang-undangan :**

- Menteri Dalam Negeri. 2015. *Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa*.
- Peraturan Bupati Situbondo Nomor 51 Tahun 2016 *Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Situbondo*.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 *Tentang Pajak Bumi Bangunan*.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Urusan Yang Menjadi Kewenangan Daerah, Meliputi Urusan Wajib dan Urusan Pilihan*.
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 *Tentang Dana Bagi Hasil Dari Penerimaan PBB*.
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*.
- Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 *Tentang Keuangan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintah Daerah dalam bentuk pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Daerah*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2013 *tentang hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat*.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2013 *tentang Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Undang-Undang Nomor 33 tahun 2015 *tentang sumber pendapatan asli daerah*
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 *tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pajak*

#### **Internet :**

- <https://id.m.wikipedia.org>. *Daftar Kecamatan dan Desa Kabupaten Situbondo*. (Diakses tanggal 3 Mei 2020).

<https://www.jogloabang.com/desa/permendagri-84-2016-sotk-pemerintah-desa>. (Diakses tanggal 3 Mei 2020).

Yenrizal. 2012. *Membuat Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian*.  
<http://www.trijayafmplg.co.id/2012/12/kuliah-with-dosen-membuat-rumusan-masalah-tujuan-penelitian/> ( Diakses tanggal 3 Mei 2020).