

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) MAKASSAR 01 SELATAN

The Effect of Human Resources Quality, and Service Quality Through Employee Performance on Customer Satisfaction At One Stop Office Administration System (SAMSAT) Makassar 01 Selatan

Muhammad Amhas

SAMSAT Makassar

Email: Muhammad.amhas@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sumberdaya manusia, kualitas layanan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan pada kantor SAMSAT Wilayah Makassar 1 Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor SAMSAT Wilayah I Selatan, dimana jumlah responden yang digunakan sebanyak 80 orang dari pelanggan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara langsung kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kinerja, secara langsung kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara langsung kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara langsung kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara langsung kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji tidak langsung ditemukan hasil bahwa secara tidak langsung kualitas sumberdaya manusia terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pegawai tidak memiliki pengaruh atau dapat dikatakan bahwa tidak berpengaruh secara langsung, lalu untuk pengujian secara tidak langsung terlihat bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pegawai ditemukan bahwa tidak berpengaruh dibandingkan secara langsung.

Kata Kunci: Kualitas SDM, Kualitas layanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Research aims to determine the effect of human resource quality, service quality through employee performance on customer satisfaction at SAMSAT Office Makassar Area 1 South. This research was conducted at SAMSAT Office of South Region, where the number of respondents used as many as 80 people from taxpayer customers. The results of this study show that directly variable quality of human resources has no influence on the performance, directly quality service has an influence on performance, directly employee performance have influence to customer satisfaction, while test of directly of human resource quality has no influence to customer satisfaction, directly quality of service have influence to customer satisfaction, and directly employee performance have influence to customer satisfaction. Indirect test found the result that indirectly quality of human resources to customer satisfaction through employee

performance has no influence or can be said that does not directly influence, then for testing indirectly seen that service quality to customer satisfaction through employee performance has no effect compared directly.

Keywords: *Human Resource Quality, Service Quality On Employee Performance And Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan, dimana tugas dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yaitu memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan SAMSAT Kota Makassar dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. SAMSAT Kota Makassar merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja.

Dalam UU No 25 Tahun 2009 menyatakan pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa SAMSAT merupakan keterwakilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam hal kebijakan surat-surat kendaraan bermotor. Perkembangan SAMSAT Makassar mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna kendaraan di Kota Makassar. Berdasarkan data Samsat Makassar, jumlah kendaraan bermotor pada 2016 tercatat 1.425.151 unit atau bertambah 87.009 unit dibandingkan 2015. Seiring dengan hal tersebut, tentunya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar lebih ekstra dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak pengendara mobil dan motor. Dengan pelayanan yang eska baik kepada masyarakat akan memberikan tanggapan positif terhadap kinerja (SAMSAT) Kota Makassar.

Banyak hal yang menjadi perhatian (SAMSAT) Kota Makassar dalam mencapai kepuasan masyarakat (pelanggan). Dimana perlu perangkat-perangkat yang mendukung dalam memberikan kepuasan tersebut. Diantaranya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh (SAMSAT) Kota Makassar, kualitas pelayanan yang juga menjadi ukuran keberhasilan usaha serta kinerja pegawai dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT Makassar 01 Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kualitas Sumber Daya Manusia

Dalam suatu organisasi hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan

efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDM-nya (Rivai, 2014). Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Adapun pengertian sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2013) adalah tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan.

Menurut Matindas (2010) kualitas SDM adalah kesanggupan tiap-tiap karyawan baik didalam menyelesaikan pekerjaannya, mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya. Sedarmayanti (2013) mengemukakan bahwa kualitas sumber daya manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental). Dengan demikian maka kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun aspek intelektual. Peningkatan kualitas Sumber Daya manusia dapat dilakukan dengan cara: a. Peningkatan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program kesehatan dan gizi b. Peningkatan kualitas kemampuan non fisik dapat dilakukan dengan pelatihan (*training*), seminar dan *workshop*.

2. Kualitas Layanan

Dengan adanya kualitas SDM yang memadai maka diharapkan munculnya kualitas pelayanan yang baik. Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

3. Kinerja Pegawai

Selain dari pada itu, kinerja pegawai sangat diharapkan dalam sebuah perusahaan atau instansi. Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Mahsun (2006:33) menyatakan bahwa Sektor publik tidak bisa lepas dari kepentingan umum sehingga pengukuran kinerja mutlak diperlukan untuk mengetahui seberapa berhasil misi sektor publik tersebut dapat dicapai penyedia jasa dan barang-barang publik. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006).

4. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah kelompok atau individu yang terbiasa membeli suatu produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui surat, telepon, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai

pelanggan yang tinggi. Menurut Kotler & Armstrong (2012), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

METODE PENELITIAN

Desain dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana variabel-variabel yang memengaruhi dan dipengaruhi dalam penelitian ini adalah kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kinerja dan kepuasan pelanggan, dimana kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan merupakan variabel independen (X1 dan X2), kepuasan pelanggan variabel dependent (Z) dan kinerja merupakan variabel *intervening* dan yang akan dihitung dengan menggunakan kuisioner sebagai alat penelitian yang digunakan. Penelitian ini dilakukan pada Kantor SAMSAT Makassar 01 Selatan yang beralamat jalan Andi Mappayukki Makassar, dengan waktu penelitian kurang lebih 2 bulan yaitu November 2017 – Januari 2018.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Kantor SAMSAT Makassar yang melakukan pembayaran dalam sebulan, dari data Kantor SAMSAT Makassar 01 Selatan rata-rata sebulan mencapai 500-1000 pelanggan. Sementara jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 80 responden.

Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu suatu analisis yang digunakan untuk menguraikan pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas layanan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT Makassar 01 Selatan, dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Analisis selanjutnya adalah menggunakan analisis jalur untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas layanan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan pada Kantor SAMSAT Makassar 01 Selatan dengan aplikasi SPSS.21. Adapun menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = b_0 + \rho_1 X_1 + \rho_2 X_2 + \epsilon_1 \dots\dots\dots\{\text{Persamaan 1}\}$$

$$Z = b_0 + \rho_1 X_1 + \rho_2 X_2 + \rho_3 Y + \epsilon_2 \dots\dots\dots\{\text{Persamaan 2}\}$$

Dimana

- Y : Kinerja Pegawai
- Z : Kepuasan Pelanggan
- X1 : Kualitas Sumber Daya Manusia
- X2 : Kualitas Layanan
- € : Error
- ρ : Koefisien Jalur

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif Dengan Menggunakan Tabel

1. Deskripsi Jenis Kelamin

Tabel 1
Deskripsi Responden dari Jenis Kelamin

50	62,5 %
30	37,5 %
80	100 %
34	42,5 %
37	46,3 %
9	11,2%
80	100 %
20	25 %
35	43,7 %
25	31,3 %
80	100 %

2. Frekuensi Jawaban Mengenai Kualitas SDM (X1)

Tabel 2
Frekuensi Jawaban Mengenai Kualitas SDM (X1)

Kualitas SDM				
5 (6,3%)	21 (26,3%)	31 (38,8%)	14 (17,5%)	9 (11,3%)
7 (8,8%)	16 (20%)	38 (47,5%)	14 (17,5%)	5 (6,3%)
4 (5%)	12 (15%)	43 (53,8%)	15 (18,8%)	6 (7,5%)
6 (7,5%)	18 (22,5%)	38 (47,5%)	14 (17,5%)	4 (5%)
13 (16,3%)	17 (21,3%)	32 (40%)	16 (20%)	2 (2,5%)
17 (21,3%)	10 (12,5%)	21 (26,3%)	26 (32,5%)	6 (7,5%)
Kualitas Layanan				
11 (13,8%)	23 (23,8%)	30 (37,5%)	18 (22,5%)	2 (2,5%)
8 (10%)	26 (32,5%)	33 (41,3%)	13 (16,3%)	-
8 (10%)	15 (18,8%)	40 (50%)	16 (20%)	1 (1,3%)
6 (7,5%)	15 (18,8%)	42 (52,5%)	15 (18,8%)	2 (2,5%)
7 (8,8%)	26 (32,5%)	28 (35%)	17 (21,3%)	2 (2,5%)
Kinerja Pegawai				
11 (13,8%)	14 (17,5%)	37 (46,3%)	15 (18,8%)	3 (3,8%)
9 (11,3%)	24 (30%)	27 (33,8%)	18 (22,5%)	2 (2,5%)
7 (8,8%)	7 (8,8%)	45 (56,3%)	19 (23,8%)	2 (2,5%)
5 (6,3%)	7 (8,8%)	42 (52,5%)	24 (30%)	2 (2,5%)
7 (8,8%)	26 (28,8%)	26 (32,5%)	22 (27,5%)	2 (2,5%)
Kepuasan Pelanggan				
22 (27,5%)	35 (43,8%)	17 (21,3%)	5 (6,3%)	1 (1,3%)

22 (27,5%)	34 (42,5%)	19 (23,8%)	4 (5%)	1 (1,3%)
24 (30%)	35 (43,8%)	16 (20%)	4 (5%)	1 (1,3%)
26 (32,5%)	28 (35%)	20 (25%)	5 (6,3%)	1 (1,3%)

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Tabel 3
Uji Validitas Untuk Variabel X1 (Kualitas Sumberdaya Manusia)

Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Sig	Keterangan
Item 1	,385	0,217	,000	Valid
Item 2	,360	0,217	,002	Valid
Item 3	,380	0,217	,001	Valid
Item 4	,468	0,217	,000	Valid
Item 5	,324	0,217	,003	Valid
Item 6	,424	0,217	,000	Valid

Tabel 4
Uji Validitas Untuk Variabel X2 (Kualitas Layanan)

Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Sig	Keterangan
Item 1	,276	0,217	,013	Valid
Item 2	,410	0,217	,000	Valid
Item 3	,531	0,217	,000	Valid
Item 4	,452	0,217	,000	Valid
Item 5	,556	0,217	,000	Valid

Tabel 5
Uji Validitas Untuk Variabel Y (Kinerja Pegawai)

Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Sig	Keterangan
Item 1	,387	0,217	,000	Valid
Item 2	,409	0,217	,000	Valid
Item 3	,362	0,217	,001	Valid
Item 4	,351	0,217	,001	Valid
Item 5	,378	0,217	,001	Valid

Tabel 6
Uji Validitas Untuk Variabel Z (Kepuasan Pelanggan)

Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Sig	Keterangan
Item 1	,414	0,217	,000	Valid
Item 2	,475	0,217	,000	Valid
Item 3	,535	0,217	,001	Valid
Item 4	,519	0,217	,001	Valid

2. Uji Reliabilitas

Tabel 7
Uji Reliabilitas Variabel (X1,X2,Y dan Z)

Variabel	Crobanch's	Standard	Keterangan
----------	------------	----------	------------

	Alpha		
Kualitas SDM	,722	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	,740	0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai	,781	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	,834	0,60	Reliabel

Analisis Jalur

1. Analisis Koefisien Jalur Model 1 (Variabel X1 dan X2 terhadap Y)

$$Y = b_0 + \rho_1 X_1 + \rho_2 X_2 + \epsilon_1$$

$$Y = 9,794 - 0,08X_1 + 0,422X_2 + \epsilon_1$$

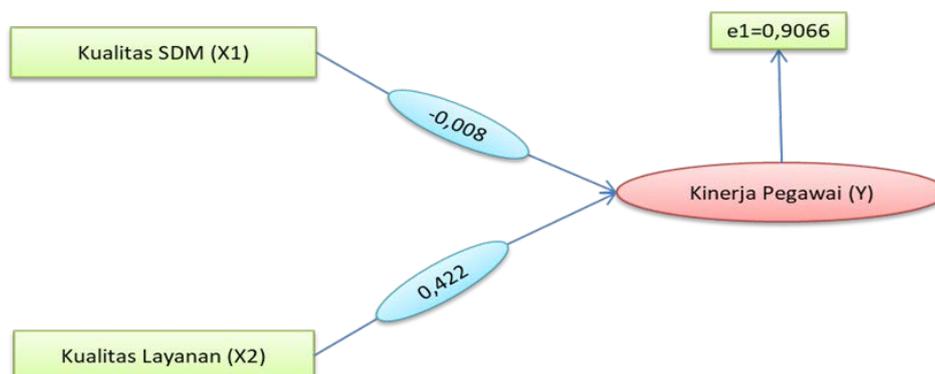
Tabel 8
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,422 ^a	,178	,157	1,594

Ouput regresi model 1 (satu) menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel yaitu $X_1 = 0,939 > 0,05$ sedangkan pada variabel $X_2 = 0,000 < 0,05$. Dimana hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model 1 (satu), yakni variabel X_1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y , sedangkan untuk variabel X_2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y .

Besarnya nilai *R Square* adalah 0,178, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y adalah sebesar 17,8% sementara sisanya 82,2% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Gambar 1. Jalur Model 1



2. Analisis Koefisien Jalur Model 2 (Variabel X1, X2 dan Y terhadap Z)

$$Z = b_0 + \rho_1 X_1 + \rho_2 X_2 + \rho_3 Y + \epsilon_2$$

$$Z = 9,481 - 0,068X_1 + 0,213X_2 + 0,266Y_1 + \epsilon_2$$

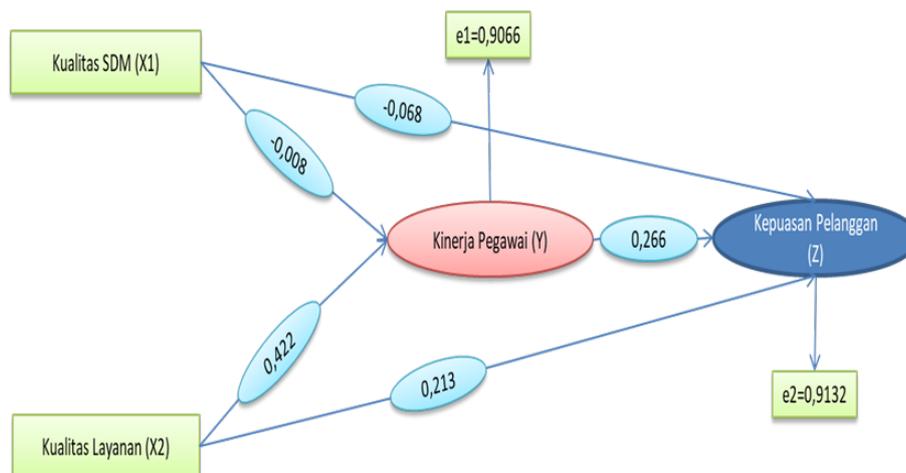
Tabel 9
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,408 ^a	,166	,133	1,676

Ouput regresi model 2 (dua) diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel yaitu $X1 = 0,522 > 0,05$ sedangkan pada variabel $X2 = 0,069 < 0,05$, kemudian variabel $Y = 0,024 < 0,05$ Dimana hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model 2 (dua), yakni variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Z, sedangkan untuk variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Z dan untuk variabel Y berpengaruh signifikan terhadap variabel Z.

Nilai R Square adalah sebesar 0,166, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X1,X2 dan Y terhadap Z adalah sebesar 16,6% sementara sisanya 83,4% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Gambar 2. Jalur Model 2

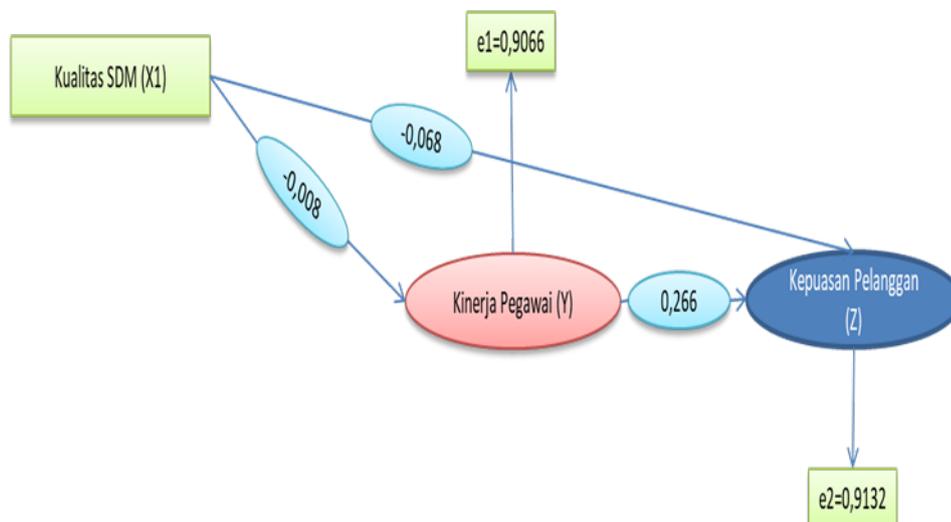


Uji Hipotesis

1. Analisis pengaruh X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Y (kinerja), dari analisis diperoleh bahwa nilai signifikansi dari X1 (kualitas sumberdaya manusia) sebesar $0,939 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan antara X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Y (kinerja).
2. Analisis pengaruh X2 (kualitas layanan) terhadap Y (kinerja), dari analisis diperoleh bahwa nilai signifikansi dari X2 (kualitas layanan) sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan antara X2 (kualitas layanan) terhadap Y (kinerja).
3. Analisis pengaruh X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Z (kepuasan pelanggan), dari analisis diperoleh bahwa nilai signifikansi dari X1 (kualitas sumberdaya manusia) sebesar $0,522 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Z (kepuasan pelanggan).

4. Analisis pengaruh X2 (kualitas layanan) terhadap Z (kepuasan pelanggan), dari analisis diperoleh bahwa nilai signifikansi dari X2 (kualitas layanan) sebesar $0,069 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan antara X2 (kualitas layanan) terhadap Z (kepuasan pelanggan).
5. Analisis pengaruh Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan), dari analisis diperoleh bahwa nilai signifikansi dari X2 (kualitas layanan) sebesar $0,024 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan antara Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan).
6. Analisis pengaruh X1 (kualitas sumberdaya manusia) melalui Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan), diketahui pengaruh langsung yang diberikan oleh X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Z (kepuasan pelanggan) sebesar $-0,068$. Sedangkan pengaruh tidak langsung X1 (kualitas sumberdaya manusia) melalui Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan) adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y dan nilai beta Y terhadap Z, ditemukan hasil $-0,008 \times 0,266 = -0,003$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambahkan dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $-0,068 + (-0,003) = -0,071$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar $-0,068$ dan tidak langsung sebesar $-0,003$ yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung secara parsial. Hasil menunjukkan bahwa secara tidak langsung X1 melalui Y terhadap Z tidak memiliki pengaruh signifikan terlihat dari angka $-0,003 < 0,068$.

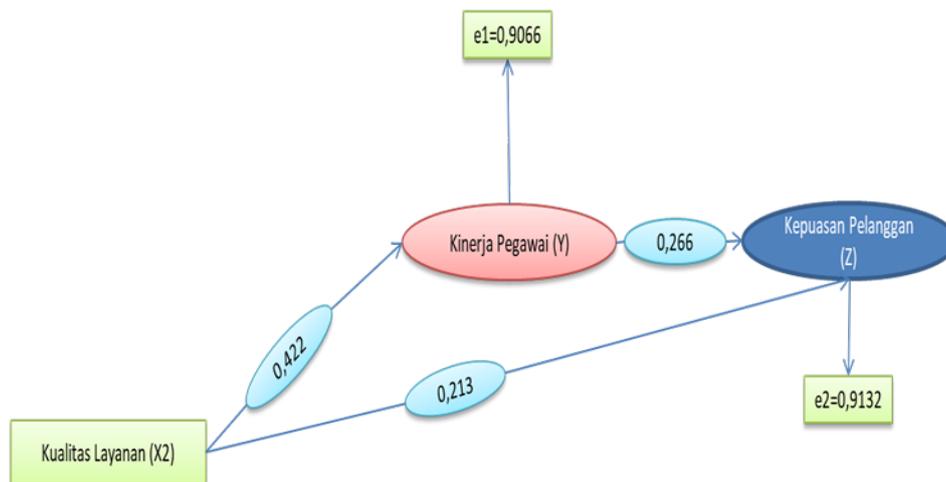
Gambar 3. Pengaruh Tidak Langsung X1 terhadap Z melalui Y



7. Analisis pengaruh X2 (kualitas layanan) melalui Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan), diketahui pengaruh langsung yang diberikan oleh X2 (kualitas layanan) terhadap Z (kepuasan pelanggan) sebesar $0,213$. Sedangkan pengaruh tidak langsung X2 (kualitas layanan) melalui Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan) adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Y dan nilai beta Y terhadap Z, ditemukan hasil $0,422 \times 0,266 = 0,112$. Maka pengaruh total yang diberikan X2 terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambahkan dengan pengaruh tidak langsung yaitu: $0,213 + 0,112 = 0,325$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar $0,213$ dan tidak langsung sebesar $0,112$ yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung secara parsial. Hasil

menunjukkan bahwa secara tidak langsung X2 melalui Y terhadap Z tidak memiliki pengaruh signifikan terlihat dari angka $0,112 < 0,213$

Gambar 4. Pengaruh Tidak Langsung X2 terhadap Z melalui Y



PEMBAHASAN

Uji langsung X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Y (kinerja pegawai) ditemukan bahwa kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor SAMSAT Makassar 1 Selatan. Hal ini dikarenakan kurang atau minimnya pelatihan terhadap pegawai terutama dalam hal pelayanan.

Uji langsung pada variabel X2 (kualitas layanan) terhadap Y (kinerja pegawai) terlihat bahwa nilai signifikan dari X2 (kualitas layanan) sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai beta 0,422. Sedangkan pada pengaruh antara variabel X2 terhadap Z ditemukan hasil bahwa nilai signifikansi dari X2 (kualitas layanan) sebesar $0,069 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan antara X2 (kualitas layanan) terhadap Z (kepuasan pelanggan). Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari: bukti langsung, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 74%. Variabel *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Z (kepuasan pelanggan), dari analisis diperoleh bahwa nilai signifikansi dari X1 (kualitas sumberdaya manusia) sebesar $0,522 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Z (kepuasan pelanggan).

Pengaruh X2 (kualitas layanan) terhadap Z (kepuasan pelanggan), dari analisis diperoleh bahwa nilai signifikansi dari X2 (kualitas layanan) sebesar $0,069 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan antara X2 (kualitas layanan) terhadap Z (kepuasan pelanggan).

Pengaruh Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan), dari analisis diperoleh bahwa nilai signifikansi dari X2 (kualitas layanan) sebesar $0,024 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan antara Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan).

Pada uji secara tidak langsung X1 (kualitas sumber daya manusia) terhadap Z (kepuasan pelanggan) melalui Y (kinerja pegawai) juga ditemukan hasil bahwa tidak memiliki pengaruh terhadap Y (kinerja pegawai).

Pengaruh variabel kinerja (Y) terhadap kepuasan pelanggan (Z) ditemukan hasil bahwa nilai signifikansi dari X2 (kualitas layanan) sebesar $0,024 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan antara Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan).

Pengujian secara tidak langsung ditemukan hasil Analisis pengaruh X1 (kualitas sumberdaya manusia) melalui Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan), diketahui pengaruh langsung yang diberikan oleh X1 (kualitas sumberdaya manusia) terhadap Z (kepuasan pelanggan) sebesar $-0,068$. Sedangkan pengaruh tidak langsung X1 (kualitas sumberdaya manusia) melalui Y (kinerja pegawai) terhadap Z (kepuasan pelanggan) adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y dan nilai beta Y terhadap Z, ditemukan hasil $-0,008 \times 0,266 = -0,003$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambahkan dengan pengaruh tidak langsung yaitu: $-0,068 + (0,003) = -0,071$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar $-0,068$ dan tidak langsung sebesar $-0,003$ yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil menunjukkan bahwa secara tidak langsung X1 melalui Y terhadap Z tidak memiliki pengaruh signifikan terlihat dari angka $-0,003 < 0,068$.

Uji secara tidak langsung antara X2 terhadap Z melalui Y, ditemukan hasil bahwa nilai pengaruh langsung sebesar $0,213$ dan tidak langsung sebesar $0,113$ yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil menunjukkan bahwa secara tidak langsung X1 melalui Y terhadap Z tidak memiliki pengaruh signifikan terlihat dari angka $0,113 < 0,213$.

KESIMPULAN

Dari Uji secara langsung terhadap kinerja pegawai yang telah dilakukan temuan hasil bahwa kualitas sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, dimana dapat diartikan bahwa hipotesis yang diajukan dikatakan ditolak. Pada uji secara langsung terhadap kinerja pegawai yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini dapat diartikan bahwa hipotesis kedua dikatakan diterima. Pada uji langsung terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. hal ini dapat diartikan bahwa kualitas sumberdaya manusia terhadap kepuasan pelanggan. maka hipotesis dalam penelitian ini dikatakan ditolak. Pada uji langsung terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. maka hipotesis dalam penelitian ini dikatakan diterima. Pada uji langsung kinerja pegawai yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga untuk pengukuran kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini menyatakan bahwa hipotesis diterima. Pada uji tidak langsung kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pegawai, pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh secara tidak langsung. Hipotesis pada penelitian ini dinyatakan ditolak. Pada uji tidak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pegawai, pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa

kualitas layanan tidak memiliki pengaruh secara tidak langsung. Hipotesis pada penelitian ini dinyatakan ditolak.

Olehnya itu, SAMSAT Makassar 01 Selatan sebagai salah satu Instansi yang melayani kebutuhan publik, dipandang perlu untuk tetap menjaga kualitas SDM instansi tersebut, karena kualitas sumber daya manusia merupakan suatu aset bagi instansi atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Selain itu, penting untuk Instansi SAMSAT Makassar 1 Selatan untuk terus menguatkan kualitas layanan dan mengembangkan kualitas SDM, dengan bentuk terus melihat apa yang menjadi penilaian publik akan kinerja SAMSAT Makassar 01 Selatan, dari hal ini tentunya sangat penting untuk terus melakukan evaluasi akan kinerja organisasi sehingga kedepannya Instansi ini akan menjadi Instansi dengan kepercayaan yang diberikan oleh *public*.

SAMSAT Makassar 01 Selatan juga dipandang perlu untuk terus memberikan informasi secara berkala terkait proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan. Artinya sebagai instansi yang bertindak dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, menjadikan fokus akan bagaimana SAMSAT dalam merespon pajak sehingga dapat terus melakukan proses yang lebih baik seperti yang gencar dilakukan SAMSAT memberikan layanan baru melalui internet.

Referensi :

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ayuni Aria Pratiwi, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Bandar Lampung Kota Bandar Lampung)* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Dessler, Gary, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Djaslim Saladin, 2011, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung.
- Ernik Enifah, 2012. *Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Sebagai Upaya Memaksimalkan Produktivitas Perusahaan (Studi Kasus pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Lasem)* Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light*. Fourth Edition McGraw-Hill.
- Gaol, CHR. Jimmy L, 2014. *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Harispiandi & Wahjoe Pangestoeti & Ramadhani Setiawan. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di*

Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Tanjungpinang.

Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali.
Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice
Hall.

Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management, 14th Edition*. United
States of America: Pearson

Kotler Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, Edisi 14, New
Jersey: Prentice-Hall Published,. Marketing Management, 15th Edition, Pearson
Education, Inc.

Ndraha, Taliziduhu, 2012, Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia,
Rineka Cipta, Jakarta.

Matindas. R. 2010. Kualitas Sumber Daya Manusia. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
Pasolong, Harbani. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV. Alfabeta.
Rivai, Veithzal dan Ella Djauhari Sagala, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia
Untuk Perusahaan , Rajawali Pers, Jakarta.

Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. 2012. Management. New Jersey: Pearson
Education, Inc

Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,
dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan, PT Refika
Aditama, Bandung, hal. 103.

Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D, Alfabeta,
Bandung, hal. 80. 122

Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D, hal. 81. 123 Prof.
Dr. Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D, hal. 81.
Sunyoto, D. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : CAPS

Sinambela, Lijan. (2012). Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi.
Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunyoto, Danang. 2013. Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk
mengenali Konsumen). PT Buku Seru. Jakarta.

Sedarmayanti, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Refika Aditama.
Sinambela, Lijan. (2012). Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi.
Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy, 2012 pemasaran jasa. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing, Malang

Veithzal Rivai. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.

Wibowo.2012. Manajemen Kinerja.Jakart: PT. Raja Grafindo Persada.

Walker, Denis. 2011. Mendahulukan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Binarupa Aksara.

Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, 64, pp. 12-23.