

BAB V

HASIL ANALISIS DATA

5.1 Pendahuluan

Dalam bab V ini peneliti akan menjelaskan uraian dan analisis data berdasarkan hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Data tersebut merupakan data inti dari penelitian sehingga nantinya kita dapat melihat bagaimana kualitas pelayanan di SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang, dan seberapa besar kesenjangan (*gap*) yang ada dari setiap dimensi yang dijadikan tolak ukur. Adapun data yang peneliti sajikan terbagi menjadi dua jenis, yaitu data responden dan data penelitian.

Data responden adalah data yang berisikan identitas diri responden. Dalam penelitian ini data responden yang diteliti diantaranya 1). Jenis Kelamin Responden, 2). Usia Responden, 3). Pendidikan Terakhir Responden, dan 4). Pekerjaan Responden. Sedangkan data penelitian adalah sekumpulan angka – angka/skor yang dihasilkan dari 100 kuesioner yang disebarkan kepada masing – masing responden. Skor tersebut didapat dari jawaban responden atas pernyataan yang telah peneliti buat mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang. Dimana pernyataan tersebut dibuat berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan *Reliability, Resonsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*. Pernyataan tersebut dibuat untuk mengetahui skor kesenjangan antara

pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*Perceived Service*). Atas dasar itu kuesioner dibuat yang terdiri dari 25 pernyataan, yang terdiri dari 5 pernyataan dimensi *reliability*, 4 pernyataan dimensi *responsiveness*, 4 pernyataan dimensi *assurance*, 5 pernyataan dimensi *emphaty*, dan 7 pernyataan dimensi *tangibles*.

5.2 Data Responden

Dalam analisis deskriptif ini, data mengenai identitas responden disajikan dalam bentuk tabel. Hal ini dilakukan untuk mengetahui latar belakang dari setiap responden yang juga merupakan bahan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian.

Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Pria	65	65.0
Wanita	35	35.0
Total	100	100.0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan tabel hasil perhitungan distribusi frekuensi mengenai jenis kelamin responden di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden pada penelitian ini sebagian besar sebanyak 65 responden (65,0%) berjenis kelamin pria. Dan sebanyak 35 responden (35,0%) berjenis kelamin wanita.

Usia

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Usia Responden

Usia	Frequency	Percent
15-19 Tahun	3	3.0
20-24 Tahun	38	38.0
25-29 Tahun	26	26.0
30-34 Tahun	15	15.0
35-49 Tahun	15	15.0
50-54 Tahun	3	3.0
Total	100	100.0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan tabel hasil perhitungan distribusi frekuensi mengenai usia responden di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden pada penelitian ini sebagian besar sebanyak 38 responden (38,0%) berusia 20 sampai 24 tahun,

sedangkan sebanyak 3 responden (3,0%) berusia 15 sampai 19 tahun, sebanyak 26 responden (26,0%) berusia 25 sampai 29 tahun, sebanyak 15 responden (15,0%) berusia 30 sampai 34 tahun, sebanyak 15 responden (15,0%) berusia 35 sampai 49 tahun, dan sebanyak 3 responden (3,0%) berusia 50 sampai 54 tahun.

Pendidikan Terakhir

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frequency	Percent
SD	2	2.0
SMP	4	4.0
SMA	67	67.0
D1	1	1.0
D3	9	9.0
S1	16	16.0
S2	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil perhitungan distribusi frekuensi mengenai pendidikan terakhir responden di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden pada penelitian ini sebagian besar sebanyak 67 responden (67,0%) mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA, sedangkan sebanyak 2 responden (2,0%) mempunyai tingkat pendidikan terakhir SD, sebanyak 4 responden (4,0%) mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMP, sebanyak 1 responden (1,0%) mempunyai tingkat

pendidikan terakhir D1, sebanyak 9 responden (9,0%) mempunyai tingkat pendidikan terakhir D3, sebanyak 16 responden (16,0%) mempunyai pendidikan terakhir S1, dan sebanyak 1 responden (1,0%) mempunyai tingkat pendidikan terakhir S2.

Pekerjaan

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frequency	Percent
Pelajar/Mahasiswa	9	9.0
PNS/TNI	7	7.0
Pegawai Swasta	40	40.0
POLRI	5	5.0
Wiraswasta	16	16.0
Lainnya	23	23.0
Total	100	100.0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil perhitungan distribusi frekuensi mengenai pekerjaan responden di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden pada penelitian ini sebagian besar sebanyak 40 responden (40,0%) memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, sedangkan sebanyak 9 responden (9,0%) memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, sebanyak 7 responden (7,0%) memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI, sebanyak 5 responden (5,0%) memiliki pekerjaan sebagai

POLRI, sebanyak 16 responden (16,0%) memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, dan sebanyak 23 responden (23,0%) memiliki pekerjaan lainnya.

5.3 Data Penelitian

5.3.1. Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang

Data penelitian berikut ini adalah data mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang yang dilihat berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*.

Dimensi *Reliability*

Kualitas pelayanan (Q) dari dimensi *Reliability* akan terlihat setelah dilakukan analisis. Analisis dilakukan dengan melihat kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan (E) dengan pelayanan yang dirasakan/ diterima wajib pajak (P). Setelah diperoleh data dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, maka diperoleh nilai kesenjangan (gap) sebagai berikut:

Tabel 5.5
Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja
Kabupaten Tangerang Pada Dimensi *Reliability*

No.	Indikator Pertanyaan	E	P	Q
1.	Petugas menyelesaikan berkas secara tepat waktu	4.79	4.08	-0.71

2.	Petugas mengajukan biaya sesuai dengan yang telah ditetapkan	4.78	4.12	-0.66
3.	Petugas menjelaskan mengenai standar pelayanan dengan jelas dan benar	4.76	4.11	-0.65
4.	Waktu operasional loket sesuai dengan yang telah ditetapkan	4.79	3.98	-0.81
5.	Petugas selalu cermat dalam memberikan pelayanan	4.75	3.75	-1
Rata-Rata		4.77	4.01	-0.76
JUMLAH		23.87	20.04	

Sumber : Hasil Kuisisioner

Indeks Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability*

$$\text{Max} = 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Min} = 1 \times 5 = 5$$

$$\text{Interval} = \frac{25 - 5}{5} = 4$$

STS 1	Tidak Setuju 2	Ragu – Ragu 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5
5 - 8	9 – 12	13 – 16	17 - 20	21 - 25

Contoh:

Nomor Lembar Kuesioner	Ekspektasi	Persepsi
	Skor	Skor
1	20	20
2	22	13
3	22	12

4	21	24
5	24	15

Dimensi	Variabel	Ekspektasi	Persepsi
SERVQUAL <i>Reliability</i>	R1	4.79 (Setuju/Tinggi)	4.08 (Setuju/Tinggi)
	R2	4.78 (Setuju/Tinggi)	4.12 (Setuju/Tinggi)
	R3	4.76 (Setuju/Tinggi)	4.11 (Setuju/Tinggi)
	R4	4.79 (Setuju/Tinggi)	3.98 (Ragu/Sedang)
	R5	4.75 (Setuju/Tinggi)	3.75 (Ragu/Sedang)

Berdasarkan data yang diperoleh dan disusun dalam tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *Reliability* terdapat kesenjangan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang. Kesenjangan yang dimaksud adalah kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan

pelayanan yang diterima/dirasakan. Diantara pernyataan yang ada kesenjangan terbesar terdapat pada indikator kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai kesenjangan -1, hal ini berarti petugas yang ada masih kurang cermat dan masih suka melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Sekaligus menjadi pertanda bahwa kualitas pelayanan dalam hal kecermatan petugas dalam melayani wajib pajak masih jauh dari harapan responden. Sedangkan untuk kesenjangan dengan nilai selisih terkecil terdapat pada indikator kejelasan dalam memberikan penjelasan terkait standar pelayanan yang ada dengan nilai kesenjangan -0,65. Hal ini menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait standar pelayanan sudah mendekati harapan responden. Dengan kata lain petugas hampir memenuhi harapan responden karena dapat memberikan penjelasan akan standar pelayanan dengan baik dan benar.

Berdasarkan nilai keseluruhan, pelayanan yang diharapkan memiliki nilai sebesar 4,77 atau bila di seajarkan dengan skala *Likert* maka nilai tersebut dikatakan tinggi, sedangkan nilai pelayanan yang diterima/dirasakan adalah sebesar 4,01 yang juga tinggi. Sehingga didapatkan nilai kesenjangan rata – rata dari dimensi *Reliability* yakni sebesar -0,76 hal ini berarti besar atau rendahnya nilai persepsi tidak akan berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan. Dimana hal yang paling menentukan adalah jarak GAP antara harapan dan kenyataan. Oleh sebab itu pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan yang

seharusnya dihadirkan oleh SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang belum memenuhi harapan responden.

Dimensi *Responsiveness*

Kualitas pelayanan (Q) dari dimensi *Responsiveness* akan terlihat setelah dilakukan analisis. Analisis dilakukan dengan melihat kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan (E) dengan pelayanan yang dirasakan/ diterima wajib pajak (P). Setelah diperoleh data dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, maka diperoleh nilai kesenjangan (gap) sebagai berikut:

Tabel 5.6
Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja
Kabupaten Tangerang Pada Dimensi *Responsiveness*

No.	Indikator Pertanyaan	E	P	Q
1.	Petugas memiliki kemauan untuk merespon semua keluhan pengguna layanan	4.75	4.11	-0.64
2.	Petugas memiliki respon yang cepat dalam memberikan pelayanan	4.68	4.19	-0.49
3.	Petugas memiliki kemauan untuk memberikan pelayanan dengan tepat	4.70	4.13	-0.57
4.	Petugas selalu tanggap dalam membantu memberikan layanan	4.72	4.08	-0.64

yang dibutuhkan			
Rata-Rata	4.71	4.13	-0.58
JUMLAH	18.85	16.51	

Sumber : Hasil Kuisisioner

Indeks Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness*

$$\text{Max} = 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Min} = 1 \times 4 = 4$$

$$\text{Interval} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2$$

STS 1	Tidak Setuju 2	Ragu – Ragu 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5
4 - 6	7 - 10	11 - 13	14 - 16	17 - 20

Contoh:

Nomor Lembar Kuesioner	Ekspektasi	Persepsi
	Skor	Skor
1	16	16
2	19	12
3	17	12
4	18	17
5	20	19

Dimensi	Variabel	Ekspektasi	Persepsi
SERVQUAL			
<i>Responsiveness</i>	RES1	4.75 (Setuju/Tinggi)	4.11 (Setuju/Tinggi)

	RES2	4.68 (Setuju/Tinggi)	4.19 (Setuju/Tinggi)
	RES3	4.70 (Setuju/Tinggi)	4.13 (Setuju/Tinggi)
	RES4	4.72 (Setuju/Tinggi)	4.08 (Setuju/Tinggi)

Berdasarkan data yang diperoleh dan disusun dalam tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *Responsiveness* terdapat kesenjangan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang. Kesenjangan yang dimaksud adalah kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima/dirasakan. Diantara pernyataan yang ada kesenjangan terbesar terdapat pada indikator respon petugas dalam hal kemauan untuk menanggapi semua keluhan wajib pajak dengan nilai kesenjangan -0,64, hal ini berarti petugas masih belum dapat merespon setiap keluhan yang datang dari pengguna layanan (wajib pajak). Sekaligus menjadi pertanda bahwa kualitas pelayanan dalam hal respon petugas dalam melayani wajib pajak masih jauh dari harapan responden. Sedangkan untuk kesenjangan dengan nilai selisih terkecil terdapat pada indikator kecepatan petugas dalam memberikan respon terkait dalam hal pemberian layanan kepada wajib pajak dengan nilai kesenjangan -0,49. Hal ini menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada

wajib pajak dengan respon yang cepat sudah mendekati harapan responden. Dengan kata lain petugas hampir memenuhi harapan responden karena dapat memberikan pelayanan dengan kecepatan respon.

Berdasarkan nilai keseluruhan, pelayanan yang diharapkan memiliki nilai sebesar 4,71 atau bila di sejajarkan dengan skala *Likert* maka nilai tersebut dikatakan tinggi, sedangkan nilai pelayanan yang diterima/dirasakan adalah sebesar 4,13 yang juga tinggi. Sehingga didapatlah nilai kesenjangan rata – rata dari dimensi *Responsiveness* yakni sebesar -0,58 hal ini berarti besar atau rendahnya nilai persepsi tidak akan berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan. Dimana hal yang paling menentukan adalah jarak GAP antara harapan dan kenyataan . Oleh sebab itu pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap yang seharusnya dihadirkan oleh SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang belum memenuhi harapan responden.

Dimensi Assurance

Kualitas pelayanan (Q) dari dimensi *Assurance* akan terlihat setelah dilakukan analisis. Analisis dilakukan dengan melihat kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan (E) dengan pelayanan yang dirasakan/ diterima wajib pajak (P). Setelah diperoleh data dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, maka diperoleh nilai kesenjangan (gap) sebagai berikut:

Tabel 5.7
Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja
Kabupaten Tangerang Pada Dimensi Assurance

No.	Indikator Pertanyaan	E	P	Q
1.	Petugas loket memberikan informasi mengenai prosedur yang harus ditempuh oleh pengguna layanan dengan jelas dan benar	4.78	4.14	-0.64
2.	Petugas loket memberikan petunjuk mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dengan tepat	4.73	4.22	-0.51
3.	Petugas loket memberikan penjelasan teknis pengisian formulir dengan jelas dan benar	4.74	4.25	-0.49
4.	Petugas memberikan bukti tanda terima atas penggunaan jasa beserta biayanya	4.70	4.47	-0.23
Rata-Rata		4.74	4.27	-0.47
JUMLAH		18.95	17.08	

Sumber : Hasil Kuisisioner

Indeks Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance

$$\text{Max} = 5 \times 4 = 20$$

$$\text{Min} = 1 \times 4 = 4$$

$$\text{Interval} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2$$

5

STS 1	Tidak Setuju 2	Ragu – Ragu 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5
4 - 6	7 – 10	11 – 13	14 - 16	17 - 20

Contoh:

Nomor Lembar Kuesioner	Ekspektasi	Persepsi
	Skor	Skor
1	16	15
2	19	11
3	18	12
4	20	18
5	20	17

Dimensi	Variabel	Ekspektasi	Persepsi
SERVQUAL <i>Assurance</i>	A1	4.78 (Setuju/Tinggi)	4.14 (Setuju/Tinggi)
	A2	4.73 (Setuju/Tinggi)	4.22 (Setuju/Tinggi)
	A3	4.74 (Setuju/Tinggi)	4.25 (Setuju/Tinggi)
	A4	4.70 (Setuju/Tinggi)	4.47 (Setuju/Tinggi)

Berdasarkan data yang diperoleh dan disusun dalam tabel 5.7 di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *Assurance* terdapat kesenjangan kualitas

pelayanan di Kantor SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang. Kesenjangan yang dimaksud adalah kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima/dirasakan. Diantara pernyataan yang ada kesenjangan terbesar terdapat pada indikator informasi yang diberikan petugas kepada wajib pajak secara jelas dan benar mengenai prosedur yang harus ditempuh dengan nilai kesenjangan -0,64, hal ini berarti petugas yang ada tidak dapat memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai prosedur yang harus ditempuh. Sekaligus menjadi pertanda bahwa kualitas pelayanan dalam hal kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan benar masih jauh dari harapan responden. Sedangkan untuk kesenjangan dengan nilai selisih terkecil terdapat pada indikator tanda terima yang petugas berikan kepada wajib pajak atas penggunaan jasa beserta biayanya dengan nilai kesenjangan -0,23. Hal ini menunjukkan tanda terima atas penggunaan jasa dan layanan yang diberikan oleh petugas kepada wajib pajak sudah mendekati harapan responden. Dengan kata lain petugas hampir memenuhi harapan responden karena dapat memberikan bukti tanda terima atas jasa dan biaya kepada responden.

Berdasarkan nilai keseluruhan, pelayanan yang diharapkan memiliki nilai sebesar 4,74 atau bila di seajajarkan dengan skala *Likert* maka nilai tersebut dikatakan tinggi, sedangkan nilai pelayanan yang diterima/dirasakan adalah sebesar 4,27 yang juga tinggi. Sehingga didapatlah nilai kesenjangan rata – rata dari dimensi *Assurance* yakni sebesar -0,47 hal ini berarti besar atau rendahnya

nilai persepsi tidak akan berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan. Dimana hal yang paling menentukan adalah jarak GAP antara harapan dan kenyataan. Oleh sebab itu pemahaman akan pengetahuan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna layanan yang seharusnya dihadirkan oleh jajaran petugas di SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang belum memenuhi harapan responden.

Dimensi *Empathy*

Kualitas pelayanan (Q) dari dimensi *Empathy* akan terlihat setelah dilakukan analisis. Analisis dilakukan dengan melihat kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan (E) dengan pelayanan yang dirasakan/ diterima wajib pajak (P). Setelah diperoleh data dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, maka diperoleh nilai kesenjangan (gap) sebagai berikut:

Tabel 5.8
Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja
Kabupaten Tangerang Pada Dimensi *Empathy*

No.	Indikator Pertanyaan	E	P	Q
1.	Petugas menyapa setiap pengguna layanan yang datang ke loket	4.82	4.18	-0.64
2.	Petugas melayani dengan sikap ramah	4.74	4.13	-0.61
3.	Petugas melayani dengan sikap sopan dan santun	4.77	4.17	-0.6
4.	Petugas melayani pengguna layanan	4.73	4.05	-0.68

	tanpa membeda –bedakan (diskriminatif)			
5.	Petugas memiliki inisiatif untuk bertanya mengenai pelayanan apa yang dibutuhkan	4.73	3.77	-0.96
	Rata-Rata	4.76	4.06	-0.70
	JUMLAH	23.79	20.3	

Sumber : Hasil Kuisisioner

Indeks Kualitas Pelayanan Dimensi *Emphaty*

$$\text{Max} = 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Min} = 1 \times 5 = 5$$

$$\text{Interval} = \frac{25 - 5}{5} = 4$$

STS 1	Tidak Setuju 2	Ragu – Ragu 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5
5 - 8	9 - 12	13 - 16	17 - 20	21 - 25

Contoh:

Nomor Lembar Kuesioner	Ekspektasi	Persepsi
	Skor	Skor
1	20	14
2	20	16
3	23	14
4	22	20
5	25	25

Dimensi SERVQUAL	Variabel	Ekspektasi	Persepsi
<i>Empathy</i>	E1	4.82 (Setuju/Tinggi)	4.18 (Setuju/Tinggi)
	E2	4.74 (Setuju/Tinggi)	4.13 (Setuju/Tinggi)
	E3	4.77 (Setuju/Tinggi)	4.17 (Setuju/Tinggi)
	E4	4.73 (Setuju/Tinggi)	4.05 (Setuju/Tinggi)
	E5	4.73 (Setuju/Tinggi)	3.77 (Ragu/Sedang)

Berdasarkan data yang diperoleh dan disusun dalam tabel 5.8 di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *Empathy* terdapat kesenjangan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang. Kesenjangan yang dimaksud adalah kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima/dirasakan. Diantara pernyataan yang ada kesenjangan terbesar terdapat pada indikator inisiatif petugas dalam bertanya mengenai pelayanan apa yang dibutuhkan kepada wajib pajak dengan nilai kesenjangan - 0,96, hal ini berarti petugas kurang memiliki inisiatif untuk menanyakan kepada

wajib pajak tentang pelayanan apa yang dibutuhkan. Sekaligus menjadi pertanda bahwa kualitas pelayanan dalam hal inisiatif dan perhatian petugas dalam bertanya kepada wajib pajak masih jauh dari harapan responden. Sedangkan untuk kesenjangan dengan nilai selisih terkecil terdapat pada indikator kesopanan petugas dalam melayani setiap wajib pajak dengan santun maka diperoleh nilai kesenjangan -0,6. Hal ini menunjukkan sikap sopan dan santun petugas dalam melayani wajib pajak sudah mendekati harapan responden. Dengan kata lain petugas hampir memenuhi harapan responden akan bentuk layanan yang sopan dan santun dari para petugas.

Berdasarkan nilai keseluruhan, pelayanan yang diharapkan memiliki nilai sebesar 4,76 atau bila di seajarkan dengan skala *Likert* maka nilai tersebut dikatakan tinggi, sedangkan nilai pelayanan yang diterima/dirasakan adalah sebesar 4,06 yang juga tinggi. Sehingga didapatlah nilai kesenjangan rata – rata dari dimensi *Emphaty* yakni sebesar -0,70 hal ini berarti besar atau rendahnya nilai persepsi tidak akan berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan. Dimana hal yang paling menentukan adalah jarak GAP antara harapan dan kenyataan. Oleh sebab itu kepedulian dan perhatian petugas terhadap wajib pajak belum memenuhi harapan responden.

Dimensi *Tangibles*

Kualitas pelayanan (Q) dari dimensi *Tangibles* akan terlihat setelah dilakukan analisis. Analisis dilakukan dengan melihat kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan (E) dengan pelayanan yang dirasakan/ diterima wajib pajak (P). Setelah diperoleh data dari 100 kuesioner yang dibagikan kepada responden, maka diperoleh nilai kesenjangan (gap) sebagai berikut:

Tabel 5.9
Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja
Kabupaten Tangerang Pada Dimensi *Tangibles*

No.	Indikator Pertanyaan	E	P	Q
1.	Petugas berpenampilan bersih dan rapih	4.84	4.16	-0.68
2.	Kantor SAMSAT Balaraja memberikan kesan nyaman bagi pengguna layanan	4.80	3.97	-0.83
3.	Petugas menggunakan alat bantu sehingga dapat menunjang dalam hal pemberian pelayanan	4.73	3.98	-0.75
4.	Formulir mudah dimengerti, ringkas, dan jelas	4.61	4.09	-0.52
5.	Tersedia meja dan alat tulis yang memadai	4.71	3.95	-0.76
6.	Tersedia loket yang baik dan memadai	4.72	4.05	-0.67
7.	Tersedia komputer untuk kemudahan akses layanan	4.75	4.05	-0.7

Rata-Rata	4.74	4.04	-0.70
JUMLAH	33.16	28.25	

Sumber : Hasil Kuisisioner

Indeks Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangibles*

$$\text{Max} = 5 \times 7 = 35$$

$$\text{Min} = 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Interval} = \frac{35 - 7}{5} = 5,6$$

STS 1	Tidak Setuju 2	Ragu – Ragu 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5
7 - 12	13 – 18	19 – 24	25 - 30	31 – 35

Contoh:

Nomor Lembar Kuesioner	Ekspektasi	Persepsi
	Skor	Skor
1	28	19
2	29	23
3	32	20
4	34	33
5	35	34

Dimensi	Variabel	Ekspektasi	Persepsi
SERVQUAL			
	<i>Tangibles</i>	T1	4.84 (Setuju/Tinggi)
		T2	4.80
			4.16 (Setuju/Tinggi)
			3.97

		(Setuju/Tinggi)	(Ragu/Sedang)
	T3	4.73 (Setuju/Tinggi)	3.98 (Ragu/Sedang)
	T4	4.61 (Setuju/Tinggi)	4.09 (Setuju/Tinggi)
	T5	4.71 (Setuju/Tinggi)	3.95 (Ragu/Sedang)
	T6	4.72 (Setuju/Tinggi)	4.05 (Setuju/Tinggi)
	T7	4.75 (Setuju/Tinggi)	4.05 (Setuju/Tinggi)

Berdasarkan data yang diperoleh dan disusun dalam tabel 5.9 di atas menunjukkan bahwa pada dimensi *Tangibles* terdapat kesenjangan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang. Kesenjangan yang dimaksud adalah kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima/dirasakan. Diantara pernyataan yang ada kesenjangan terbesar terdapat pada indikator kenyamanan pengguna layanan atas Kantor SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang dengan nilai kesenjangan -0,83, hal ini berarti Kantor SAMSAT Balaraja belum dapat memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Sekaligus menjadi pertanda bahwa kualitas pelayanan dalam hal kenyamanan tempat/kantor masih jauh dari harapan responden. Sedangkan untuk kesenjangan dengan nilai selisih terkecil terdapat pada indikator akses layanan dengan ketersediaan komputer yang memadai dengan nilai kesenjangan -0,7. Hal ini menunjukkan ketersediaan akses layanan

dengan persediaan komputer yang memadai sudah mendekati harapan responden. Dengan kata lain petugas hampir memenuhi harapan responden karena mampu menyediakan komputer yang memadai untuk kemudahan akses layanan.

Berdasarkan nilai keseluruhan, pelayanan yang diharapkan memiliki nilai sebesar 4,74 atau bila di sejajarkan dengan skala *Likert* maka nilai tersebut dikatakan tinggi, sedangkan nilai pelayanan yang diterima/dirasakan adalah sebesar 4,04 yang juga tinggi. Sehingga didapatlah nilai kesenjangan rata - rata dari dimensi *Tangibles* yakni sebesar -0,70 hal ini berarti besar atau rendahnya nilai persepsi tidak akan berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan. Dimana hal yang paling menentukan adalah jarak GAP antara harapan dan kenyataan. Oleh sebab itu bentuk fisik, fasilitas fisik, dan penggunaan alat bantu yang seharusnya dapat dipenuhi oleh SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang belum memenuhi harapan responden.

5.3.2. Perbandingan Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten

Tangerang Berdasarkan Dimensi

Kualitas pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang dapat dilihat dari 5 dimensi SERVQUAL yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*. Untuk lebih memperjelas maka dibuatlah perbandingan kualitas pelayanan dari setiap dimensi secara keseluruhan. Sehingga nantinya dapat diketahui berapa nilai/skor kesenjangan dari masing – masing dimensi.

Berdasarkan hasil penghitungan SPSS maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.10
Hasil Pengujian Perbandingan Ekspektasi dan Persepsi Kualitas Pelayanan
SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang Berdasarkan Dimensi Secara
Keseluruhan

No.	Dimensi	E	P	Q
1.	<i>Reliability</i>	4.77	4.01	-0.76
2.	<i>Responsiveness</i>	4.71	4.13	-0.58
3.	<i>Assurance</i>	4.74	4.27	-0.47
4.	<i>Empathy</i>	4.76	4.06	-0.70
5.	<i>Tangibles</i>	4.74	4.04	-0.70
Rata-Rata		4.74	4.10	-0.64
JUMLAH		23.72	20.51	

Sumber : Hasil Kuisisioner

Indeks Kualitas Pelayanan Keseluruhan Dimensi

$$\text{Max} = 5 \times 25 = 125$$

$$\text{Min} = 1 \times 25 = 25$$

$$\text{Interval} = \frac{125 - 25}{5} = 20$$

5

STS 1	Tidak Setuju 2	Ragu – Ragu 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5
25 – 44	45 – 64	65 – 84	85 - 104	105 – 125

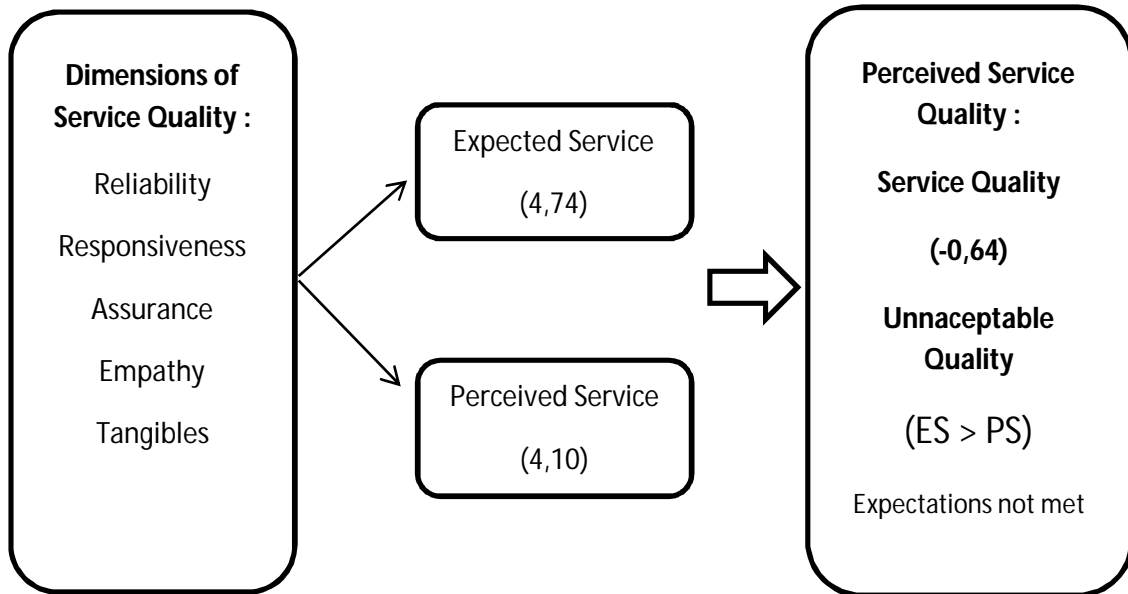
Contoh:

Dimensi	Ekspektasi	Persepsi
	Skor	Skor
<i>Reliability</i>	100	84
<i>Responsiveness</i>	109	75
<i>Assurance</i>	112	70
<i>Emphaty</i>	115	112
<i>Tangibles</i>	124	110

Berdasarkan tabel 5.10 di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan dilihat dari masing – masing dimensi maka diperoleh nilai pelayanan yang diharapkan sebesar 4,74 dan nilai pelayanan yang dirasakan/diterima sebesar 4,10 dengan nilai rata – rata kesenjangan sebesar -0,64. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang didapatkan/dirasakan oleh wajib pajak belum sesuai dengan apa yang menjadi harapan wajib pajak.

Untuk selanjutnya dapat dilihat pula bahwa kesenjangan terbesar antara apa yang menjadi harapan wajib pajak dengan apa yang diterima/dirasakan wajib pajak terdapat pada dimensi *Reliability* dengan nilai kesenjangan sebesar -0,76. Dan untuk kesenjangan terkecil antara apa yang menjadi harapan wajib pajak dengan apa yang diterima/dirasakan wajib pajak terdapat pada dimensi *Assurance* dengan nilai kesenjangan sebesar -0,47.

**Analisis Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh SAMSAT Balaraja
Kabupaten Tangerang**



Gambar 5.1. Analisis Teori Kualitas Pelayanan

Berdasarkan model teori kualitas pelayanan yang ditampilkan diatas menunjukkan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi diantaranya Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang. Setelah data diperoleh dan diolah maka dihasilkan nilai pelayanan yang diharapkan (Expected Service) sebesar 4,74 dan nilai pelayanan yang diterima/dirasakan (Perceived Service) sebesar 4,10. Maka dihasilkan skor Service Quality sebesar -0,64 sekaligus menjadi kesimpulan bahwa $ES > PS$, yang berarti nilai ekspektasi dari para wajib pajak masih lebih tinggi sehingga harapan wajib pajak disini masih belum terpenuhi mengingat pelayanan yang diterima besaran nilainya masih lebih kecil.