

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Menggunakan Metode IPA dan CSI di Kantor Samsat Kota Pare-Pare

Ichsaq Tato¹, Muhammad Nusran², Yan Herdianzah³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Email: issaqc00717@gmail.com, muhammad.nusran@umi.ac.id, yan.herdianzah@umi.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 12 Oktober 2024

Diperbaiki: 13 November 2024

Disetujui: 30 Desember 2024

ABSTRAK

Pendapatan dalam Negara biasanya terdiri dari beberapa sumber salah satunya adalah pajak dikarenakan akhir-akhir ini pemerintah sedang semangatnya dalam menggalakan kepatuhan dalam pembayaran pajak. Dari hasil observasi maka yang menjadi permasalahan dalam pelayanan Kantor SAMSAT adalah kurangnya kinerja pegawai untuk mengarahkan pelanggan melakukan pengambilan nomor antrian, serta kinerja pegawai untuk mengarahkan pelanggan melakukan pembayaran di tiap tiap loket. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui aspek-aspek keinginan pelanggan yang menjadi prioritas dan perlu diperbaiki berdasarkan metode IPA dan CSI. Hasil penelitian ini (*Reliability*) memiliki Gap senilai -2.3 karena nilai rata-rata persepsi lebih kecil dari nilai rata-rata harapan, Dimensi Daya Tanggap (*Responsive*) memiliki Gap senilai -2.16 karena nilai rata-rata persepsi lebih kecil dari nilai rata-rata harapan, Dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki Gap senilai -2.14 karena nilai rata-rata persepsi lebih kecil dari nilai rata-rata harapan, dan Dimensi Kepedulian (*Empathy*) memiliki Gap senilai -2.32 karena nilai rata-rata persepsi lebih kecil dari nilai rata-rata harapan. Sehingga pelayanan yang diberikan Kantor Samsat Kota Pare-pare Kurang Puas dengan memperoleh 39,86%

Kata Kunci: Pajak Kendaraan, IPA, CSI, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah Lisensi Internasional CC BY 4.0© JRSIM (2024)



PENDAHULUAN

Pendapatan dalam Negara biasanya terdiri dari beberapa sumber salah satunya adalah pajak dikarenakan akhir-akhir ini pemerintah sedang semangat nya dalam menggalakan kepatuhan dalam pembayaran pajak, Oleh karena itu pajak ialah salah satu penopang sumber utama dalam pendapatan ke kas Negara di Indonesia itu sendiri sektor pendapatan utama berasal dari pajak. Pendapatan dalam penerimaan hasil pajak tersebut digunakan untuk pelaksanaan pembangunan dalam Negara. Dikarenakan hasil dari pajak memang dialokasikan untuk menangani pembiayaan pembangunan infrastruktur suatu Negara [1]

Dalam penelitian kali ini yang dilakukan di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang beralamatkan di kantor SAMSAT Kota Pare-pare. SAMSAT Kota Pare-pare tidak hanya memberikan pelayanan tetapi bagaimana SAMSAT juga memberikan layanan kepuasan kepada wajib pajak, dapat dilihat dengan upaya dari SAMSAT Kota Pare-pare demi tercukupinya kepuasan si wajib pajak, yaitu dengan membuka layanan dengan *system online* [2]

Kepuasan wajib pajak tergantung pada pelayanan yang diterima, dimana Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi. Jika wajib pajak merasa puas akan pelayanan perpajakan yang diterima, diharapkan para wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak [3][4]

Pada sistem pelayanan SAMSAT Kota Pare-pare terdapat beberapa tahap yang dilakukan oleh Pelanggan untuk registrasi pelayanan kendaraan. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan di Kota Pare-pare setiap tahunnya, maka pihak SAMSAT harus bisa mengimbangi pertumbuhan dengan peningkatan mutu kualitas pelayanan. Pada saat Pelanggan melakukan registrasi terdapat 2 loket, di loket yang pertama yaitu pelanggan diwajibkan untuk mengambil nomor antrian kemudian melakukan pendaftaran perpanjangan STNK, Pengesahan STNK, Mutasi dan Persyaratakan khusus. Sedangkan pada loket kedua yaitu Pembayaran dan Penyerahan, setelah melakukan pembayaran melalui kasir atau bendahara penerima khusus, dilakukan validasi dan cetak STNK. Setelah dilakukan pencetakan STNK, pihak pelayanan menyerahkan STNK pada Pelanggan yang telah melakukan registrasi dipelayanan.

Kantor SAMSAT menyadari pentingnya pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya, namun pada prakteknya fasilitas dan persediaan untuk menunjang pelayanan yang berkualitas masih kurang baik. Dari hasil observasi dengan mewawancarai salah satu pelanggan terdapat beberapa keluhan diantaranya kurangnya kinerja pegawai untuk mengarahkan pelanggan melakukan pengambilan nomor antrian, serta kinerja pegawai untuk mengarahkan pelanggan melakukan pembayaran di tiap tiap loket. Sedangkan peneilaian pelanggan terhadap Kantor SAMSAT didasarkan pada factor utama diantaranya kualitas pelayanan, komunikasi dan informasi, respon terhadap keluhan, serta fasilitas tambah [5]

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut. Untuk mengetahui aspek-aspek keinginan pelanggan yang menjadi prioritas dan perludiperbaiki berdasarkan *importance performance analysis*, Untuk Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Kantor SAMSAT Kota Pare-pare secara keseluruhan dengan menggunakan *metode customer statisfaction index*.

METODE PENELITIAN

Importance Performance Analysis

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*importance performance analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams menyarankan penggunaan metode Importance-Performance Analysis dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan [6]

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\%$$

dimana :

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Y_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

dimana :

$\bar{X}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

$\bar{Y}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan Persamaan 6 dan 7 sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$\bar{X}$ = Skor rata-rata persepsi / *performance*.

Y = Skor rata-rata harapan / *importance*.

n = Jumlah responden.

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan [7]

Customer Satisfaction Index

Metode *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mencari nilai indeks tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut yang digunakan, dimana hasil dari pengukuran nilai CSI dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan [8] *Customer satisfaction index* (CSI) adalah suatu index kepuasan pelanggan yang dianalisis dalam suatu survey kepuasan pelanggan yang disajikan dalam bentuk persentase yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhatingkan tingkat kepentingan dari atribut suatu produk atau jasa yang diukur [9]

Tahapan-tahapan pengukuran CSI adalah sbb:

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.
2. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.

Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu WT dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan [10]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan jumlah responden

Untuk menentukan jumlah responden, peneliti menggunakan rumus Slovin (Manik 2015). Adapun populasi yang menggunakan pelayanan di Kantor SAMSAT Pare-pare Kota Makassar yaitu sebanyak 2.344 Pelanggan berdasarkan data dari Kantor SAMSAT Pare-pare Kota Makassar (4 bulan terakhir 2024).

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

$$n = \left(\frac{2.344}{1 + 2.344(0,5)^2} \right)$$

$$n = \left(\frac{2.344}{6.86} \right)$$

$$n = 341 \approx 400$$

Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* didapatkan 400 dengan persentase kelonggaran 5% sehingga sampel yang harus diperoleh adalah sebanyak 400 responden dan pada penelitian ini, peneliti memperoleh 400 responden.

Tabel 1 Rekapitulasi Data Presepsi pelanggan

Kode	Pernyataan	Persepsi				
		1 STS	2 TS	3 CS	4 S	5 SS
X1	Tersedia mesin untuk pengambilan nomor antrian	34	92	83	86	5
X2	Tersedia fasilitas telekomunikasi (tempat charge) dan jaringan internet (wifi)	54	124	95	20	7
X3	Terdapat lahan parkir yang luas khususnya sepeda motor	13	57	80	109	41
X4	Terdapat ruang tunggu dan kursi yang cukup	37	169	71	15	8
X5	Pelayanan di loket terlayani dengan cepat dan teratur	49	90	80	66	14
X6	Memberikan informasi yang akurat sehingga memudahkan pelanggan dalam proses pembayaran	56	91	73	60	20
X7	Proses pelayanan di Kantor SAMSAT tidak membutuhkan waktu yang lama	47	90	84	60	19
X8	Pelayanan di Kantor SAMSAT memudahkan pelanggan untuk melakukan registrasi	49	86	74	57	34
X9	Petugas Kantor SAMSAT cepat tanggap dalam melayani respon dari pelanggan	61	110	69	51	9
X10	Petugas siap membantu pelanggan dengan segera saat dibutuhkan	55	121	68	44	12
X11	Adanya layanan pengaduan atau informasi yang mudah diakses untuk pertanyaan pelanggan	48	114	85	38	15
X12	Waktu tunggu yang singkat untuk menerima layanan loket atau antrian	51	106	69	57	17
X13	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	42	91	70	82	15
X14	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai prosedur dan peraturan	28	99	97	61	15

X15	Proses pelayanan yang terstandarisasi dan jelas	14	82	70	100	34
X16	Adanya sertifikasi atau pelatihan khusus untuk petugas dalam melayani pelanggan	37	111	71	58	23
X17	Petugas yang mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan atau pertanyaan pelanggan	47	96	84	55	18
X18	Petugas menawarkan solusi alternatif ketika pelanggan menghadapi kesulitan atau masalah dalam proses layanan	49	105	90	42	14
X19	Petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan ekstra, seperti lansia atau distabilitas	49	128	75	33	15
X20	Petugas menunjukkan sikap yang ramah dan empatik terhadap pelanggan yang bingung ketika melakukan pembayaran di tiap tiap loket	53	92	88	47	20

Tabel 2 Rekapitulasi Data Harapan pelanggan

Kode	Pernyataan	Harapan				
		1 STS	2 TS	3 CS	4 S	5 SS
X1	Tersediah mesin untuk pengambilan nomor antrian	1	4	21	105	169
X2	Tersediah fasilitas telekomunikasi (tempat charge) dan jaringan internet (wifi)	2	3	13	100	182
X3	Terdapat lahan parkir yang luas khususnya sepeda motor	0	3	15	118	164
X4	Terdapat ruang tunggu dan kursi yang cukup	0	3	19	99	179
X5	Pelayanan diloket terlayani dengan cepat dan teratur	0	3	6	109	182
X6	Memberikan informasi yang akurat sehingga memudahkan pelanggan dalam proses pembayaran	1	3	9	96	191
X7	Proses pelayanan di Kantor SAMSAT tidak membutuhkan waktu yang lama	0	0	14	100	186
X8	Pelayanan di Kantor SAMSAT memudahkan pelanggan untuk melakukan registrasi	1	1	10	80	208
X9	Petugas Kantor SAMSAT cepat tanggap dalam melayani respon dari pelanggan	0	1	7	108	184
X10	Petugas siap membantu pelanggan dengan segera saat dibutuhkan	0	1	9	108	182
X11	Adanya layanan pengaduan atau informasi yang mudah diakses untuk pertanyaan pelanggan	0	0	15	115	170
X12	Waktu tunggu yang singkat untuk menerima layanan loket atau antrian	1	1	10	88	200
X13	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	1	0	15	62	222

X14	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai prosedur dan peraturan	0	1	6	124	169
X15	Proses pelayanan yang terstandarisasi dan jelas	49	132	68	31	20
X16	Adanya sertifikasi atau pelatihan khusus untuk petugas dalam melayani pelanggan	1	1	10	70	218
X17	Petugas yang mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan atau pertanyaan pelanggan	1	0	12	108	179
X18	Petugas menawarkan solusi alternatif ketika pelanggan menghadapi kesulitan atau masalah dalam proses layanan	1	1	13	112	173
X19	Petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan ekstra, seperti lansia atau distabilitas	0	2	14	107	177
X20	Petugas menunjukkan sikap yang ramah dan empatik terhadap pelanggan yang bingung ketika melakukan pembayaran di tiap tiap loket	0	4	8	106	186

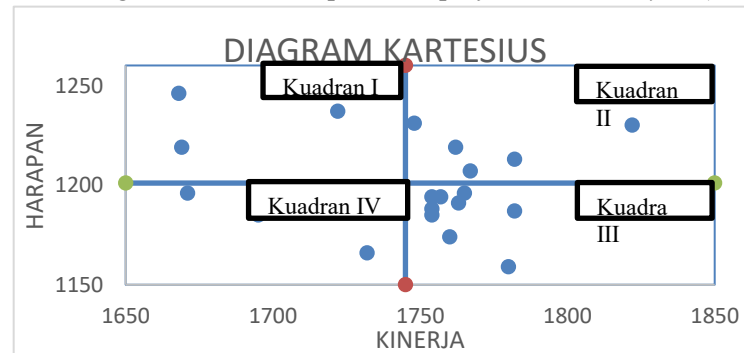
Uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang diperoleh dari output spss 26 dengan nilai *r* table yang diperoleh dari table *r* uji statistic dengan nilai $n = 400$ taraf signifikansi sebesar $5\% = 0,098$.

Importance Performance Analysis

Perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk melihat indikator apa saja yang harus diperbaiki, diperhatikan, dikurangi intensitasnya dan ditambahkan berdasarkan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran.

Gambar 1 Diagram Kartesius *importance performance analysis* (IPA)



Sumber : Hasil Pengolahan Data 2024

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapatkan hasil atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan, Dimana atribut tersebut dinilai tidak memuaskan para pelanggan kantor SAMSAT Pare-pare, Adapun berikut penjelasannya :

a. Kuadran I

Atribut dalam Kuadrat I disebut dengan prioritas utama dikarenakan atribut ini menunjukkan unsur kepentingannya tinggi dan dianggap penting oleh pelanggan namun Kantor SAMSAT Pare-pare belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pelanggan (unsur kinerjanya rendah), Atribut yang termasuk dalam kuadran I sebanyak 3 butir yakni pernyataan no 1,11, dan 13.

b. Kuadran II

Atribut dalam Kuadran II disebut dengan atribut yang harus dipertahankan, karena atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan sehingga Kantor SAMSAT Pare-pare harus mempertahankan kualitas pelayanan. pada atribut II ini menunjukkan unsur kinerja yang tinggi dan unsur kepentingan yang tinggi pula sehingga Perusahaan harus mempertahankan, atribut yang termasuk dalam kuadran II sebanyak 5 butir yakni pernyataan no 4,16,17,19, dan 20.

c. Kuadran III

Atribut dalam Kuadrat III disebut dengan prioritas rendah, dikarenakan atribut yang terdapat pada kuadran ini unsur kepentingannya dianggap kurang penting oleh pelanggan dan unsur kinerja pelayanannya kurang memuaskan atau belum dilaksanakan dengan baik, Atribut yang termasuk dalam kuadran III yakni pernyataan no 5,6,8,9,10,14,15,17, dan 18.

d. Kuadran IV

Atribut dalam Kuadrat IV disebut dengan atribut berlebihan. Dapat dinilai bahwa kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi, unsur kepentingannya dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi unsur kinerja pelayanan yang diberikan telah dijalankan dengan baik. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV sebanyak 3 butir yakni pernyataan no 2,3, dan 12.

Customer Satisfaction Index

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata skor pentingnya suatu atribut yang berasal dari rata-rata harapan tiap pelanggan, Sedangkan *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah rata-rata Kenyataan suatu atribut yang berasal dari rata-rata kinerja Kantor SAMSAT Kota Pare-pare yang dirasakan oleh pelanggan.

Table 3 Rekapitulasi Nilai *Mean Importance Score* Dan Nilai *Mean Satisfaction Score*

Kode	Total Harapan	MIS	Total Kinerja	MSS
X1	1219	3.04	1669	4.17
X2	1196	2.99	1671	4.17
X3	1185	2.96	1695	4.23
X4	1231	3.07	1748	4.37
X5	1188	2.97	1754	4.38
X6	1185	2.96	1754	4.38
X7	1219	3.04	1762	4.40
X8	1159	2.89	1780	4.45
X9	1194	2.98	1754	4.38
X10	1194	2.98	1757	4.39
X11	1237	3.09	1722	4.30
X12	1166	2.91	1732	4.33
X13	1246	3.11	1668	4.17
X14	1196	2.99	1765	4.41
X15	1174	2.93	1760	4.4
X16	1207	3.01	1767	4.41
X17	1187	2.96	1782	4.45
X18	1191	2.97	1763	4.40

X19	1230	3.07	1822	4.55
Kode	Total Harapan	MIS	Total Kinerja	MSS
X20	1213	3.03	1782	4.45

Sumber: Pengolahan Data Excel, 2024

b. Membuat *Weighting Faktor* (WF)

Langkah selanjutnya adalah membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per- atribut terhadap total MIS seluruh atribut

Tabel 4 Hasil Perhitungan Nilai *Weight Factor* (WF)

Kode	Nilai MIS	Nilai WF (%)
X1	3.04	4.78
X2	2.99	4.79
X3	2.96	4.86
X4	3.07	5.01
X5	2.97	5.02
X6	2.96	5.02
X7	3.04	5.05
X8	2.89	5.10
X9	2.98	5.02
X10	2.98	5.03
X11	3.09	4.93
X12	2.91	4.96
X13	3.11	4.78
X14	2.99	5.06
X15	2.93	5.04
X16	3.01	5.06
X17	2.96	5.10
X18	2.97	5.05
X19	3.07	5.22
X20	3.03	5.10

Sumber: Pengolahan Data Excel, 2024

c. Membuat *weighting score* (WS)

Membuat *weight score* (WS) atau skor tertimbang merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata Tingkat kepuasan atau *mean statisfaction score* (MSS).

Tabel 5 Hasil Perhitungan Nilai *Weight Score*(WS)

Kode	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
X1	4.78	4.17	19.93
X2	4.79	4.17	19.97
X3	4.86	4.23	20.55
X4	5.01	4.37	21.89
X5	5.02	4.38	21.98
X6	5.02	4.38	21.98
X7	5.05	4.40	22.22
X8	5.10	4.45	22.69
X9	5.02	4.38	21.98
X10	5.03	4.39	22.08
X11	4.93	4.30	21.19
X12	4.96	4.33	21.47

Kode	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
X13	4.78	4.17	19.93
X14	5.06	4.41	22.31
X15	5.04	4.4	22.17
X16	5.06	4.41	22.26
X17	5.10	4.45	22.69
X18	5.05	4.40	22.22
X19	5.22	4.55	23.75
X20	5.10	4.45	22.69
TOTAL			413.69

d. Menentukan *customer satisfaction index* (CSI)

Nilai persentase CSI dihitung dengan membagi *weight score* dengan skala maksimum yang digunakan.

Dik:

$\sum wS$ = jumlah nilai WS

HS = *highest scale* atau skala maksimum yang digunakan

Penyelesaian:

$$CSI = \frac{\sum wS}{HS} \times 100\%$$

$$= \frac{19.93}{5} \times 100\%$$

$$=$$

$$= 39,86\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa index kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Kantor SAMSAT Pare-pare 39,86%. Dapat diketahui bahwa Tingkat kepuasan pelanggan disana secara umum berada pada kategori “Kurang puas” atas kenyataan pelayanan Kantor SAMSAT Kota Pare-pare.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Pare-pare yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Atribut-atribut yang diinginkan pelanggan dalam kaitanya dengan kualitas pelayanan seksi pengaduan di pelayanan kantor SAMSAT Pare-pare adalah atribut kuadran I metode *importance performance analysis* (IPA) yaitu, Tersedia mesin untuk pengambilan nomor antrian, adanya layanan pengaduan atau informasi yang mudah diakses untuk pertanyaan pelanggan, dan Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pelanggan.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan *customer satisfaction index* (CSI) nilai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan di Kantor SAMSAT Pare-pare sebesar 39,86% yang berarti pelanggan kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian dapat dilaksanakan dengan baik berkat adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua dosen pembimbing yang telah

memberikan bimbingan dan saran dalam proses penulisan jurnal ini. Kepada Fakultas Teknologi Industri Universitas Muslim Indonesia, Program Studi Teknik Industri, atas bantuan dan kerjasama yang baik dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Indah, a. a., Abdilah, & Syamsul, B. (2023). Analisis Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Pmb) Roda Dua Melalui Layanan Drive Thru Dan Efeknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2017-2022. *Transaction*, 1(1), 16–34. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/114424/1/051000603.pdf>
- Anggraini, R. W. (2021). Tax Compliance Kendaraan Bermotor Ditinjau Dari Theory Of Planned Behavioral: Konseptual Model. *Proceeding of National Conference on Accounting & ...*, 3, 92–98. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol3.art8>
- [2] Rohmawati, R., & Yanto, Y. (2022). Analysis of Taxpayer Satisfaction Affected by Service Quality. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6, 113–124. <https://journal.unisnu.ac.id/jra/article/view/433>
- [3] Dewi, i. g. a. m. r., & p. k. w. l. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- [4] Fazri, M. N., Dini, Z., & Tri, S. (2021). Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Menggunakan E-Samsat di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Samarinda. *Administrasi Publik*, 9(1), 4868–4880. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/05/E-Journal Jihan Aryani \(05-20-21-07-33-12\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/05/E-Journal Jihan Aryani (05-20-21-07-33-12).pdf)
- [5] Furqon, C. (2021). Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(4), 388–395. <http://180.250.247.102/index.php/jia/article/view/389%0Ahttp://180.250.247.102/index.php/jia/article/download/389/362>
- [6] Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel Ahass Pd. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.
- [7] Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (Ipa) Dan *Customer Satisfaction Index* (Csi). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- [8] Sambagia, N. L., Wahyudi, T., & Djanggu, N. H. (2020). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Kota Singkawang Menggunakan Metode *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, 5(1), 76–87.
- [9] Nasihah, D., Magister, P., & Syariah, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Pati*. 2.
- [10] Gayatri, G., Astuti, R. D., Martdianty, F., & Daryanti, S. (2021). Performance Evaluation of Public Services: A Development of Public Services Quality Measurement and Customer Satisfaction Model on Three Cities in Java. *Asean Marketing Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.21002/amj.v1i2.1985>