

ABSTRAK

PENGARUH MANAJEMEN MUTU *INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) 9001:2000* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT BANDAR LAMPUNG

Oleh

SISKA FITRIA

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan, terkait mampu atau sesuai ekspektasi yang diberi pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini terlihat dari hasil pra survei pelayanan tentang Kualitas pelayanan Samsat yang rendah dan penerapan manajemen mutu ISO 9001:2000. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kuantitatif, yaitu data diolah dengan menggunakan program *SPSS Statistic 19,0*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 31.452 wajib pajak dengan sampel 394 wajib pajak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dan dokumentasi serta diuji validitas dan reliabilitas serta dianalisis data nya dengan menggunakan kolerasi X-Y Rank Spearman, koefisien determinasi, regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Dari hasil uji t terhadap masing-masing variabel, didapat hasil variabel fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,521 > 1,66$, variabel kebijakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,679 > 1,660$, variabel sistem berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,490 > 1,660$, variabel kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,439 > 1,660$. Dari hasil uji F dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $194,373 > 3,04$, maka menunjukkan bahwa fasilitas, kebijakan, sistem dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Uji determinasi menunjukkan bahwa R^2 (*square*) sebesar 0,667, yang artinya fasilitas, kebijakan, sistem dan kompetensi dapat menjelaskan perubahan kualitas pelayanan sebesar 66,7% sedangkan 33,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Manajemen Mutu ISO 9001:2000, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

THE EFFECT OF INTERNATIONAL ORGANIZATION MANAGEMENT FOR STANDARDIZATION (ISO) 9001: 2000 ON QUALITY OF SERVICE AT OFFICE SAMSAT BANDAR LAMPUNG

By

SISKA FITRIA

Quality of service is a measure of how well the services provided, related to capable or appropriate expectations given service. The problems in this research are seen from the result of pre-service survey about the low quality of Samsat service and the implementation of ISO 9001: 2000 quality management. This study aims to determine the effect of quality management ISO 9001: 2000 on the quality of service at the Office Samsat Bandar Lampung. This research use quantitative descriptive type, that is data processed by using program of SPSS Statistic 19.0. Populasi in this research amount 31,452 taxpayer with sample 394 taxpayer. Data collection techniques in this study using questionnaires and documentation and tested the validity and reliability and analyzed its data by using X-Y Rank Spearman correlation, coefficient of determination, simple linear regression and multiple linear regression. From result of t test to each variable, got result of facility variable influence to service quality with $t_{count} > t_{table}$ that is $5,521 > 1,66$, policy variable influence to service quality with $t_{count} > t_{table}$ that is $3,679 > 1,660$, system variable influence to Service quality with $t_{count} > t_{table}$ that is $4,490 > 1,660$, competence variable influence to service quality with $t_{count} > t_{table}$ that is $8,439 > 1,660$. From result of F test with $F_{count} > F_{table}$ is $194,373 > 3,04$, hence indicate that facility, policy, system and competence have significant effect to service quality. Determination test shows that R^2 (square) equal to 0,667, meaning facility, policy, system and competence can explain change of service quality equal to 66,7% while 33,3% influenced by other variable.

Keywords: Quality Management ISO 9001: 2000, Quality of Service