

Analisis Penggunaan Aplikasi Samsat SPA (Aplikasi Pengecekan Pajak Kendaraan Bermotor) Pada Samsat Medan Selatan Dengan Metode Servqual

Meutya Sasti Wahdini

Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Teknik Informatika, Universitas Budi Darma, Medan, Indonesia
Email: meutya.sasti@gmail.com
Email Penulis Korespondensi: meutya.sasti@gmail.com

Abstrak-Pengendara bermotor harus memenuhi tanggung jawab berupa pajak kendaraan untuk dapat bekerja sama dengan pemerintah dalam ikut berpartisipasi membangun dan memelihara fasilitas jalan yang telah disediakan oleh pemerintah dalam bentuk pembayaran tanggungan pajak. Pembayaran pajak yang dikelola oleh karyawan samsat sering sekali mengalami kesulitan dalam pengolahan data seperti berkas yang sulit di temukan, kehilangan data, kerusakan data dan lain-lain, seiring perkembangan teknologi pemerintah memberikan fasilitas kepada karyawan samsat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor berupa aplikasi samsat SPA yang mengolah data dalam pengecekan pajak kendaraan bermotor. Adanya aplikasi samsat SPA ini dianggap menjadi solusi terhadap kesulitan yang dihadapi oleh para karyawan samsat pajak kendaraan bermotor, tetapi perlu dianalisa aplikasi samsat SPA untuk mengetahui aplikasi tersebut mudah diakses dan digunakan dengan baik oleh karyawan samsat mulai dari melihat memiliki kualitas, keunggulan dan kemudahan aplikasi yang diberikan kepada penggunanya agar dapat dilakukan pengembangan, perubahan sistem yang lebih mudah jika terdapat kesulitan. Sebuah aplikasi dapat diketahui kualitasnya dapat dianalisis menggunakan metode Servqual dimana metode melakukan pengukuran kualitas terhadap layanan sebuah atribut aplikasi tertentu seperti *reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*. Adapun hasil penelitian dari penelitian ini menjelaskan parameter kualitas aplikasi terhadap layanan aplikasi samsat SPA (Aplikasi Pengecekan pajak Kendaraan Bermotor) yang digunakan oleh karyawan pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Analisis; Aplikasi Samsat SPA; Servqual

Abstract-Motorists must fulfill their responsibilities in the form of vehicle taxes to be able to cooperate with the government in participating in building and maintaining road facilities that have been provided by the government in the form of payment of tax obligations. Tax payments managed by Samsat employees often experience difficulties in processing data such as files that are difficult to find, data loss, data corruption and others, along with technological developments the government provides facilities for Samsat employees in managing motor vehicle taxes in the form of the Samsat SPA application which processing data in checking motor vehicle taxes. The existence of the SPA samsat application is considered to be a solution to the difficulties faced by motor vehicle tax samsat employees, but it is necessary to analyze the SPA samsat application to find out that the application is easily accessible and used properly by samsat employees starting from seeing the quality, advantages and ease of application that given to users so that development can be carried out, making system changes easier if there are difficulties. An application can be known the quality can be analyzed using the Servqual method where the method of measuring the quality of the service of a particular application attribute such as *reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*. The results of this study explain the application quality parameters to the SPA samsat application service (motor vehicle tax checking application) used by motor vehicle tax employees.

Keywords: Analysis; Samsat SPA Application; Servqual

1. PENDAHULUAN

Pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan kegiatan wajib yang harus dipatuhi oleh seluruh masyarakat Indonesia yang memiliki kendaraan bermotor, pembayaran pajak dituntut oleh pemerintah demi menjaga dan memeliharaa ketertiban, fasilitas sarana dan prasarana yang telah disediakan pemerintah untuk para pengendara baik mobil maupun motor. Kegiatan ini telah berlangsung sejak lama, pentingnya sebuah kendaraan untuk mempermudah mencapai lokasi atau tujuan dengan jarak tempuh yang menjadi lebih dekat dan cepat membuat banyaknya minat masyarakat dalam memiliki kendaraan pribadi semakin besar, hal tersebut mengakibatkan banyaknya data dokumen pribadi kendaraan yang semakin banyak pula dikantor perpajakan kendaraan semakin menumpuk juga data yang harus dikelola dengan baik oleh karyawan kantor perpajakan [1].

Salah satu kantor yang mengurus perpajakan kendaraan bermotor dan membuat karyawan kantor perpajakan kendaraan mengalami kesulitan dalam pengolahan data dokumen perpajakan kendaraan bermotor adalah kantor Samsat Medan Selatan, selama ini kantor Samsat Medan Selatan mengolah dokumen dengan cara mengarsip tumpukan file masyarakat taat pajak, jumlah file atau dokumen yang sangat banyak menyebabkan sulitnya melakukan pencarian data kembali ketika memerlukan sebuah data, data juga disimpan dalam bentuk file *excel* hal tersebut juga masih kurang optimal dalam membantu pekerjaan karyawan sehingga sering terjadi keterlambatan dan proses yang cukup lama dalam mengolah data yang diinginkan. Salah satu pekerjaan yang cukup sering dilakukan karyawan kantor Samsat Medan Selatan adalah melakukan pengecekan terhadap perpajakan, hal ini berlangsung setiap harinya dalam tujuan melayani masyarakat taat pajak untuk menyelesaikan permasalahan pembayaran administrasi pajak, cek keterlambatan pembayaran pajak, denda pajak dan banyak lainnya. Untuk menghindari setiap permasalahan dan kesulitan yang dialami oleh karyawan kantor Samsat Medan Selatan dalam melakukan cek pajak, pemerintah berinisiatif membangun dan memberikan kemudahan dalam bekerja bagi karyawan Samsat

Medan Selatan dalam melakukan pekerjaan cek perpajakan kendaraan bermotor dengan menyediakan aplikasi Samsat SPA yang disebut sebagai aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor [2].

Aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) yang merupakan aplikasi yang digunakan untuk mempermudah karyawan samsat dalam melakukan pekerjaan perpajakan khusus kendaraan bermotor, hanya karyawan saja yang dapat mengoperasikan aplikasi tersebut. Aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) masih tergolong baru, banyak karyawan khususnya golongan PNS yang sudah memiliki usia yang tidak muda lagi, sehingga untuk mempelajari hal yang baru mereka mengalami kendala proses pemahaman yang lebih lama, sehingga beberapa karyawan ada yang mengeluh terhadap adanya sistem dan ada yang hanya menuruti perintah penggunaan sistem, hal tersebut membuat sistem harus dilakukan pengujian kembali, agar kedepannya sistem yang dirancang dengan tujuan mempermudah karyawan justru dapat mempersulit kinerja kerja dari karyawan perpajakan kendaraan bermotor dalam melakukan pekerjaannya. Setiap sistem tentunya harus dilakukan analisa sistem untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem itu diprogram, tujuan dalam menganalisa sistem Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) untuk mengetahui kualitas sistem dan melihat sistem dapat bermanfaat sepenuhnya untuk karyawan perpajakan kendaraan bermotor samsat Medan Selatan dalam pelayanan perpajakan kendaraan bermotor terhadap masyarakat taat pajak.

Adapun analisa sistem dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual*, pada penelitian terdahulu metode *Servqual* sangat membantu menemukan kepuasan terhadap penggunaan sistem dengan menerapkan beberapa pertanyaan berupa “*Tangibles* atau bukti langsung, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan, *Emphaty* atau perhatian”. Ketidakpuasan penggunaan sistem dapat timbul “karena terjadinya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan kinerja pelayanan yang dirasakannya”[3].

Penelitian terdahulu tentang metode *Servqual* yang dilakukan oleh Satria pada tahun 2019 terhadap kasus menganalisis kepuasan pelayanan pelanggan pada *department store* PT matahari dari 30 data respondensi atau pelanggan menyatakan perlunya ditingkatkan strategi kualitas pelayanan agar jauh lebih baik lagi [4]. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan dilakukan oleh Ratna Ekasari dan teman-teman pada tahun 2017 dalam penggunaan metode *Servqual* untuk mengetahui kualitas dari pelayanan puskesmas Medaeng mendapatkan hasil metode *Servqual* sangat mampu membantu menemukan letak permasalahan kualitas pelayanan terhadap pelayanan puskesmas dengan menerapkan lima tahapan pertanyaan dalam bentuk respondensi “ *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*” [5].

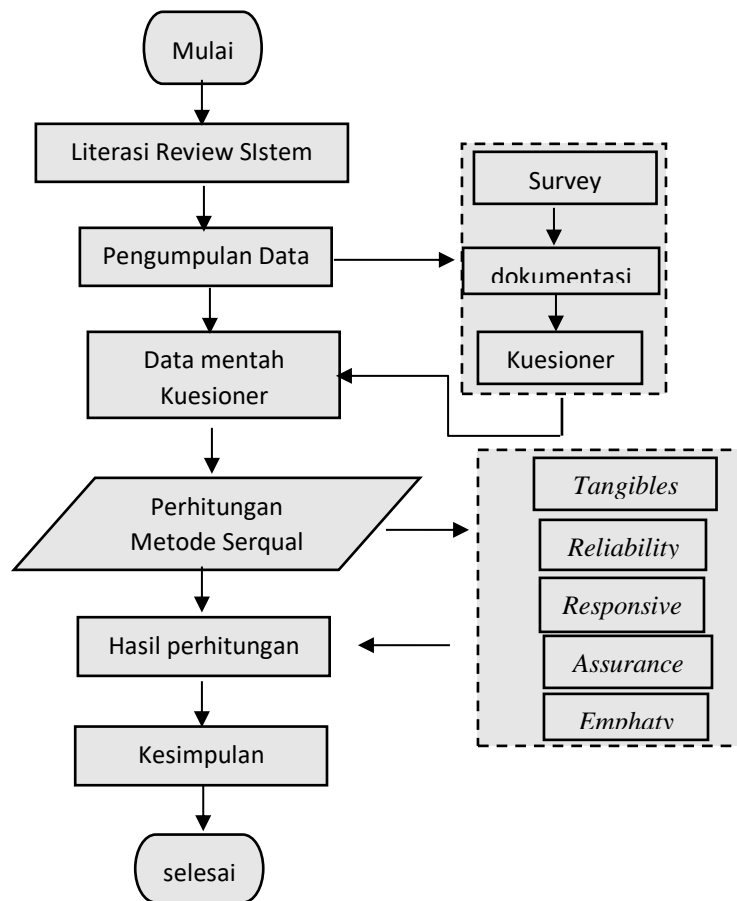
Berdasarkan dua kutipan penelitian terdahulu peneliti melakukan analisis kepuasan karyawan samsat terhadap aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) menggunakan metode *Servqual*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Bagian ini menjelaskan mengenai tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan. Adapun tahapan pada penelitian ini adalah sebagai berikut [6]:

- a. Literasi review/ analisa sistem
Pada tahapan ini melihat sistem yang belum ada atau sistem yang sedang berjalan untuk melakukan penemuan permasalahan terkait sistem, pada tahapan ini dapat disebut juga dengan analisis sistem.
- b. Riset
Pada tahapan riset dilakukan pada kantor Samsat perpajakan kendaraan untuk dilakukan pengumpulan data, pada tahapan ini dilakukan observasi yaitu mendatangi karyawan terkait, melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner terhadap penilaian aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) .
- c. Analisa
Menganalisa permasalahan langsung dan solusi yang dibutuhkan dalam mengetahui kualitas aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) terhadap karyawan.
- d. Desain
Memberikan gambaran terhadap penyelesaian permasalahan dengan *design* logika menggunakan metode *Servqual* sebagai alat bantu dalam menemukan solusi dari penilaian kepuasan karyawan terhadap kualitas aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor)
- e. Pengujian
Pengujian adalah tahap yang dilakukan untuk menemukan kekurangan sistem, penilaian terhadap sistem dan pendapat dari karyawan pengguna terhadap aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor)
- f. Implementasi
Melakukan implementasi hasil dari metode *Servqual* terhadap penelitian agar dapat dilakukan pengembangan terhadap strategi peningkatan kepuasan penggunaan aplikasi.
- g. Dokumentasi
Dokumentasi adalah membuat laporan dalam bentuk artikel ilmiah agar mudah dipahami dan dapat digunakan kembali oleh peneliti lainnya.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2 Metode Servqual

Metode *servqual* adalah metode yang banyak digunakan untuk melihat kepuasan layanan dengan menerapkan lima komponen utama kualitas layanan yakni “*reliability* (reliabilitas), *assurance* (kepastian), *tangible* (nyata), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap)”. Komponen dapat diingat dengan singkatan RATER, komponen tersebut dapat diterapkan terhadap layanan langsung maupun layanan berbasis teknologi. Pengukuran dengan menggunakan kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan dalam bentuk kuisisioner untuk menemukan atribut harapan dan variable persepsi berdasarkan skala likert [7][8].

Nilai dari *servqual* untuk setiap butir pertanyaan bagi masing-masing karyawan dapat digunakan rumus sebagai berikut ini[9]:

- a. Penghitungan harapan responden mengenai pelayanan :
- $$\sum Y_i = (\sum ST \times 1) + (\sum T \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum TT \times 4) + (\sum STT \times 5). \quad (1)$$

Keterangan :

- $\sum Y_i$ = Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke- i
- $\sum ST$ = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
- $\sum T$ = Jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
- $\sum CT$ = Jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
- $\sum TT$ = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
- $\sum STT$ = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

1,2,3,4,5 = Skor untuk skala Likert

- b. Perhitungan kenyataan responden mengenai pelayanan :
- $$\sum X_i = (\sum ST \times 1) + (\sum T \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum TT \times 4) + (\sum STT \times 5) \quad (2)$$

- c. Rata – rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan :

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan:

Y_i = Rata – rata jawaban responden $\sum Y_i$ = Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i
 n = Jumlah responden

- d. Rata – rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan :

$$xi = \frac{\sum xi}{n} \tag{4}$$

Keterangan:

X_i = Rata – rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan

$\sum X_i$ = Jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke-i

n = Jumlah responden

- e. Nilai Gap Untuk mengetahui nilai *gap* tersebut persamaan berikut

$$SQ_i = X_i - Y_i \tag{5}$$

Keterangan:

SQ_i = Nilai gap attribute ke – i

X_i = Nilai rata-rata kenyataan attribute ke –i

Y_i = Nilai rata-rata harapan attribute ke –i

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

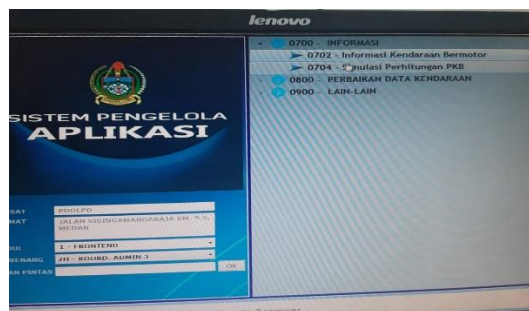
Penelitian ini melakukan pengujian terhadap sistem yang sudah ada pada kantor perpajakan samsat Medan Selatan yaitu aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) pada penelitian ini dilakukan penelitian terhadap kepuasan dan kualitas aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) menurut karyawan yang bekerja pada bagian perpajakan dengan cara mengumpulkan pendapat terhadap sistem dalam bentuk kuesioner, hasil dari butir jawaban dikelola menggunakan metode *Servqual*, hasil penelitian bertujuan untuk analisa sistem dan melakukan pengembangan terhadap strategi mempermudah penggunaan sistem.

3.1 Tampilan Program

Tampilan program dalam aplikasi Samsat SPA (aplikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor) dirancang dengan tampilan sesederhana mungkin dan memiliki fitur yang cukup sedikit dengan tujuan mempermudah karyawan terhadap penggunaan sistem, berikut ini merupakan gambar pada aplikasi samsat SPA singkatan dari Sistem Pengelola Aplikasi.

- a. Menu Login dan Tampilan Awal

Pada tampilan menu login, akan langsung masuk ke tampilan menu awal dimana dalam menu awal terdapat fitur-fitur utama dalam pengolahan data perpajakan kendaraan bermotor pada gambar 2.



Gambar 2. Tampilan Menu Login Dan Tampilan Awal Aplikasi SPA

- b. Menu Simulasi Perhitungan PKB

Pada menu tersebut di tampilkan keuangan terhadap simulasi biaya perpajakan terhadap kendaraan bermotor, berikut ini tampilan simulasi perhitungan PKB dengan tujuan karyawan tidak perlu lagi melakukan perhitungan menggunakan kalkulator karena sistem sudah melakukan perhitungan dengan sendirinya pada gambar 3.

NKB	FOKOK BBN	DENGA BBN	FOKOK PKB	DENGA PKB	FOKOK PROGKE	DENGA PROGKE	DENGA PKB
13.214.000	266.253	0	0	0	1.571.450	0	0
14.200.000	283.500	0	0	0	0	0	0
16.200.000	283.500	0	0	0	0	0	0
16.200.000	283.500	0	0	0	0	0	0
16.200.000	283.500	0	0	0	0	0	0

Gambar 3. Tampilan Menu Simulasi Perhitungan PKB

- c. Menu Utama Informasi Kendaraan Bermotor

Pada menu informasi kendaraan bermotor, merupakan informasi pribadi terkait status kendaraan, nama pemilik, nomor kendaraan, dan data-data yang berhubungan dengan pemilik kendaraan bermoto hal ini untuk mencatat keaktifan pajak dan tanggal pergantian baik data, pembayaran pajak, dan lain-lainnya pada gambar 4.

NO. POLISI	PLAT	TGL. TETAP	TGL. BAYAR	MILK ...	NAMA	ALAMAT	KODIRING	JENIS	MERK
BK2361AHQ	HITAM	2018-04-03	2018-04-12	1	SRI MIRNAWATI	JL. TUASAN GG PRIBADI II NO 97 KEL. SIDOREJO HILIR KEC. MEDAN TEMBUNG MEDAN	R25958	SEPEDA MOTOR	HONDA
BK2361AHQ	HITAM	2019-04-09	2019-04-09	1	SRI MIRNAWATI	JL. TUASAN GG PRIBADI II NO 97 KEL. SIDOREJO HILIR KEC. MEDAN TEMBUNG MEDAN	R25958	SEPEDA MOTOR	HONDA
BK2361AHQ	HITAM	2020-03-18	2020-03-18	1	SRI MIRNAWATI	JL. TUASAN GG PRIBADI II NO 97 KEL. SIDOREJO HILIR KEC. MEDAN TEMBUNG MEDAN	R25958	SEPEDA MOTOR	HONDA
BK2361AHQ	HITAM	2021-03-17	2021-03-17	1	SRI MIRNAWATI	JL. TUASAN GG PRIBADI II NO 97 KEL. SIDOREJO HILIR KEC. MEDAN TEMBUNG MEDAN	R25958	SEPEDA MOTOR	HONDA
BK2361AHQ	HITAM	2022-04-18	2022-04-18	1	SRI MIRNAWATI	JL. TUASAN GG PRIBADI II NO 97 KEL. SIDOREJO HILIR KEC. MEDAN TEMBUNG MEDAN	R25958	SEPEDA MOTOR	HONDA

Gambar 4. Tampilan Menu Utama Informasi Kendaraan Bermotor

a. Metode Servqual

Pada metode *Servqual* beberapa hal yang harus diketahui dalam menilai kemudahan sistem dan kualitas sistem seperti kemudahan akses, aplikasi sistem mudah digunakan, mudah dipahami, penemuan informasi yang mudah, akses internet yang lancar dan dengan adanya sistem membuat karyawan samsat lebih memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat taat pajak kendaraan bermotor.

Untuk mengetahui hasil kepuasan karyawan terhadap program aplikasi dilakukan dengan pemungutan informasi berupa kuesioner kepuasan terhadap sistem dengan hasil survey dan kuesioner dari 25 karyawan Samsat Medan Selatan bagian perpajakan kendaraan bermotor pada tabel 1 sebagai berikut ini:

Tabel 1 Tabel Hasil Survey dari 25 Pelanggan

No	Kuisisioner	Bobot				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Apakah sistem SPA mempengaruhi pelayanan dengan baik ?	5	4	10	4	2
2.	Apakah Format terhadap informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem SPA?	7	3	5	5	5
3.	Apakah sistem termasuk <i>easy Of Use</i> yang dirasakan oleh karyawan samsat?	8	2	1	9	5
4.	Bagaimana pengetahuan karyawan terhadap Kemudahan Sistem SPA?	8	5	2	7	3
5.	Apakah timeliness berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pemakai sistem?	10	9	4	1	1
6.	Apakah ada kesenjangan antara kinerja dan harapan dari variable?	9	3	3	5	5
7.	Apakah reliability berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan sistem?	12	8	1	3	1
8.	Apakah sistem memberikan inovasi baru terhadap kualitas pelayanan?	15	4	2	1	3
9.	Apakah terdapat kesenjangan antara sistem SPA dengan kinerja serta harapan terhadap adanya sistem?	6	5	5	5	4
10.	Apakah akses dan internet berjalan dengan baik dalam sistem SPA?	5	7	4	4	5

Adapun keterangan sebagai berikut ini:

Tabel 2. Keterangan Singkatan

No	Singkatan	Keterangan
1	SP	Sangat Puas
2	P	Puas
3	CP	Cukup Puas
4	TP	Tidak Puas
5	STP	Sangat Tidak Puas

Selanjutnya pada table 1 dilakukan perhitungan Gap dengan melakukan perhitungan jumlah bobot dengan rumus :

$$“\sum Xi = (\sum SP \times 1) + (\sum P \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum TP \times 4) + (\sum STP \times 5)”$$

Keterangan terhadap rumus ada pada persamaan 1 terhadap penggunaan rumus *servqual* sehingga dapat dihitung pada tabel 3 sebagai berikut ini:

Table 3. Perhitungan Harapan Responden

SP	P	Bobot			STP	Total/ Bobot
		CP	TP			
5 × 1	4 × 2	10 × 3	4 × 4	2 × 5	69	
7 × 1	3 × 2	5 × 3	5 × 4	5 × 5	73	
8 × 1	2 × 2	1 × 3	9 × 4	5 × 5	76	
8 × 1	5 × 2	2 × 3	7 × 4	3 × 5	67	
10 × 1	9 × 2	4 × 3	1 × 4	1 × 5	49	
9 × 1	3 × 2	3 × 3	5 × 4	5 × 5	69	
12 × 1	8 × 2	1 × 3	3 × 4	1 × 5	48	
15 × 1	4 × 2	2 × 3	1 × 4	3 × 5	48	
6 × 1	5 × 2	5 × 3	5 × 4	4 × 5	71	
5 × 1	7 × 2	4 × 3	4 × 4	5 × 5	72	

Selanjutnya dilakukan pencarian nilai rata-rata bobot pada table 3: dapat dilihat pada tabel 4.

Table 4. Nilai rata-rata Bobot

No.	Attribute	Bobot	Rata – Rata
1.	K1	69	2,76
2.	K2	73	2,92
3.	K3	76	3,04
4.	K4	67	2,68
5.	K5	49	1,96
6.	K6	69	2,76
7.	K7	48	1,92
8.	K8	48	1,92
9.	K9	71	2,84
10.	K10	72	2,88

Dimana bobot merupakan harapan perusahaan dengan tahapan dan syarat $Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$ sebagai berikut ini:

- K1 : Kuisisioner pertama
- Bobot : Hasil dari perhitungan perorangan yang memilih SP, P, CP, TP, STP
- Rata – Rata : diketahui dari perhitungan nilai Total Bobot / 25 karyawan yang mengisi kuisisioner kepuasan.

Selanjutnya mencari nilai hasil rata-rata kuisisioner *servqual*, dengan syarat $X_i = \frac{\sum x_i}{n}$ sebagai berikut ini:

- K1 : Kuisisioner pertama
 - Harapan : Nilai yang ditentukan perusahaan baik bobot dan rata-rata
 - Kenyataan : nilai dari pendapat karyawan perpajakan
 - Gap : Jumlah gap di dapat dari “**nilai rata harapan - nilai rata kenyataan**”.
- Sehingga nilai yang didapatkan sebagai berikut ini

Tabel 5. Hasil Nilai Gap

No.	Attribut	Harapan		Kenyataan		Gap
		Bobot	Rata	Bobot	Rata	
1.	K1	60	2,4	69	2,76	0,36
2.	K2	60	2,4	73	2,92	0,52
3.	K3	60	2,4	76	3,04	0,64
4.	K4	60	2,4	67	2,68	0,28
5.	K5	60	2,4	49	1,96	-0,44
6.	K6	60	2,4	69	2,76	0,36
7.	K7	60	2,4	48	1,92	-0,48
8.	K8	60	2,4	48	1,92	-0,48
9.	K9	60	2,4	71	2,84	0,44
10.	K10	60	2,4	72	2,88	0,48

Adapun rentang nilai Gap sebagai parameter atau kelanjutan yang harus dilakukan perusahaan dalam melihat kepuasan terhadap kualitas sistem aplikasi samsat SAP dalam mengelola perpajakan kendaraan bermotor. Berikut merupakan rentang nilai Gap sesuai standart yang telah ditentukan pada tabel 6:

Tabel 6. Rentang Nilai Gap

Rentang Nilai	Keterangan
---------------	------------

$< 0 \text{ s/d } < 1.00$	Sangat Memenuhi
$> 1.00 \text{ s/d } < 2.00$	Optimalkan
$> 2.00 \text{ s/d } < 3.00$	Tingkatkan
$> 3.00 \text{ s/d } < 4.00$	Perbaiki
> 4.00	Lebih Diperbaiki

Sehingga hasil dapat terlihat menurut beberapa tanggapan responden sesuai dengan perhitungan Gap dapat dilihat pada table 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Penelitian

Kode	Pertanyaan	Nilai Gap	Keterangan
K1	Apakah sistem SPA mempengaruhi pelayanan dengan baik ?	0,36	Sangat Memenuhi
K2	Apakah Format terhadap informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem SPA?	0,52	Sangat Memenuhi
K3	Apakah sistem termasuk <i>easy Of Use</i> yang dirasakan oleh karyawan samsat?	0,64	Sangat Memenuhi
K4	Bagaimana pengetahuan karyawan terhadap Kemudahan Sistem SPA?	0,28	Sangat Memenuhi
K5	Apakah timeliness berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pemakai sistem?	-0,44	Sangat Memenuhi
K6	Apakah ada kesenjangan antara kinerja dan harapan dari variable?	0,36	Sangat Memenuhi
K7	Apakah reliability berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan sistem?	-0,48	Sangat Memenuhi
K8	Apakah sistem memberikan inovasi baru terhadap kualitas pelayanan?	-0,48	Sangat Memenuhi
K9	Apakah terdapat kesenjangan antara sistem SPA dengan kinerja serta harapan terhadap adanya sistem?	0,44	Sangat Memenuhi
K10	Apakah akses dan internet berjalan dengan baik dalam sistem SPA?	0,48	Sangat Memenuhi

4. KESIMPULAN

Penggunaan metode *servqual* mendapatkan hasil penelitian analisa sistem aplikasi SPA dalam pengecekan perpajakan pada samsat Medan Selatan mendapatkan hasil dari responden sebanyak 25 orang karyawan bagian perpajakan kendaraan bermotor dan jawaban dari butir pertanyaan rata-rata *range* $< 0 \text{ s/d } < 1.00$ (nilai lebih kecil dari 0 sampai dengan 1.00) berarti sistem sangat memenuhi harapan dan memiliki kualitas dan penggunaan yang tinggi dan mempermudah setiap kegiatan pengecekan perpajakan kendaraan bermotor.

REFERENCE

- [1] S. S. Sebo and M. Nafi, "Pengaruh Inflasi, Nilai Tukar, Suku Bunga, Dan Volume Transaksi Terhadap Harga Saham Perusahaan Pada Kondisi Pandemi Covid-19," *J. Akunt. dan Perpajak.*, vol. 6, no. 2, pp. 113–126, 2021, doi: 10.26905/ap.v6i2.5358.
- [2] S. Eka and P. Medan, "1 STIE Eka Prasetya Medan," pp. 1–8, 2020.
- [3] R. Ekasari, M. S. Pradana, G. Adriansyah, M. A. Prasnowo, A. F. Rodli, and K. Hidayat, "Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual," *J. Darussalam J. Pendidikan, Komun. dan Pemikir. Huk. Islam*, vol. 9, no. 1, p. 82, 2017, doi: 10.30739/darussalam.v9i1.1118.
- [4] D. S. Irawati and D. Pibriana, "Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1382.
- [5] S. Satria, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual," *Kilat*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019, doi: 10.33322/kilat.v8i1.425.
- [6] R. Setiawan, "Perancangan Arsitektur Enterprise Untuk Perguruan Tinggi Swasta Menggunakan Togaf Adm," *J. Algoritma.*, vol. 12, no. 2, pp. 548–561, 2016, doi: 10.33364/algoritma/v.12-2.548.
- [7] I. P. Analysis, P. Analysis, M. Excell, and I. P. Analysis, "Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Analysis of the Outpatient Service Quality Gap at Takalar Regional Public Hospital by Using Servqual and Importance Performance Analysis Methods Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar," vol. 5, pp. 45–59, 2019.
- [8] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.)*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.
- [9] A. Kepuasan *et al.*, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO (Studi Kasus: PT. TELKOM Surabaya)," 2018.

- [10]. As, Rossa dan Shalahuddin, M. 2014. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Informatika. Bandung
- [11]. Deden Insan Nurdiansyah.(2016:599).*Sistem Pengukur Pelayanan Untuk MeningkatkanKepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual*.Yogyakarta : Seminar Internasional Teknologi Informasi dan teknologi.
- [12]. Erlina.(2011).*Metode Servqual Dari Perspektif Internal Dan Eksternal*.Yogyakarta : Seminar Internasional Teknologi Informasi dan teknologi
- [13]. Mohammad Imam Shalahudin. (2011). *Sistem Pengukur Pelayanan UntukMeningkatkan Kepuasan*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- [14]. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, Jakarta: Indeks-Prentice Hall. [6] Manajemen, J. (n.d.). Proses Penawaran, Transaksi Penjualan, Maupun Pembelian Serta Promosi Atas Hasil Produksi Baik Secara Collective Maupun 74. 14(1), 74–92.
- [15]. Prihatini Sihotang, F., & Pibriana, D. 2020, Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual (Vol. 6, Issue 2). <http://jurnal.mdp.ac.id> [8] PWati, E., & Riana, D. (n.d.). Metode Fuzzy Service Quality
- [16]. (Servqual) untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Siakad Online. Setiawati, M. G. (n.d.). Analisis Sistem Informasi Aplikasi
- [17]. Ratnasari, Misnaniarti, & Yanita. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 77–78