

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KLATEN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

RESTIA RAHMAWATI

2119 31023

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

JUNI 2023

TUGAS AKHIR

PENGARUH DISIPLIN KERJA, KOMPETENSI PEGAWAI, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KLATEN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RESTIA RAHMAWATI

Nomor Induk Mahasiswa: 211931023

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 13 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S. M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Rudy Badrudin, Dr., M.Si.

Penguji



Noormalita Primandaru, S.E., M.Sc.

Yogyakarta, 13 Juni 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan petugas pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Klaten.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kepada pewajib pajak di SAMSAT Klaten. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan *simple random sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Motivasi Kerja secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan petugas pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Klaten. Secara parsial masing-masing variabel yaitu Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan petugas pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Klaten. Variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Motivasi Kerja yang dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 78,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to explain the effect of work discipline, employee competence, and work motivation on the service quality of motor vehicle tax officer at SAMSAT Klaten.

Data collection techniques used in this study is questionnaires to pewajib pajak at SAMSAT Klaten. The sample in this study were 100 responden with simple random sampling. The data analysis techniques in this study include validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, F test, t test, and coefficient determination test.

The result of the study are variable effect of work discipline, employee competence, and work motivation together or simultaneously have a significant effect on Service Quality of motor vehicle tax officer at SAMSAT Klaten. Partially, each variable, namely work discipline, employee competence, and work motivation, has a significant effect on Service Quality of motor vehicle tax officer at SAMSAT Klaten. The service quality variable can be explained by work discipline, employee competence, and work motivation which are explained by the independent variable of 78,8% and the others are influenced by other variable.

Keywords: work discipline, employee competence, work motivation, service quality

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pendahuluan

Perubahan era baru ke era reformasi memberikan ruang bagi masyarakat untuk nilai kebebasan dan keterbukaan. Nilai tersebut melatarbelakangi masyarakat untuk menanggapi penyelenggaraan pelayanan publik atas kebijakan dan sistem pengelolaannya. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah lembaga pemerintah daerah yang memberikan layanan terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBMKB). Kualitas pelayanan SAMSAT dapat berdampak pada kepuasan dan loyalitas masyarakat. Pelayanan yang dianggap baik adalah yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kedisiplinan kerja penting untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Karyawan harus mengetahui hak dan kewajiban mereka serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan. Kompetensi berkomunikasi menjadi faktor penting dalam pelayanan publik. Motivasi kerja dapat mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Motivasi mempengaruhi tanggung jawab dan produktivitas kerja.

Output dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yaitu pelayanan dari petugas pajak. Pelayanan memang tidak nampak wujudnya namun dapat dilihat dan dirasakan. Wajib pajak tentu menginginkan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Namun, terjadi kesenjangan antara keinginan wajib pajak dengan realita proses pelayanan publik di SAMSAT Klaten. Pelayanan pada SAMSAT Kota Klaten masih kurang berkualitas, dilihat dari pelayanannya yang lama, petugas yang tidak menyenangkan, dan informasi yang sulit didapatkan. Hal ini ditunjukkan oleh seorang wajib pajak dalam ulasan pada *Google* pada bulan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

September 2022, yang mengatakan bahwa proses pelayanannya lama, memakan waktu kurang lebih 5 jam. Selain itu, terdapat pengungkapan oleh wajib pajak lain yang menyatakan adanya masalah dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT kota Klaten, dimana prosedur pelayanan tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang sangat penting. Hal ini disebabkan karena masih ada banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengacu pada fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk melihat keterkaitan antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan motivasi pegawai terhadap kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Klaten dengan mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Klaten”**.

TINJAUAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu konsep yang mencakup upaya pembinaan, pemanfaatan, dan perlindungan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, baik yang bekerja di dalam organisasi maupun yang menjalankan usaha sendiri (Susan, 2019).

Disiplin Kerja

Disiplin yaitu kemauan dan kesadaran seseorang bertindak patuh terhadap seluruh aturan perusahaan yang telah dibuat dan norma sosial yang berlaku Hasibuan (2009). Menurut Veithzal & Jauvani dalam Agussalim & Mappatempo (2019) Disiplin merupakan sarana yang dipergunakan oleh seorang manajer untuk

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berinteraksi dengan karyawan, sebagai tanda bahwa mereka menunjukkan kesiapan untuk mengubah perilaku dan berkomitmen meningkatkan kesadaran serta kemauan dalam mematuhi semua aturan dan norma sosial yang berlaku. Berdasarkan definisi yang telah diuraikan tersebut maka dapat dijabarkan bahwa disiplin kerja adalah sikap individu yang merupakan bentuk kesadaran untuk melakukan kesesuaian sikap dengan peraturan organisasi.

Kompetensi Pegawai

Menurut Wibowo (2016) dalam Wakhidah & Pramusinto (2020) Kompetensi merujuk pada kapasitas individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan mengandalkan pengetahuan dan keterampilan yang relevan, serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan tersebut. Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar dari seseorang yang mampu melaksanakan dengan baik pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Motivasi Kerja

Menurut Sriwidodo & Haryanto (2010) Motivasi merupakan suatu kondisi yang mendorong atau menyebabkan individu untuk melakukan suatu tindakan atau aktivitas secara sadar. Motivasi merupakan suatu dorongan atau rangsangan yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Motivasi dapat timbul baik dari dalam diri individu maupun dari faktor eksternal. Di lingkungan kerja, motivasi dapat memberikan pengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan yang pada akhirnya akan mempengaruhi berhasil atau tidaknya tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

motivasi yang tinggi akan memiliki kinerja yang positif, melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Puspitawaty (2020) kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai level keunggulan yang diharapkan dan diatur untuk mencapai harapan pelanggan. Sebenarnya, kualitas pelayanan tidak dinilai dari perspektif penyedia layanan, melainkan dari sudut pandang pelanggan yang mengalami langsung pelayanan tersebut. Karena pelanggan adalah pihak yang mengonsumsi dan merasakan pelayanan, maka mereka memegang peran penting dalam mengevaluasi dan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang terus berubah yang terkait dengan penyediaan jasa yang memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Untuk memenuhi harapan tersebut, setiap organisasi memiliki cara tersendiri untuk menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Beberapa analisis dalam penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Rustiana (2017), Mulyani (2019) dan Siregar (2020) menunjukkan hasil penelitian bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H₁: Disiplin kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Beberapa analisis dalam penelitian yang dilakukan oleh Wirawan, Putra, & Defrizal (2017), Wakhidah & Pramusinto (2020) dan Siregar (2020), menunjukkan hasil penelitian bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H₂: Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

3. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Beberapa analisis dalam penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2020), Rosmaini & Tanjung (2019) dan Puspitawaty (2020), menunjukkan hasil penelitian bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H₃: Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan suatu bentuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik *simple random sampling* di mana sampel diambil secara acak dan setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah 100 pegawai pajak

Pada penelitian ini, informasi yang digunakan berasal dari sumber data primer. Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer pada penelitian ini berasal dari pegawai pajak SAMSAT Klaten melalui kuesioner secara online menggunakan *Google Form*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner, yaitu membagikan daftar pernyataan kepada responden dengan opsi jawaban yang sudah ditentukan, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Variabel Independen

- 1) Disiplin kerja. Disiplin kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas akan membantu memperlancar pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan juga akan ditingkatkan melalui kedisiplinan yang baik. Dimensi objektif disiplin kerja dapat dilihat dari intensitas kehadiran karyawan, hadir di tempat kerja tepat waktu, bekerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya, bersikap etis di tempat kerja, dan memahami instruksi pekerjaan, berhati-hati dalam bekerja.
- 2) Kompetensi pegawai. Kompetensi pegawai dapat dilihat dari pengetahuan yang dimiliki karyawan, keterampilan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi, serta sikap yang menunjukkan perilaku yang mendukung pencapaian tujuan. Potensi potensi tersebut dibutuhkan untuk menjalankan tugas secara efektif dan efisien.
- 3) Motivasi Kerja. Indikator yang menunjukkan tingkat motivasi kerja karyawan antara lain diberikannya timbal balik atas kinerjanya seperti gaji, diberikannya fasilitas untuk menunjang karyawan melakukan pekerjaannya, kebutuhan sosial seperti hubungan yang baik antar pekerja lainnya, pemberian reward atas sebuah pencapaian karyawan, juga pemberian pekerjaan yang menantang untuk mengembangkan kemampuan dan potensi karyawan.

Variabel Dependen

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kapabilitas suatu perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, sementara pelayanan mengacu pada metode pelayanan dan penyediaan produk yang diperlukan oleh

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

individu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai kemampuan penyedia layanan, atau dengan kata lain, perbandingan antara harapan pelayanan dengan realisasi pelayanan yang diterima (Daeli, Manao, & Zagoto). Kriteria baik buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat melalui fasilitas fisik yang memadai untuk sebuah pelayanan, kemampuan sebuah organisasi memenuhi kebutuhan pelanggan secara akurat, kecepatan dan ketepatan organisasi menanganinya.

Metode dan Teknik Analisis

Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen tertentu memiliki keabsahan atau kevalidan yang digunakan sebagai alat ukur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik korelasi bivariante pearson (*Product Moment Pearson Correlation*) untuk mengukur validitas dengan melakukan perhitungan korelasi antara skor setiap pertanyaan dengan total skor untuk menentukan validitasnya. Suatu kuisioner dikatakan valid jika nilai r-hitung > dari r-tabel pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$).

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu instrumen yang digunakan sebagai pengukuran suatu instrument. Proses pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach alpha* untuk setiap instrumen dalam suatu variabel. Apabila koefisien *cronbach alpha* melebihi angka 0,60, maka instrumen dapat dianggap memiliki kehandalan (reliabilitas) yang baik.

Uji Kualitas Model

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1) Uji Simultan (Uji F)

Penggunaan uji-F dalam pengujian hipotesis bertujuan untuk memastikan apakah terdapat pengaruh secara bersamaan atau tidak antara variabel independen dan variabel dependen dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

2) Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengukur sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variasi variabel terikat dalam bentuk persentase. Nilai koefisien determinasi (R^2) antara 0 dan 1.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan melalui analisis grafik p-plot. Analisis memenuhi asumsi distribusi data normal, apabila data tersebar di sekitar garis diagonal dan tidak menjauh dari garis.

2) Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk memeriksa apakah ada korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi di antara variabel-variabel independennya. Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance (TOL) digunakan untuk menguji multikolinearitas. Dalam pengujian ini, jika nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,1, maka data penelitian dianggap bebas dari masalah multikolinearitas.

3) Uji Heterokedastisitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Heterokedastisitas ini memiliki tujuan untuk menguji apakah terdapat ketidakteraturan variance dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan lain dalam model regresi. Model regresi yang dianggap baik adalah ketika terjadi homoskedastisitas, yaitu tidak ada heteroskedastisitas yang terjadi. Pada penelitian ini, uji heteroskedastisitas diujikan dengan menggunakan teknik grafik *scatterplot* yang dilakukan dengan melihat gambar plot antara nilai prediksi variabel independen (ZPRED) dengan residual (SRESID).

Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji-t)

Pengujian regresi parsial digunakan untuk menguji pengaruh dari setiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Proses ini melibatkan perbandingan antara nilai t hitung dengan nilai kritis pada tabel t, atau membandingkan nilai signifikansi dengan nilai α (Wirawan, Putra, & Defrizal, 2017). Jika nilai signifikansi $\alpha < 0,05$ maka hipotesis akan diterima dan koefisien regresi akan sejalan dengan hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Statistik

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	45	36%
Perempuan	55	64%
Total	100	100%

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kategori	Frekuensi	Persentase
18 - 28 Tahun	93	93%
29 - 39 Tahun	4	4%
>40 Tahun	3	3%

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Total	100	100%
-------	-----	------

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan / Status

Kategori	Frekuensi	Persentase
Bidan	1	1%
Buruh	2	2%
Ibu Rumah Tangga	2	2%
Karyawan	9	9%
Pegawai Swasta	12	12%
Pelajar / Mahasiswa	64	64%
PNS	6	6%
Wiraswasta	4	4%
Total	100	100%

Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja

Indikator	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
BUTIR 1	0,790	0,197	0,000	Valid
BUTIR 2	0,751	0,197	0,000	Valid
BUTIR 3	0,850	0,197	0,000	Valid
BUTIR 4	0,801	0,197	0,000	Valid
BUTIR 5	0,841	0,197	0,000	Valid
BUTIR 6	0,748	0,197	0,000	Valid
BUTIR 7	0,796	0,197	0,000	Valid
BUTIR 8	0,741	0,197	0,000	Valid

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas pada variabel Disiplin Kerja, hasil menunjukkan bahwa keseluruhan butir dengan nilai r hitung > r tabel dan nilai sig. < 0,05. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan pada variabel Disiplin Kerja yang digunakan sebagai indikator variabel dinyatakan valid.

Tabel Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai

Indikator	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
BUTIR 1	0,719	0,197	0,000	Valid
BUTIR 2	0,770	0,197	0,000	Valid
BUTIR 3	0,765	0,197	0,000	Valid
BUTIR 4	0,826	0,197	0,000	Valid
BUTIR 5	0,800	0,197	0,000	Valid

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BUTIR 6	0,846	0,197	0,000	Valid
BUTIR 7	0,802	0,197	0,000	Valid
BUTIR 8	0,734	0,197	0,000	Valid

Pada tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas pada variabel Kompetensi Pegawai, hasil menunjukkan bahwa keseluruhan butir dengan nilai r hitung $>$ rtabel dan nilai sig. $<$ 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan pada variabel Kompetensi Pegawai yang digunakan sebagai indikator variabel dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja

Indikator	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
BUTIR 1	0,800	0,197	0,000	Valid
BUTIR 2	0,766	0,197	0,000	Valid
BUTIR 3	0,843	0,197	0,000	Valid
BUTIR 4	0,842	0,197	0,000	Valid
BUTIR 5	0,717	0,197	0,000	Valid

Sumber: Lampiran hasil olah data, 2023

Pada tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas pada variabel Motivasi Kerja, hasil menunjukkan bahwa setiap butir memiliki nilai r hitung $>$ rtabel dan nilai sig. $<$ 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan pada variabel Motivasi Kerja yang digunakan sebagai indikator variabel dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Indikator	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
BUTIR 1	0,792	0,197	0,000	Valid
BUTIR 2	0,779	0,197	0,000	Valid
BUTIR 3	0,862	0,197	0,000	Valid
BUTIR 4	0,810	0,197	0,000	Valid
BUTIR 5	0,856	0,197	0,000	Valid
BUTIR 6	0,874	0,197	0,000	Valid
BUTIR 7	0,784	0,197	0,000	Valid
BUTIR 8	0,816	0,197	0,000	Valid
BUTIR 9	0,818	0,197	0,000	Valid

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan, hasil menunjukkan bahwa keseluruhan butir dengan nilai

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

rhitung > rtabel dan nilai sig. < 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan yang digunakan sebagai indikator variabel dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Disiplin Kerja	0,913	0,6	Reliabel
Kompetensi Pegawai	0,910	0,6	Reliabel
Motivasi Kerja	0,853	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,939	0,6	Reliabel

Pada tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa semua variabel yang diuji memiliki koefisien reliabilitas *cronbach alpha* dengan nilai lebih dari 0,60. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semua butir-butir variabel penelitian tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Kualitas Model

1) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2646.587	3	882.196	123.916	.000 ^b
Residual	683.453	96	7.119		
Total	3330.040	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai

Pada tabel di atas menampilkan bahwa hasil dari uji F diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,000. Karena sig F < 5% (0,000 < 0,05), hal ini berarti disiplin

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kerja, kompetensi pegawai dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

2) Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

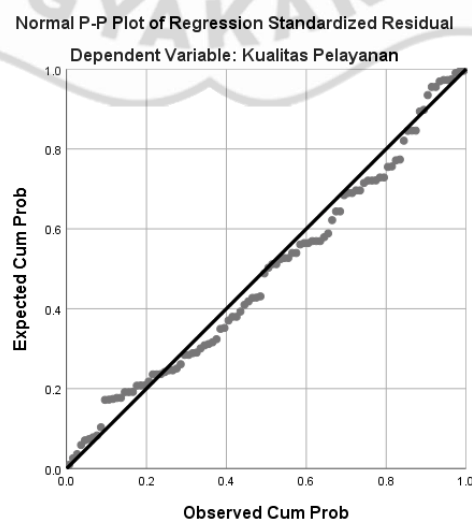
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.795	.788	2.668
a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai				

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R²*) = 0,788, artinya variabel independen (disiplin kerja, kompetensi pegawai dan motivasi kerja) mampu mempengaruhi variabel dependen (kualitas pelayanan) sebesar 78,8%, sedangkan sisanya sebesar 21,2% (100%-78,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas



Hasil Uji Normalitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil uji normalitas yang tertera pada gambar di atas, menampilkan bahwa titik-titik plot berada disekitar garis diagonal dan tidak menjauh dari garis, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa dari model regresi terdistribusi normal dan model regresi ini bisa digunakan analisis selanjutnya.

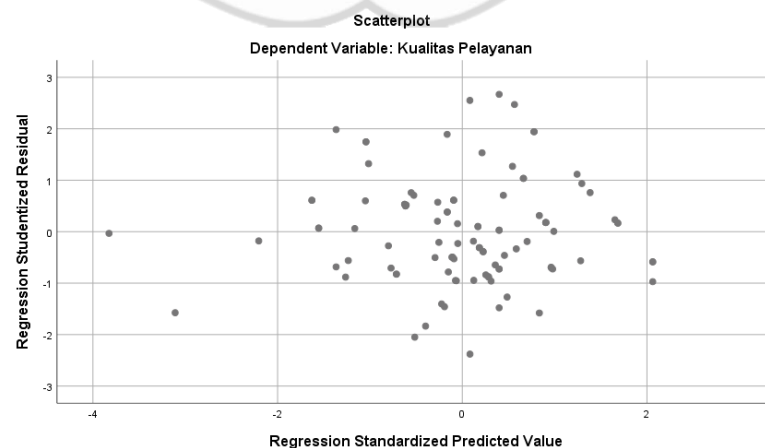
2) Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Disiplin Kerja	0,288	3,467	Tidak terdapat multikolinearitas
Kompetensi Pegawai	0,218	4,591	Tidak terdapat multikolinearitas
Motivasi Kerja	0,364	2,745	Tidak terdapat multikolinearitas

Hasil dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam uji multikolinieritas, tidak ada indikasi gejala yang signifikan, yang berarti tidak ada korelasi yang signifikan antara variabel independen. Dalam konteks penelitian ini, uji multikolinieritas dapat dinyatakan valid untuk analisis berikutnya.

3) Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Heteroskedastisitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa dalam pengujian hasil heteroskedastisitas dengan teknik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik plot tidak membentuk pola yang jelas dan menyebar secara acak diatas serta dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini mengindikasikan bahwa pada model regresi tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

1) Uji t

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.531	1.708		2.068	.041
	Disiplin Kerja	.297	.095	.271	3.142	.002
	Kompetensi Pegawai	.447	.111	.400	4.039	.000
	Motivasi Kerja	.529	.140	.290	3.783	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pada hasil dari uji t (parsial) pada tabel di atas, maka bisa dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Koefisien regresi hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan dampak positif disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,297 dan signifikansi statistik sebesar $0,002 \leq 0,05$. Dengan demikian menyatakan bahwa hipotesis 1 “Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan”, diterima.

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil pengujian hipotesis 2 pada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dengan uji t didapatkan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,447 dengan nilai sig. sebesar $0,000 \leq 0,05$. Dengan demikian menyatakan bahwa hipotesis 2 “Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan”, diterima.

3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian hipotesis 3 pada pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan dengan uji t diperoleh koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,529 dengan nilai sig. sebesar $0,000 \leq 0,05$. Dengan demikian menyatakan bahwa hipotesis 3 “Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan”, diterima.

Pembahasan

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 yang telah dilakukan, ditunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,297 (positif) dan nilai sig. sebesar $0,002 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja, maka kualitas layanan yang dirasakan oleh wajib pajak di SAMSAT Kota Klaten juga akan semakin baik.

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 yang telah dilakukan, ditunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,447 (positif) dan nilai signifikansi (sig.) sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tinggi tingkat kompetensi pegawai, maka kualitas layanan yang dirasakan oleh wajib pajak di SAMSAT Kota Klaten juga akan semakin baik.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 yang telah dilakukan, ditunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dari nilai koefisien regresi sebesar 0,529 (positif) dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki petugas pajak, maka kualitas layanan yang dirasakan oleh wajib pajak di SAMSAT Kota Klaten juga akan semakin baik.

Simpulan

1. Disiplin kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Petugas Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Klaten.
2. Kompetensi pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Petugas Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Klaten.
3. Motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Petugas Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Klaten.

5.1 Saran

1. Bagi Kantor SAMSAT Klaten.
 - a. Terkait dengan disiplin kerja, instansi diharapkan dapat melakukan evaluasi waktu kerja dan kedisiplinan petugas perpajakan kendaraan bermotor agar dapat bekerja dengan baik sesuai waktu yang dibutuhkan, serta tidak melakukan penundaan pekerjaan agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi wajib pajak

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- b. Terkait dengan kompetensi pegawai, instansi diharapkan dapat melakukan pengembangan kompetensi bagi pegawai dengan melaksanakan pelatihan-pelatihan guna meningkatkan keahlian dan ketrampilan dari petugas pajak dalam membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakan bermotornya.
- c. Terkait dengan motivasi kerja, instansi diharapkan dapat memberikan dorongan bagi petugas pajak kendaraan bermotor untuk senantiasa bekerja secara maksimal dalam memberikan layanan pada wajib pajak, serta dapat memberikan apresiasi dan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi untuk dapat meningkatkan semangat kerja yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, & Mappatempo, A. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Makassar. *Jurnal Competitiveness*, 1978-3035.
- Alam, I. K. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Medika Darmaga Bogor. *Penelitian Dosen*.
- Boone, H. N., & Boone, D. A. (2012). Analyzing Likert Data. *The Journal of Extension*, 50.
- Daeli, A., Manao, A., & Zagoto, R. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Sukaria Makmur. 40-52.
- Defrizal, & Fardlani, F. M. (2016). Analisis Pengaruh Kompensasi Manajemen Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7.
- Dipoatmodjo, T. S., Kurniawan, A. W., & Haeruddin, M. I. (2021). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Ibunda di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen*, 48-56.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *JIAKP*, 109-116.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Management*, 120-134.
- Gunawan, A., Sucipto, I., & Suryadi. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pada Kantor Desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*.
- Hasibuan, M. S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, H. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008). *Desain, Kasus dan Penerapan Untuk HR dan Organisasi yang Dinamis* (Kompetensi Plus: Teori ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Khoirinisa, K. S. (2019). Analysis of Factors That Influence Work Discipline. *Skripsi*.
- Kurniasari, R. (2018). Pemberian Motivasi serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Telekomunikasi Jakarta. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 32-39.
- Kurniasih. (2019). Pengembangan Kompetensi Pegawai. *Jurnal Lingkar Widyaaiswara*, 16-20.
- Kusuma, Y. W. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja dan Insentif Terhadap Semangat Kerja Karyawan CV. F.A Management. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-15.
- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 90-97.
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan. *Jurnal*, 22-38.
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 149-159.
- Putra, R. I., & Prasetyo, Y. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Telkom Akses Divisi Konstruksi JABARTengah. *Indonesian Journal of Digital Business*, 1(1), 1-10.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 62-70.
- Rivai. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Rizki, A., & Suprajang. (2017). Analisis Kedisiplinan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT Griya Asri Mandiri Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 49-56.
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1-15.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 121-130.
- Sakiman, S. (2019). Peran motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru taman kanak-kanak non-PNS Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Psikologi Terapan dan Pendidikan*, 30-44.
- Sardiman, A. M. (2016). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Setiawan, N. (2021). Determinasi Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai: Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 372-389.
- Siagian, P. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Ekonomi*, 22.
- Siregar, Y. L. (2020). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tapak Tuan. *Manajemen Bisnis Jurnal Magister Manajemen*, 85-92.
- Sobari, R. A. (2018). Pengaruh Kopetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor. *Jurnal Lentera Bisnis*, 126-138.
- Sriwidodo, U., & Haryanto, A. B. (2010). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi dan Kesejahteraan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 47-57.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 952-962.
- Sutrisno. (2011). *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salaemba Empat.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Grasindo.
- Veithzal, R., & Jauvani, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 265-271.
- Winardi. (2004). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wirawan, R. A., Putra, A. R., & Defrizal. (2017). Pengaruh Kompetensi Kerja, Responsif Kerja, dan Courtesy Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen*, 57-63.
- Yuliawan, K. (2021). Pelatihan Smartpls 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 43-50.
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media.
- Zain, E. M., Andjar, F. J., Restyani, T. D., & Rawi, R. D. (2022). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT KOTA SORONG. *Jurnal Perkusi*, 221-226.
- Zebua, E. S., Telaumbanua, E., & Lahagu, A. (2022). Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Nias. *Jurnal EMBA*, 1417-1435.