PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DILIHAT DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus: Di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

YOLANDA OKTAVIA
NIM : 3214.262

PROGRAM STUDIEKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)BUKITTINGGI
2018M/1439 H

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/Nim : Yolanda Oktavia/3214.262

Tempat/Tanggal lahir : Koto Sani/03 Oktober1994

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi).

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) saya dengan judul diatas adalah benar asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini bukan karya sendiri, maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dan gelas keserjanaan penulis dicopot hingga batas waktu yang tidak di tentukan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, Juli 2018

Menyatakan



Yolanda Oktavia

Nim 3214.262

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Yolanda Oktavia Nim. 3214.262**, dengan judul **"Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi)"** memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dianjurkan ke sidang Munaqasah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, juli 2018

Pembimbing I	Pembimbing II
H. Harfandi, SE,M.Si	**Novera Martilova, SE, ME**
NIP.196211101999031001	**NIDN.2008118401**

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi)"**yang disusun oleh **Yolanda Oktavia, NIM 3214.262** telah di uji dalam sidang *Munaqasah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi, pada hari Rabu, 12 September 2018 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata satu (S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Islam.

Bukittinggi, 17 September 2018

Ketua

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 196211101999031001

Tim Penguji

Dr. Iiz Izmuddin, MA
NIP. 197503032001121007

Amsah Hendri Doni, SE, ME
NIDN. 20011028702

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 196211101999031001

Novera Martilova, SE, ME
NIDN. 2008118401

Mengetaui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 196211101999031001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillah.irrahmanirrahim.....

"...Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang - orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat..." (Al-Mujadilah-11) Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi dengan segala kekuranganku. Segala syukur ku ucapkan kepadaMu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat

dan doa disaat kutertatih. KarenaMu lah mereka ada, dan karenaMu lah skripsi ini terselesaikan. Hanya padaMu tempat kumengadu dan mengucapkan

syukur.Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan Kusayangi Mama dan Papaku Tercinta dan Tersayang

Apa yang ananda peroleh hari ini belum mampu membayar setetes keringat dan air mata mama dan papa yang selalu mejadi pelita dan semangat dalam hidup ananda. Terimakasih atas semua dukungan mama dan papa, baik moril maupun materil...tanpa kehadiran mama dan papa disamping ananda tak mungkin menjadi seperti sekarang. Karya ini kupersembahkan untuk mama dan papa tercinta. Aku takkan pernah lupa semua pengerbonan dan jerih payah yang mama dan papa berikan untukku agar dapat menggapai cita-cita dan semangat serta do'a yang kau lantunkan untukku di setiap sujudmu sehingga kudapat raih kesuksesan ini. Cita-cita ananda kelak dapat membahagiakan mama dan papa……Aminnnn. ya Allah ya Rahman ya Rahim... Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,, mendidikku,, membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu..

*Untukmu Papa (**ERMON**),,,Mama (**DELVITA**)...Terimakasih....*

we always loving you... (ttd.Anakmu)

Untuk Adik ku Tercinta Dan Tersayang

Untuk adikku yang selalu buat kakanya kesal Muhammad Ali Andra, Suyra Gemilang, Afarel mardiansyah, dan Si bungsu Muhammad Al Fares, tiada waktu yang paling berharga selain berkumpul dengan kalian, disaat berjauhan kita saling merindukan dan terkadang disaat bersama kita sering bertengkar, terimakasih untuk semangat dan bantuan dari kalian semua, sehingga aku berada pada titik ini semoga ini menjadi awal dari kesuksesan ku yang akan membahgiakan dan membanggakan kalian semua adik ku tersayang dan tercinta aku bahagia punya kalian….

Sahabat dan Teman Terbaikku

Sahabat terimakasih selalu mendampingi disaat suka dan juga duka, untuk sahabat ku, wiwit, rezy, sundary dan lisa, kita di pertemukan di awal perkuliahan terimakasih untuk kebersamaannya selama ini, mudah-mudahan persahabatan kita ini untuk selamanya sampai kita tua nanti. Tak lupa juga untuk sahabat sahabat SMA ku Ria, Desi, Suni, terimakasih atas motivasi kalian semua dan terimakasih untuk persahabatan kita yang masih erat sama seperti pertama kita bertemu. Untuk sahabat sahabat ku EI G Bp 14, terimakasih atas bantuan, kerjasama dan kebersaman kita selama ini mudah-mudahan kita sama-sama sukses nantinya sahabat ku….aminnnn.

Spesial buat seseorang !!

Buat seseorang yang masih menjadi rahasia illahi, yang pernah singgah ataupun yang belum sempat berjumpa, terimakasih untuk semua-semuanya yang pernah tercurah untukku. Untuk seseorang di relung hati percayalah bahwa hanya ada satu namamu yang selalu kusebut-sebut dalam benih-benih doaku, semoga keyakinan dan takdir ini terwujud, insyallah jodohnya kita bertemu atas ridho dan izin Allah S.W.T.

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan

berdoa untuk menggapainya. Jatuh berdiri lagi. Kalah mencoba lagi. Gagal Bangkit lagi.

Never give up!

Sampai Allah SWT berkata "waktunya pulang" Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua,, Terimakasih beribu terimakasih kuucapkan.. Atas segala kekhilafan salah dan kekuranganku, kurendahkan hati serta diri menjabat tangan meminta beribu-ribu kata maaf tercurah.

Skripsi ini kupersembahkan. -by" ***Yolanda Oktavia****.*

Bukittinggi, 21 September 2018

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Salawat serta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan melalui pribadinya yang luhur dan agung, serta meninggalkan dua pedoman hidup menuju jalan yang di ridhoi oleh Allah SWT yaitu Al-Quran dan Hadits, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi)"**.

Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Keberhasilan penyusunan skripsi ini juga atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih yang tulus tak terhingga teristimewa kepada Ayahanda **Ermon** dan Ibunda **Delvita Sari** yang telah membesarkan, mengasuh, mendidik dan membina penulis dengan penuh kasih sayang dari sejak kecil hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, dukungan moril, dan materil, do'a serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M.Hum**, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAINBukittinggi beserta Bapak dan Wakil Rektor yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi Strata 1 di IAIN Bukittinggi. Bapak **H. Harfandi, SE, M, Si**, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Bapak **Yefri Joni, MA**, Ketua Jurusan Ekonomi Islam atas izin dan kesempatan, bimbingan dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak **H. Harfandi, SE, M, Si**, Pembimbing I yang dengan sabar telah berkenan meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan hingga akhir penulisan ini.
3. Ibu **Novera Martilova. SE, ME**, Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan bahkan buah pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu **Elfiani. SH.M.Hum** Dosen Penasehat Akademik yang selalu menasehati dan memberikan banyak motivasi demi kelancaran proses belajar penulis.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
6. Saudara-saudaraku, Fika Suci Ramadanti, Sundari Novianti, dan Rezy Anggraini dan Elsa Yuniara, selain ilmu, gelar dan pengalaman, kalianlah hal terbaik yang penulis dapatkan semasa kuliah ini.
7. Rekan-rekan Ekonomi Islam khususnya Ekonomi Islam (EI) G angkatan 2014 atas kebersamaan, kehebohan, kekompakan, dukungan, semangat dan masukannya.

8. Staff pustaka yang telah memberikan izin kepada saya untuk meminjam buku yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini hingga akhir.
9. Terimakasih kepada pihak Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Kantor Pelayanan Pendapatan Provinsi di Bukittinggi dan SAMSAT Kota Bukittinggi atas bantuan dan bimbingannya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan kasih sayang yang begitu luar biasa.

Atas bantuan yang telah diberikan, penulis ucapkan terimakasih. Semoga mendapatkan ridho dan balasan dari Allah SWT dan semoga karya sederhana ini bermanfaat. *Amin ya rabbal 'alamin.*

Bukittinggi, Juli 2018

Penulis,

YOLANDA OKTAVIA
NIM. 3214.262

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGESAHAN TIM PENGUJI

LEMBAR PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR x

ABSTRAK xi

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Batasan Masalah 6

C. Rumusan Masalah 6

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 7

E. Penjelasan Judul 8

F. Sistematika Penulisan 10

BAB 11 LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Publik 12

1. Pengertian Kualitas 12

2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik 12

3. Bentuk Pelayanan Publik dan Prinsip Pelayanan Publik 14

4. Kualitas Pelayanan Publik Menurut Perspektif Islam 17

B. Budaya Organisasi 21

1. Pengertian Budaya Organisasi 21

2. Unsur-unsur Budaya Organisasi 22

3. Karakteristik Budaya Organisasi 23

4. Fungsi Budaya Organisasi 26

5. Budaya Organisasi Perspektif Islam 27

C. Hubungan Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan 37

D. Kajian Terdahulu 40

E. Kerangka Berfikir 42

F. Hipotesis Penelitian 42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 43

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 43

C. Sumber Data 43

D. Populasi dan Sampel 43

E. Devenisi Operasional Variabel 45

F. Instrumen Penelitian 46

G. Teknik Pengumpulan Data 48

H. Uji Instrumen 49

I. Teknik Analisis Data 52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Monografi Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi

a. Sejarah berdirinya kantor SAMSAT kota Bukittinggi 59
b. Tugas dan Fungsi 61
c. Visi, Misi dan Motto kantor SAMSAT kota Bukittinggi 61
d. Susunan Organisasi 62
2. Uji Instrumen
a. Uji Validitas 67
b. Uji Reliabilitas 69
c. Normalitas 70
d. Autokorelasi 71
e. Mulitikolinearitas 71
f. Heteroskedastisitas 72
3. Analisis Deskriptif Budaya Organisasi 73
4. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik 89
5. Hasil Analisi Data 92
B. Pembahasan Penelitian 97
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 107
B. Saran 108
DAFTAR KEPUSTAKAAN
LAMPIRAN – LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Devenisi operasional variabel 45

Tabel 3.2 : Instrumen penelitian.....46

Tabel 4.2 : Perhitungan uji validitas 67

Tabel 4.3 : Hasil uji reliabilitas 69

Tabel 4.4 : Hasil uji normalitas 70

Tabel 4.5 : Hasil uji autokorelasi 71

Tabel 4.6 : Hasil uji multikolinearitas 72

Tabel 4.8 : Karakteristik rasponden berdasarkan jenis kelamin 73

Tabel 4.9 : Karakteristik rasponden berdasarkan umur 74

Tabel 4.10 : Karakteristik rasponden berdasarkan pekerjaan 75

Tabel 4.11: Karakteristik rasponden berdasarkan pendidikan terakhir 75

Tabel 4.12: Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan 76

Tabel 4.13: Tanggapan responden untuk tidak mengharapkan imbalan 77

Tabel 4.14: Tanggapan responden untuk tidak merasa terpaksa atau terbebani . 78

Tabel 4.15: Tanggapan responden untuk atas bekerja secara profesional dan kompeten 78

Tabel 4.16: Tanggapan responden untuk mengerjakan dengan sepenuh hati dan sungguh-sungguh 79

Tabel 4.17: Tanggapan responden untuk tidak karena ingin dipuji ata disanjung pihak lain 79

Tabel 4.18: Tanggapan responden untuk melakukan dengan penuh pengabdian 80

Tabel 4.19: Tanggapan responden untuk melakukan pekerjaan dengan profesional 80

Tabel 4.20: Tanggapan responden untuk mengerti, memahami dan menghayati segala hal yang menyangkut dengan tugas pekerjaan 81

Tabel 4.21: Tanggapan responden untuk memiliki sikap jujur yang sesuai dengan syariat islam 81

Tabel 4.22: Tanggapan responden untuk melayani berdasarkan urutan 82

Tabel 4.23: Tanggapan responden untuk memberikan pelayanan dengan baik dan sepenuh hati 82

Tabel 4.24: Tanggapan responden untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tertib 83

Tabel 4.25: Tanggapan responden untuk memiliki sikap sifat merasa cukup 83

Tabel 4.26: Tanggapan responden mengalokasikan jam kerja sesuai dengan pekerjaan yang menjadi bidang tugasnya 84

Tabel 4.27: Tanggapan responden untuk saling memberi dukungan 84

Tabel 4.28: Tanggapan responden untuk saling menghormati satu dengan yang lain 85

Tabel 4.29: Tanggapan responden untuk berkomunikasi dengan baik 85

Tabel 4.30: Tanggapan responden untuk saling mengenal dengan baik 86

Tabel 4.31: Tanggapan responden untuk Berani mengambil resiko dan sudah mampu memperitungkan dengan baik 86

Tabel 4.32: Tanggapan responden untuk Bersedia dan mau untuk

beradaptasi ditempat, lingkungan dan situasi yang baru 87
Tabel 4.33: Tanggapan responden untuk selalu mengamalkan nilai-nilai islami 87
Tabel 4.34: Tanggapan responden untuk sikap kepercayaan satu denga yang lainnya 88
Tabel 4.35: Tanggapan responden untuk memahami peran dan tanggung jawab masing-masing 88
Tabel 4.36: Tanggapan responden untuk melakukan transaksi sesuai prosedur dan standar yang jelas 89
Tabel 4.37: Tanggapan responden untuk ketanggapan dan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah 89
Tabel 4.38: Tanggapan responden untuk bersikap sopan dan ramah 90
Tabel 4.39: Tanggapan responden untuk dapat menumbuhkan kepercayaan 90
Tabel 4.40: Tanggapan responden untuk tidak membedakan status sosial 91
Tabel 4.41: Tanggapan responden untuk lingkungan parkir yang luas dan nyaman 91
Tabel 4.42: Tanggapan responden penampilan yang bersih dan rapi 92
Tabel 4.43: Hasil Uji Regresi Linear Berganda 93
Tabel 4.44: Hasil analisi koefisien korelasi 94
Tabel 4.45: Hasil uji F 96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka pemikiran 42

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Provinsi Sumatera Barat 66

Gambar 4.7 : Uji Heteroskedastisitas 72

ABSTRAK

Budaya Organisasi sangat penting untuk menjadi pedoman kerja setiap pegawai sehingga akan terwujud kualitas pelayanan yang lebih baik. Salah satu kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah budaya organisasi yang kuat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Cari pahala(X_1), Amanah (X_2) dan Jamaah (X_3) sebagai faktor dari budaya organisasiuntuk melihat apakah faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dilihat dari perspektif ekonomi islam pada kantor Samsat kota Bukittinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh secara signifikanterhadapX_1terhadap Y,pengaruh secara signifikanX_2terhadap Y. pengaruh secara signifikanX_3terhadapY, Pengaruh secara signifikan X_1, X_2 dan X_3secara bersama-sama terhadapY.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dengan model skala likert kemudian diuji ke valid an dan kehandalan dari kuisioner tersebut. Teknik analisa data yang digunakan adalah metode Regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 16. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 99 orang responden. Adapun rumus pengambilan sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada wajib pajak kantor Samsat kota Bukittinggi dapat diketahui bahwasanya nilai T_{hitung} untuk X_1 -0.075 dengan tingkat signifikan 0.941 besar dari 0.05 berarti variabel Cari Pahala tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi. Untuk X_2 adalah 4.429 dengan tingkat signifikan 0.000 kecil dari 0.05 barарti variabel amanah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi. Untuk X_3 adalah 0.080 dengan tingkat signifikan 0.000 kecil dari 0.05 berarti variabel jamaah berpengarh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittnggi.

Dari hasil analisis uji F dapat dijelaskan nilai F_{hitung} adalah 52.286 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dimana kecil dari 0.05 berarti, secara bersama-sama X_1, X_2 dan X_3berpengaruh signifikan terhadap Y di kantor Samsat kota Bukittinggi.

Kata kunci : Cari Pahala(X_1) Amanah (X_2) Jamaah (X_3) Kualitas pelayanan (Y).

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya tugas Aparatur Negara/para Birokrat adalah memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan merata kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil kesepakatan OKI dalam Sujatno, bahwa Aparatur Pemerintah haruslah: melayani, bukan dilayani; mempermudah, bukan mempersulit: mendorong, bukan menghambat. Pada masa reformasi saat ini, ternyata kondisi birokrasi pemerintahan di Indonesia belum banyak mengalami perubahan mendasar. Banyak permasalahan yang dihadapi pada masa lalu belum sepenuhnya teratasi.[1]

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi, keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari organisasi publik.[2] Islam menempatkan kerja sebagai kewajiban setiap muslim. Kerja bukan sekedar upaya mendapatkan rezeki yang halal guna memenuhi kebutuhan hidup, tetapi mengandung makna ibadah seorang hamba kepada Allah, menuju sukses di akhirat kelak. Oleh sebab itu, seorang muslim menjadikan kerja sebagai kesadaran spiritualnya yang transenden (agama Allah). Dengan semangat ini, setiap muslim akan berupaya

---

[1]Muhamad Mu'iz Rahharjo. *Manajemen Sumber Daya Manusia yang Unggul, Cerdas dan Berkarakter Islami.* (Yogyakarta: Gava Media, 2011) hal 29-30

[2] Dedi Hadian. *Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dinas serta Implikasinya pada Pelayanan Publik.* (Bandung, 2015). e jornal.dim.Unpas di akses 14 Februari 2018

maksimal dalam melakukan pekerjaannya. la berusaha menyelesaikan setiap tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dan berusaha pula agar setiap hasil kerjanya menghasilkan kualitas yang baik dan memuaskan. Dengan kata lain, ia akan menjadi orang yang terbaik dalam setiap bidang yang ditekuninya. Seperti yang tercantum dalam Al- Qur'an (*QS. At-Taubah/09: 105) :*[3]

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.(Q.S At-Taubah: 105).

Segala pemberian yang diberikan Allah kepada manusia di dunia ini adalah amanah. Pangkat, jabatan, isteri dan lain sebagainya akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah pada hari hisab. Amanah itu juga dapat dikatakan sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan Syari'at Islam. Setiap pegawai yang telah diberikan jabatan, baik administrasi maupun fungsional harus dijalankan dengan sebaik-baiknya. Dalam rangka operasionalnya seorang Pegawai Negeri Sipil harus tercermin sifat dan perilakunya suka bekerja keras, disiplin, rajin, tekun dan dapat bekerja bersama dengan baik. Tugas dan tanggung jawab yang diberikan tidak terlepas dari kebersamaan dengan ikhlas beramal. Tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan tidak ada atas kepentingan pribadi dan golongan.

[3] Triyuwono, I. *Organisasi Dan Akuntansi Syariah*. (Cetakan Pertama. Yogyakarta: LkiS, 2000).

Dalam pelayanan ini Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di birokrasi sebahagian belum menunjukkan sikap sebagai pelayan masyarakat dan ada sebahagian masih arogansi dan meterialistis. Karena dengan pelayanan prima akan dirasakan kenyamanan, ketertiban, keindahan, keserasian dan tidak berbelit-belit.[4]

Kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula.[5] Jika suatu budaya organisasi mengarah kepada budaya organisasi yang berkualitas sudah pasti perilaku anggota organisasi juga akan berkualitas, sehingga berdampak pada pelayanan yang mereka berikan. Namun faktanya di lapangan banyak pelayanan publik yang memiliki budaya organisasi yang tidak berkualitas, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, banyak masyarakat yang mengeluh terkait budaya organisasi didalam pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik yang ingin penulis teliti adalah kantor bersama Samsat Bukittinggi. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

[4] Jailani. *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam*. E journl IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. 30 Maret 2018 jam 20.17

[5] Fandy Tjiptono. *pemasaran Jasa*. (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2014) hal 282

(SWDKLLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".[6]Pembayaran pajak di kota Bukittiggi bisa dilakukan di tiga tempat, tempat pertama yang terletak di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukitttinggi, yang dikenal dengan nama *DriveTrue*, yang mana pembayaran pajak dilakukan dengan membawa kendaraan dan kita hanya duduk di dalam kendaraan saja, tempat kedua ada juga namanya *Samsat Corner* yaitu khusus pembayaran pajak pribadi yang berlokasi di Ramayana lantai dua. Dan tempat yang ketiga terletak di jalan raya Bukittinggi KM 4 lokasi yang ingin penulis teliti dengan alasan karena disanalah kantor pusat pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan data awal yang penulis dapat, yang mana motto dari Samsat adalah “Bersama Samsat kita wujudkan pelayanan cepat, tepat dan akurat”. Faktanya dilapangan budaya yang diterapkan didalam organisasi masih kurang berjalan dengan baik sehingga berdampak terhadap pelayanan yang diberikan oleh para birokrat di kantor Samsat Bukittinggi. Kurangnya disiplin pegawai seperti keluar kantor sebelum jam kerja selesai dan datang terlambat. Hal inilah yang menyebabkan penyelesaian tugas menjadi tidak efektif sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan dari awal. Di samping itu masalah lain yang ada di Samsat Bukittinggi adalah terjadinya diskriminasi pelayanan, yang mana lebih mengutamakan pelayanan karena kedekatan hubungan di antara keduanya.

[6]wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap. Di akses 14 Februari 2018 jam 13.20

Selanjutnya terkait penyelenggaraan pelayanan di SAMSAT menyatakan bahwa belum maksimalnya penerapan standar operasiona lprosedur pelayanan seperti ketepatan waktu, proses pelayanan yang masih lambat, fasilitas, kesesuaian biaya. Seperti penggntian STNK 5 tahun, Bea Balik Nama (BBN) serta pindah mutasi. Yang mana hal demikian bertolak belakang sekali dengan moto di Samsat tersebut

Permasalahan lainya itu maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan yang masih sering ditemui diberbagai birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik tidak terkecuali di SAMSAT Kota Bukittinggi. Padahal ada slogan yang bertuliskan di kantor tersebut "Tanpa calo pilihan tepat", tapi masyarakat tidak mengindahkan hal demikian. Hal ini sangat bertentangan dengan ekonomi islam dalam surat Ali Imran ayat 130 yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٣٠

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.(Q.S Ali-Imran: 130).

Ayat diatas jelas sekali menjelaskan tentang haramya memakan riba yang mana didalam ekonomi islam diperintahkan untuk memperhatikan unsur kehalalan dan menghindari unsur haram (yang dilarang syari'ah). Seorang pekerja atau para biokrat muslim harus menghindari praktek pekerjaan atau produksi yang mengandung unsur haram antara lain keuangan

mengandungriba, kebijakan terhadap tenaga kerja yang tidak adil dan pemasaran yang menipu.[7]

Itulah beberapa masalah yang terjadi di kantor SAMSAT Bukittinggi terkait permasalahan dengan pelayanan yang berhubungan erat dengan budaya organisasi di kantor tersebut. Dari masalah yang ada diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi dengan judul: "**Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dilihat Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: Di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi)".**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang dan begitu luasnya masalah serta disebabkan karena keterbatasan biaya, dana dan waktu, maka penelitian ini dibatasi pada indikator budaya organisasi yaitu Cari pahala, amanah dan jamaah (kerja sama) terhadap pelayanan publik yang berada dikantor Samsat Bukittinggi dilihat dari perspektif ekonomi islam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Sejauh Mana variabel mencari pahala berpengaruh secaraa signifikan terhadap Kualitas PelayananPublik Dilihat Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi*?*".

[7] Lukman hakim. Budaya Organisasi dalam islami sebagai upaya menigkatkan kinerja. *E journal Universitas Muhammadiyah Surakarta.* 30 Februari 2018 jam 20.14

2. Sejauh Mana variabel Amanah berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dilihat Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi*?*".
3. Sejauh Mana variabel Jamaah (kerja sama) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas PelayananPublik Dilihat Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi*?*".
4. Sejauh Mana variabel Cari pahala, Amanah dam Jamaah (kerja sama) secara bersam-sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dilihat Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi*?*".

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Tujuan dari penelitian ini adalahsebagai berikut:

   a. Untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana pengaruh secara signifikan variabel mencari pahala terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari perspektif ekonomi islam.
   b. Untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana pengaruh secara signifikan variabel Amanah terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari perspektif ekonomi islam.
   c. Untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana pengaruh secara signifikan variabel Jamaah (kerja sama) terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari perspektif ekonomi islam.

d. Untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana pengaruh secara signifikan variabel cari pahala, Jamaah dan Amanah secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari perspektif ekonomi islam.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang di harapkan dalam penelitian ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana ekonomi islam dan juga berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir dalam menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi bagi Kantor Bersama Samsat Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor.

c. Bagi Akademis

Bagi peneliti yang akan datang, diharapkan dapat menjadi inspirasi dan sebagai pedoman informasi serta refferensi dalam mengembangkan penelitiannya.

E. Penjelasan Judul

Untuk lebih memudahkan dalam mamahami istilah yang terdapat dalam judul proposal ini dan agar tidak terjadi kesalahan dalam mamahaminya, maka

berikut ini akan di jelaskan beberapa istilah yang memerlukan pemahaman lebih lanjut.

Pengaruh : Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang).[8]

Budaya Organisasi: Budaya organisasi adalah sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber dayamanusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasike dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahaminilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.[9]

Kualitas : Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk/ jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[10]

Pelayanan Publik: Sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.[11]

---

[8] W.J.S Poewadarmita, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Balai Pustaka, 2005) Hal 849

[9] Soedjono, Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya, tahun 2005. *E Journal Staf Pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*. Di aksess 14 Februari 2018 jam 12.57

[10] Ahmad Khusaini. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta. 2016. *Skrpisi. Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.* Di akses 14 Februari 2018 jam 13.35

[11] Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2000). Hal 26

Jadi adapun maksud dari keseluruhan judul ini adalah untuk melihat persoalan apakah budaya yang ada didalam organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayana publik yang ada di kantor bersama Samsat Bukittinggi dilihat dari perspektif ekonomi islam.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, sistematika penulisan dususun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bentuk ringkasan dari keseluruhan isi penelitian dan gambaran umum permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah,rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, kajian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang pengertian pelayanan publik, bentuk pelayanan publik, kualitas pelayanan publik menurut perspektif ekonomi islam, pengertian budaya organisasi, karakteristik budaya organisasi, fungsi budaya organisasi, budaya organisasi menurut perspektif islam dan hubungan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik.

BAB III:METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, devenisi

operasional variabel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Pada bab ini didalam nya akan diuraikan tentang sejarah Samsat Bukittinggi, visi dan misi, struktur organisasi, selanjutnya menjelaskan tentang bagaimana pengaruh budaya organisasi dilihat dari indikator mencari pahala, Amanah dan Jamaah terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari perspektif ekonomi islam.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil yang diperoleh serta keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini serta saran-saran yeng berkaitan dengan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah merupakan ukuran sampai sejauh mana produk atau jasa sesuai kebutuhan, empati keinginan dan harapan para pelanggan. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.[12] Kualitas juga didefenisikan sebagai keselurhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.[13]

Defenisi dari kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya terutama jika dilihat dari penilaian akhir konsumen dan defenisi yang diberikan oleh berbagai ahli serta dari sudut pandang produsen sebagai pihak yang menciptakan kualitas. Konsumen dan produsen itu berbeda dan akan merasakan kualitas secara berbeda pula sesuai dengan standar kualitas yang dimiliki masing-masing.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Carlson dan Schwarz mendefinisikan kualitas layanan di sektor publik sebagai berikut:

a. Kemudahan, mengukur seberapa mudah layanan pemerintah terakses dan tersedia bagi warga negara.

---

[12] Tony Wijaya. *Manajemen Kualitas Jasa*. (Jakarta Barat: PT INDEKS, Kembangan, 2011). Hal 4

[13] Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. (Jakarta: Erlangga, 2009).

b. Keamanan, mengukur sejauh mana layanan-layanan diberikan dengan carayang membuat para warga Negara merasa aman dan percaya diri ketikamenggunakannya.
c. Kehandalan, menilai sejauh mana layanan pemerintah diberikan dengan benar dan tepat waktu.
d. Perhatian personal, mengukur sejauh mana para karyawan memberikan informasi kepada para warga Negara dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.
e. Pendekatan pemecahan masalah, mengukur sejauh mana para karyawan memberikan informasi kepada para warga Negara dan bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.
f. Kejujuran, mengukur sejauh mana para warga Negara percaya bahwa layanan pemerintah diberikan dengan cara yang adil kepada semua orang.
g. Tanggung jawab fiscal, mengukur sejauh mana warga Negara mempercayai pemerintah lokal memberikan layanan dengan cara menggunakan uang secara bertanggung jawab.
h. Pengaruh warga Negara, mengukur sejauh mana warga Negara merasabahwa mereka dapat memengaruhi kualitas layanan yang mereka terimadari pemerintah lokal.[14]

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masayarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

[14]Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt. 2013. *PELAYANAN PUBLIK BARU dari Manajemen Streering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana, Hal 90-91.

itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.[15]Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.[16]

3. Bentuk pelayanan publik dan Prinsip pelayanan publik

a. Bentuk Pelayanan Publik

1) Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

2) Layanan melalui tulisan

Pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3) Layanan dengan perbuatan

[15] Harbani Pasolong. *Teori Administrasi Publik. (*Bandung: Alfabeta, 2007).

[16] Zeri Maria. *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat.* 2014. ejournal.an.fisip-unmul.ac.id. di akses 14 Februari 12018 .jam 12.13

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

b. Prinsip pelayanan publik

Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

1) Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

   Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

sertadilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.[17]

4. Kualitas Pelayanan Publik Menurut Perspektif Islam

a. Dimensi *reliable* (kehandalan)

Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُواْ بِعَهْدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمْ وَلَا تَنقُضُواْ ٱلْأَيْمَٰنَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ ٱللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.(Q.S An-Nahl: 91).

b. Dimensi *Resposivenes (*daya tanggap).

Dimensi *responsiveness* berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen.Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari,

[17] Makarti Bakti Nagari. *Pelayanan Publik*. (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016) hal 32

yaitu: "*apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya"*.

c. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi *assuran*ce berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.Dengan memberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ
فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ
يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S Ali-Imran : 159).

d. Dimensi *empathy* (empati)

Dimensi empati berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini

yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Berkenaandengan empati, dalam Rasullulah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan: "*Abu Musa al-Asy'ary ra. Berkata: bersabda Nabi saw, "seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah"*.

e. Dimensi *tangibles* (bukti fisik)

Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitasyang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:.[18]

أَلۡهَىٰكُمُ ٱلتَّكَاثُرُ ۝١ حَتَّىٰ زُرۡتُمُ ٱلۡمَقَابِرَ ۝٢ كَلَّا سَوۡفَ تَعۡلَمُونَ ۝٣ ثُمَّ كَلَّا سَوۡفَ تَعۡلَمُونَ ۝٤ كَلَّا لَوۡ تَعۡلَمُونَ عِلۡمَ ٱلۡيَقِينِ ۝٥

1) Bermegah-megahan telah melalaikan kamu
2) Sampai kamu masuk ke dalam kubur.
3) Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu),
4) Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui.
5) Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin. (Q.S At-Taakatsur: 1-5).

[18] Ridwan. *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*. wordpress.com/2013/02/11. diakses tanggal 14 Februari 2018 jam 13.08

Ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain :

a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngadafakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
b. Bertanggung jawab dan terpercaya *(Al-Amanah)* yaitu suatu sikap dalammenjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.Kepercayaan (*amanah*) adalah anjuran bagi umat Muslim agar memilikimodal sosial yang besar dalam hubungan sosio-ekonomi. Adalah pentinguntuk menyebutkan bahwa Islam menganjurkan umat Muslim untuk *amanah*tidak hanya pada aktifitas ekonomi akan tetapi juga pada seluruh aspekkehidupan.
c. Tidak Menipu *(Al-Kadzib)* yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalammenjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktek bisnis dandagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
d. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
e. Melayani dengan rendah hati *(khidmah)* yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
f. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidakboleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari

keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat.sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.[19]

B. Budaya Organisasi

1. Pengertian Budaya Organisasi

Proses organisasi berkaitan dengan interaksi yang terjadi antara anggota organisasi. Dan proses organisasi antara lain meliputi komunikasi, kepemimpinan, proses pengambilan keputusan, dan kekuasaan.[20]Budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para karyawan dan manajer perusahaan.[21]

Setiap organisasi mempunyai kebudayaan sendiri. Budaya organisasi (*corporate culture/ organiazational*) adalah suatu sistem nilai yang unik (*a system of shared values/ meaning*), keyakinan (*beliefs*), kebiasaan (*habits)* dan morma-norma (bagaimana kita harus melakukan sesuatu) dimiliki secara bersama oleh anggota suatu organisasi dan yang membedakannya dengan organisasi lain nya (Stephen P. Robbins. Arthur Sharplin. Gibson, Ivancevich. Donnelly).[22]

---

[19] Johan Arifin. *Etika Bisnis Islami*. (Semarang: Walisongo Press, 2009).

[20] Veitzhal Rivai dkk. *kepemimpinan dan perilaku organisasi*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013 hal 173

[21]Irham Fahmi. *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi.* (Bandung: Alfabeta, CV, 2014) hal 95

[22] Amin Widjaja Tunggal. *Manajemen Suatu Pengantar*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000) hal 231-232

2. Unsur-Unsur Budaya Organisasi

a. Asumsi dasar

Dalam budaya organisasi terdapat asumsi dasar yang dapat berfungsi sebagai pedoman bagi anggota maupun kelompok dala organisasi untuk berprilaku.

b. Keyakinan yang dianut

Dalam budaya organisasi terdapat keyakinan yang diantut dan dilaksanakn oleh para anggota organisasi. Keyakinan ini mengandng nilai-nilai yang dapat berbentuk slogan atau moto, asumsi dasar, tujuan utama organisasi/ perusahaan, filosofi usaha, atau prinsip-prinsip menjelaskan usaha.

c. Pemimpin atau kelompok pencipta dan pengembangan budaya organisasi. Budaya organisasi perlu diciptakan dan dikembangkan oleh pemimpin organisasi/ perusahaan atau kelompok tertentu dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

d. Pedoman mengatasi masalah

Dalam organisasi/ perusahaan, terdapat dua masalah pokok yang sering muncul, yakni masalah adaptasi eksternal dan masalah integritas internal.

e. Berbagi nilai (*sharing of value*)

Dalam budaya organisasi perlu berbagi nilai terhadap apa yang paling diinginkan atau apa yang lebih baik atau berharga bagi sesorang.

f. Pewarisan (*learning process*)

Asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota oganisasi diwariskan kepada anggota-anggota baru dalam organisasi sebagai pedoman untuk bertindak dan berprilaku dalam organisasi/ perusahaan tersebut.

g. Penyesuaian (adaptasi)

Perlu penyesuaian anggota kelompok terhadap peraturannatau norma yang berlaku dalam kelompok atau organisasi tersebut, serta adaptasi organisasi/ perusahaan terhadap perubahan lingkungan.[23]

3. Karakterisik Budaya Organisasi

Suatu organisasi memiliki karakteriristinya masing-masing, dan karakteristik tersebutlah yang membedakan satu organisasi dengan organsasi lainnya. karakteristik utama yang menjadi pembeda budaya organisasi, yaitu:[24]

a. Inisiatif pribadi. Tingkat tanggung jawab, kebebasan, dan indepedensi yang dipunyai individu.
b. Toleransi terhadap tindakan berisiko. Sajauh mana para pegawai dianjurkan untuk bertindak agresif, inovatif, ddan mengambil resiko.
c. Arah. Sejauh mana organisasi tersebut menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan mengenai prestasi.
d. Integrasi. Tingkat sejauh mana unit-unit dalam organisasi didorong untuk bekerja dengan cara terkoordinasi.

[23] Pabundu Tika. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan.* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008) hal 5

[24] Sopiah. *Perilaku Organisasional*.(Yogyakarta: C.V Andi Offset: 2008)

e. Dukungan dari manajemen. Tingkat sejauh mana para manajer memberi komunikasi yang jelas, bantuan, serta dukungan terhadap bawahan mereka.
f. Kontrol. Jumlah peraturan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai.
g. Identitas. Tingkat sejauh mana para anggota mengidentifikasi dirinya secara keseluruhan dengan organisasinya ketimbang dengan kelompok kerja tertentu atau dengan bidang keahlian profesional.
h. Sistem imbalan. Tingkat sejauh mana alokasi tambahan (misal, kenaikan gaji, promosi) didasarkan atas kriteria potensi pegawai sebagai kebalikan dari senioritas, sikap pilih kasih dan sebagainya.
i. Toleransi terhadap konflik. Tingkat sejauh mana para pegawai didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka.
j. Pola-pola komunikasi. Tingkat sejauh mana komunikasi organisasi dibatasi oleh hierarki kewenangan formal.

Beberapa karakteristik pembentuk budaya organisasi, di antaranya adalah:

a. Inovasi dan pengambilan resiko. Sejauh mana para karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil resiko.
b. Perhatian kerincian. Sejauh mana karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis, dan perhatian kepada rincian.
c. Orientasi hasil sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan ntuk mencapai hasil.

d. Orientasi orang. Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
e. Orientasi tim. Sejauh mana kegiatan kerja di organisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
f. Keagresifan. Sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif dan bukannya santai-santai.
g. Kemantapan. Sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dari pada pertumbuhan.[25]

Budaya organisasi punya sejumlah karakteristik penting. Beberapa diantaranya adalah:

a. Aturan perilaku yang diamati.

   Ketika anggota organisasi berinteraksi satu sama lain, mereka menggunakan bahasa, istilah, dan ritual umum yang berkaitan dengan rasa hormat dan cara berprilaku.

b. Norma.

   Ada standar perilaku, mencakup pedoman mengenai seberapa banyak pekerjaan yang dilakukan, yang dalam banyak perusahaan menjadi "jangan melakukan terlau banyak; jangan terlalu sedikit."

c. Nilai dominan.

   Organisasi mendukung dan berharap peserta membagikan nilai-nilai utama. Contoh khususnya adalah kualitas produk tinggi, sedikkit absen, dan efisiensi tinggi.

[25] Sentot Imam Wahyjono. *Perilaku Organisasi.* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010). Hal 34

d. Filosofi.

   Terdapat kebijakan yang membentuk kepercayaan organisasi mengenai bagaimana karyawan dan atau pelanggan diperlakukan.

e. Aturan.

   Terdapat pedoman ketat berkaitan pencapaian perusahaan. Pendatang baru harus mempelajari teknik dan prosedur yang ada agar diterima sebagai anggota kelompok yang berkembang.

f. Iklim organisasi.

   Ini merupakan keseluruhan "perasaan" yang disampaikan dengan pengaturan yang bersifat fisik, cara peserta berinteraksi, dan cara anggota organisasi berhubungan dengan pelanggan dan individu dari ular.[26]

4. Fungsi budaya organisasi

Menurut Kast dan Rosenzweig mengemukakan bahwa budaya mempunyaifungsi antara lain:

a. Menyampaikan rasa identitas untuk anggota-anggota organisasi.
b. Memudahkan komitmen untuk sesuatu yang lebih besar daripada diri sendiri.
c. Meningkatkan stabilitas sosial.
d. Menyediakan premises (pokok pendapat) yang diterima dan diakui untuk pengambilan keputusan.

Menurut Robins budaya organisasi memiliki beberapa fungsi didalamsuatu organisasi, diantaranya :

[26] Fred Luthan. *Perilaku Organisasi.* (Yogyakarta: ANDI, 2006). Hal 125

a. Budaya memiliki suatu peran dalam batas-batas penentu,yaitu menciptakan perbedaanantara satu organisasi dengan organisasi yang lain.
b. Budaya berfungsi untuk menyampaikan rasa identitas kepada anggota-anggota organisasi.
c. Budaya mempermudah penerusan komitmen hingga mencapai batasan yang lebih luas,melebihi batasan ketertarikan individu.
d. Budaya mendorong stabilitas sistem sosial.Budaya merupakan suatu ikatan sosial yang membantu mengikat kebersamaan organisasidengan menyediakan standar-standar yang sesuai mengenai apa yang harus dikatakan dandilakukan karyawan.
e. Budaya bertugas sebagai pembentuk perilaku serta sikapkaryawan.

   Keadaan ini jelas sangat menguntungkan organisasi, dimana dari sudutpandang karyawan, budaya menjadi bemanfaat karena mengurangi keambiguan. Budayamenyampaikan kepada karyawan bagaimana pekerjaan dilakukan dan apa saja yangbernilai penting.[27]

5. Budaya Organisasi Menurut Perspektif Islam

Budaya organisasi dibangun dengan seperangkat nilai yang diyakini oleh semua perilaku dalam organisasi itu. Islam sebagai salah satu sumber tata nilai juga mempunyai nilai-nilai yang dapat digunakan sebagai pembangunan budaya organisasi yang kuat. Nilai-nilai dalam organisasi

[27] Lukman Hakim, dkk. *Analisis Pengaruh Budaya Organisas Terhadap Kinerja Karyawan*.media.neliti.com/media/publications-budaya-organisasi-islami-sebagai-upaya-m.pdf. 13.01

juga diperlukan untuk mengikat manajer dan semua orang dalam organisasi tersebut dalam suatu kesatuan yang utuh.

Beberapa nilai yang dipandang penting dalam pembangunan mental seorang muslim dalam berorganisasi adalah ikhlas, jamaah dan amanah. Secara rinci ketiga nilai tersebut beserta detail uraian menyangkut budaya organisasi akan dijelaskan sebagai berikut:[28]

***a. Ikhlas* (Mencari Pahala).**

Ikhlas (mencari pahala) merupakan sikap dasar khas seorang muslim segala tindakannya yang dilakukan selalu bertujuan untuk mencari ridlo Allah. Seorang muslim yang ikhlas adalah yang melakukan segala kewajibanya dengan maksimal tanpa niat untuk dipuji, dihargai atau hanya ingin dilihat orang.

Dalam organisasi makna ikhlas adalah melakukan kewajiban dengan sekuat tenaga dan usaha terbaik dengan niat bersih. Beberapa penghasilan yang didapat dari organisasi. Orang yang ikhlas adalah orang melaksanakan kewajiban secara maksimal. Jika telah sepakat sejak awal jika seorang pengawai itu harus melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Atau dengan kata lain,pengawai itu melaksanakan pekerjaanya dengan sebaik-baiknya, dengan atau tanpa diawasi atasanya. Konsep ikhlas ini pada gilirannya juga akan memunculkan etos kerja seorang muslim. Karena konsep ikhlas pada dasarnya adalah inti dari segala perbuatan yang dilakukan oleh seorang muslim, termasuk dalam hal

[28] Muhammad Husni. 2014. Membangun Budaya Organisasi dalam Perspektif Niali-Nilai Islam. *E jornal Dosen IAI Al-Qolan Gondanglegi Malang*. Di akses 28 Mei 2018 jam 15.24.

bekerja atau berorganisasi. Sebagaimana dalam firman Allah surat Asy-Syua'ara ayat109 yang berbunyi:

وَمَآ أَسۡـَٔلُكُمۡ عَلَيۡهِ مِنۡ أَجۡرٍۖ إِنۡ أَجۡرِيَ إِلَّا عَلَىٰ رَبِّ ٱلۡعَٰلَمِينَ ١٠٩

Artinya : Dan aku sekali-kali tidak minta upah kepadamu atas ajakan-ajakan itu; Upahkutidak lain hanyalah dari Tuhan semesta alam. (Q.S Asy-Syua'ara :109).

Ayat dijelaskan sekali menjelaskan bagaimana kita harus ikhlas dalam bekerja tanpa mengharapkan apapun hanya mengharapkan keridhaan Allah.Ciri-ciri sifat ikhlas dalam jiwa seseorang dapat tampak dari sikap perilakunya sehari-hari. Gejala-gejala seseorang dapat dilihat secara kasat mata, diantaranya pada hal-hal berikut ini :

1) Tidak mengharapkan imbalan apa pun dari manusia, selain rido Allah SWT. semata.
2) Tidak merasa terpaksa atau terbebani dalam melakukan suatu pekerjaan.
3) Tidak atas dasar perintah atau tugas dan kewajiban dari pihak lain.
4) Mengerjakannya dengan sepenuh hati dan sungguh-sungguh.
5) Tidak karena ingin dipuji atau disanjung oleh pihak lain.
6) Melakukannya dengan penuh pengabdian.
7) al-Itqan atau kesempurnaan

   Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan Imam Thabrani nabi bersabda: "*Sesungguhnya Allah sangat mencintai jika seorang melakukan sesuatu pekerjaan yang dilakukanya dengan itqan/sempurna (professional)*".

Dari sabda ini dapat disimpulkan bahwa kesempurnaan atau profesional adalah salah satu tujuan yang harus jadi prioritas setiap muslim dalam menyelesaikan tugasnya. Keikhlasan seorang muslim dengan demikian bukan berarti dia bias menjalankan pekerjaanya, atau yang penting jadi.

b. Jamaah (Kerja Sama)

Islam adalah agama jamaah yang lebih mementingkan kebersamaan daripada kesendirian atau individualism. Dari ibadah hingga muamalah dari sholat murni hingga ibadah social menegaskan karakter dan watak kolektivitas Islam. Secara sederhana bukankah sholatberjamaah nilainya lebih tinggi bila dibandingkan shalat sendirian ? Bukankah Allah sangat menyukai barisan pejuang terorginisir secara rapi Allah berfirman dalam surat Al-Shaf ayat 4 yang berbunyi:

إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلَّذِينَ يُقَٰتِلُونَ فِي سَبِيلِهِۦ صَفًّا كَأَنَّهُم بُنْيَٰنٌ مَّرْصُوصٌ ۝٤

Artinya: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh. (Q.S Al-Shaf: 4).

Dalam konteks organisasi, budaya kolektif atau budaya jama'ah yang menjadi karakter Islam ini dapat diimplementasikan dalam bentuk solidaritas antar anggota organisasi atau antara karyawan. Jika budaya kolektif ini telah terbangun, maka selanjutnya suasana kekeluargaan akan tercipta dengan sendirinya. Hubungan antara bawahan dan atasan, atau karyawan yang satu dengan yang lainya tidak seperti hubunagan formal yang kaku, tapi yang lebih seperti hubunagn keluarga yang hangat.

Dengan banyaknya pemikiran yang berbeda, berikut ini adalah karakteristik luar biasa yang memang harus dimiliki oleh sebuah organisasi. Tentu saja ini akan membantu kita dalam mengelola diri sendiri saat nanti masuk ke dalam sebuah organisasi.

1) Saling mendukung

   Sebuah tim yang saling memberi dukungan satu dengan yang lain akan membuat aktivitas mereka berjalan dengan lancar. Anggota tim tidak segan menawarkan bantuan kepada rekan mereka, dan juga saling memberikan dukungan dan semangat dikala merasa lelah dan ingin menyerah. Setiap anggota tim berfungsi bukan hanya menyelesaikan tugas mereka, tapi juga saling menguatkan agar tim tersebut bisa tetap solid.

2) Saling menghormati

   Anggota tim bisnis yang besar tahu bahwa mereka harus sadar akan perasaan orang lain. Saling memberi perhatian dan menghormati sesama akan memperkuat hubungan sesama anggota tim. Masing-masing dari mereka akan merasa dihargai sebagai anggota tim. Sehingga bukan hanya terlihat penting saat dibutuhkan, namun juga pada saat-saat tidak dibutuhkan sekalipun. Saling menghormati juga akan memicu solidaritas antar anggota tim.

3) Berkomunikasi dengan baik

   Tidak ada hubungan yang tidak bisa bertahan dan berkembang tanpa adanya komunikasi yang efektif. Ini jugalah yang dibutuhkan oleh

sebuah tim kerja. Saling berbagi pengetahuan, pengalaman akan membuat komunikasi dalam tim semakin erat. Komunikasi yang baik akan memungkinkan setiap individu untuk memahami apa yang terjadi dengan bisnis ataupun lingkungan sekitar mereka. Komunikasi yang baik bukan hanya bisa ditunjukkan melalui komunikasi langsung, tapi juga bisa melalui email ataupun chating.

4) Saling mengenal dengan baik

   Mana bisa sebuah tim bekerja dengan baik dan menjadi tim yang solid saat masing-masing diantara mereka tidak saling mengenal? Profesionalisme sebuah tim akan semakin tinggi, jika mereka bisa bekerjasama dengan baik dan mengenal satu sama lain dengan baik. Suasana yang ramah akan mendorong lingkungan kerja yang lebih positif dan dapat membantu individu untuk berkolaborasi dengan lebih mudah.

5) Berani mengambil resiko

   Sebuah tim yang sukses tentu saja mau untuk mengambil resiko dan sudah mampu memperhitungkannya dengan baik. Mereka tidak takt untuk berbuat dan mengambil perubahan untuk terus berkembang. Sebuah tim bsnis yang besar justru akan terus bergerak dan tidak akan diam dan puas dengan apa yang dicapainya saat ini. Mereka justru akan lebih proaktif.

6) Sangat mudah beradaptasi

Meskipun setiap individu dalam tim memiliki peran mereka sendiri, tapi sebuah tim terbaik mampu membuat anggotanya bersedia dan mau untuk beradaptasi di tempat, lingkungan dan situasi yang baru. Bahkan mereka mau untuk mencoba mengerjakan dan mengambil sesuatu yang benar-benar baru dalam pekerjaan mereka. Anggota tim terbaik akan bertanggugjawab bukan hanya untuk tugas-tugas mereka sendiri, tapi untuk pencapaian keseluruhan tujuan dari tim tersebut.

7) Memiliki jiwa kepemimpinan

Sekalipun menjadi anggota, setiap anggota tim harus memiliki sikap kepemimpinan yang kuat. Seorang pemimpin yang baik bisa dengan segera mengetahui apa yang diharapkan oleh anggota tim, apa yang mereka kerjakan dan apa yang ingin mereka hasilkan. Pemimpin seperti ini tidak ragu untuk berbagi ilmu dan pengalaman, untuk tujuan yang sama yaitu membawa tim tersebut untuk mencapai keberhasilan.

8) Saling percaya

Kebanyakan hubungan yang baik dan bertahan lama adalah hubungan yang dipenuhi dengan rasa saling percaya. Terlebih dalam sebuah bisnis ataupun tim. Sekalipun kita sendiri sadar bahwa kepercayaan tidak akan datang secara otomatis. Membutuhkan proses panjang dan sangat banyak untuk membangunnya. Namun kembali ini adalah tugas seorang pemimpin yang harus mampu menciptakan kepercayaan diantara diri anggota tim, baik terhadap pemimpin ataupun sesama

anggota. Kepercayaan dapat terus tumbuh melalui ke dalam individunya.

9) Memiliki peran yang tetap

Dalam sebuah tim bisnis yang baik, setiap anggota tim memahami peran dan tanggungjawab mereka. Tanpa peran yang didefinisikan, setiap anggota tim menjadi kecewa dan bisa saja menjadi frustasi. Karena mereka tidak aakn memiliki otonomi atau pemahaman tugas yang harus mereka pertanggungjawabkan. Mereka harus tahu apa posisi mereka, tugas mereka dan kewajiban mereka. Dengan begitu mereka akan dengan mudah bekerja dan menyelesaikan tugas tim.

c. Amanah

Nilai sentral dalam membangun budaya organisasi adalah konsep amanah. Amanah merupakan sikap tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, atau dengan kata lain ia menginginkan memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Dalam organisasi atau manajemen, konsep manajemen ini sangatlah penting, karena setiap orang yang ada dalam organisasi pada dasarnya adalah memengang tugas dan wewenang menyangkut kinerja organisasi. Sikap amanah akan mejadikan pemegang tanggung jawab dalam organisasi menjalankan tugasnya dengan penuhdidekasi dan tanggung jawab. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah surat An-nisa' ayat 58 yang berbunyi:

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا ٥٨

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (Q.S An-Nisa: 58).

Adapun gambaran perwujudan amanah dalam bekerja antara lain:

1) Menjaga Kedisiplinan Jam Kerja

   Kedisiplinan jam kerja disini tidak hanya tepat waktu pada saat kehadiran di tempat kerja dan selesai kerja, namun benar-benar mengalokasikan jam kerja sesuai dengan job (pekerjaan) yang menjadi bidang tugasnya, dan waktunya pun tidak digunakan untuk kegiatan lain yang bukan bidang tugasnya.

2) Tidak Menerima Suap

   Wajib atas setiap pegawai atau pekerja untuk memiliki sifat *ta'affuf* (menjaga harga diri), kemuliaan jiwa, sifat *qana'ah* (merasa cukup) dan menjauhkan diri dari perbuatan memakan harta orang lain dengan cara yang tidak sah seperti menerima suap sekalipun diistilahkan dengan hadiah atau yang populer dengan sebutan gratifikasi. Sebab dengan menerima suap atau hadiah atau gratifikasi akan mendorongnya melakukan perbuatan-perbuatan yang cenderung tidak amanah.

3) Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Tertib

   Termasuk sikap adil dalam bekerja adalah menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan tertib dimulai dari pekerjaan yang awal

kemudian berikutnya sampai yang terakhir. Yang demikian ini akan memberikan kepuasan hati baik bagi si pegawai atau pekerja maupun bagi orang yang memberikan pekerjaan tersebut. Jangan mendahulukan pekerjaan yang terakhir atau mengakhirkan pekerjaan yang pertama.

4) Memberikan Pelayanan Terbaik Dengan Sepenuh Hati

   Setiap orang ingin mendapatkan pelayanan secara baik dari orang lain. Begitulah yang semestinya dlakukan oleh para pegawai kantor yang pekerjaannya melayani masyarakat. Oleh karena itu, ia dituntut memberikan pelayanan secara baik kepada orang lain yangmembutuhkan bantuaannya.

5) Mendahulukan Orang Yang Pertama Datang

   Seorang pegawai kantor, baik pegawai pemerintah maupun lembaga lain yang bersinggungan dengan kepentingan publik, dalam melayani kepentingan masyrakat haruslah bersikap adil. Salah satu yang menujukkan indikasi sikap adil, yaitu melayani berdasarkan urutan kehadirannya. Siapapun yang datang lebih awal, dialah ang berhak didahulukan untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga bukan justru mengutamakan orang berdasarkan tingkat sosial, kekayaan atau standar lainnya. Nili positif dari pelayanan yang adil ini, akan menumbuhkan ketenangan, bik bagi diri pegawai maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

6) Shiddig atau kejujuran

Dalam organisasi atau dalam ruang social apapun kejujuran sikap terpuji mutlak diperlikan. Seseorang muslim yang jujur akan selalu mendasarkan perbuatan pada ajaran islam. Tidak ada kontradiksi antara ucapan dan perbuatannya. Karena itu Allah senantiasa memerintah kita untuk selalu bersama orang yang benar (jujur). Allah berfirman dalam Al- Qur'an surat At-Taubah ayat 119, yaitu:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَكُونُواْ مَعَ ٱلصَّـٰدِقِينَ ﴿١١٩﴾

Artinya:Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.(Q.S At-Taubah: 119).

7) Fathanah

Berarti mengerti, memahami dan menghayati segala hal yang menyangkut tugas dan pekerja atau keryawan harus tahu persis apa tugas dan kewajiban. Lebih lanjut sifat ini akan menimbulkan kriatifitasan dan kemampuan untuk melakukan bermacam inovasi. Kriatifitas dan inovasi hanya mungkin dimiliki ketika seseorang selalu berusaha menambah berbagai macam ilmu penngetahuan, peraturan din informasi baik yang berhubungan dengan pekerjaan maupun perusahaan secara umum.

C. Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik

Budaya organisasi merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu budaya organisasi birokrasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota

organisasi, menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi, menetukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi, menetukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi, menentukan cara-cara kerja yang tepat dan sebagainya.

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi, keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dennis A. Rondinelli pernah mangingatkan bahwa penyebab kegagalan utama dalam melaksanakan orientasi pelayanan publik ini adalah : kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit, kurangnya tanaga-tenaga kerja yang terlatih dan terampil dalam unit-unit local, kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dan kurangnya iinfrastruktur teknologi dan infrastruktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas pelayana publik. Demikian juga Malcolm Walters menambahkan bahwa kegagalan daripada pelayanan publik ini disebakan karena aparat (birokrasi) tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalalm budaya masyarakanya dari budaya yang bersifat hirarkhis, budaya yang berifat individual, budaya yang bersifat fatalis, dan budaya yang bersifat agaliter.

Dari pandangan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi. Sebab, dengan struktur yang terdesantralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang

diharapkan masyarakat pelangganya. Sedangkan dalam konteks persyaratan budaya organisasi birokrasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau apararat yang benar-benar memiliki kemampuan, memiliki loyalita kepentingan dan memiliki keterkaitan kepentingan.[29]

Kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula.[30] Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan dengan budaya organisasi. Hal yang melaterbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehinggan kondisi didalam instasi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi.

Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercemin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas palayanan yang dihasilkan.[31]

---

[29]Petrus. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayana Publik.* wordpress.com/2013/03/07. diakses 14 Februari 2018 jam 12.10

[30] Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. (Cetakan Ketiga. Penerbit Andi: Yogyakarta. 2000)

[31] Meira Nugraha. 2010. *Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama probolinggo.* Di akses 14 Februari jam 12.04

D. Kajian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan olehRahmady Radiany tahun 2003 pada pergurun tinggi STIE Pancasetia Banjarmasin yang berjudul: Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perguruan tinggi swasta (PTS) di Kalimantan Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan hasil penelitian disimpulakan bahwaBudaya organisasi yang terdiri atas perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.[32] Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama meneliti pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, perbedaanya adalah studi kasus dari penelitian yang akan dilakukan adalah di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi sedangkan penelitian ini studi kasusnya di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang berada di kalimantan Selatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Hadian tahun 2005 pada perguruan tinggi STIE Pasundan, Bandung yang berjudul: Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dinas serta Implikasinya pada Pelayanan Publik.Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriftif dan verifikatif dengan teknik sampel menggunakan proportional random sampling terhadap 350 responden. Data dianalisa dengan

[32] Rahmady Radiany, Pengaruh *Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pts Di Kalimantan Selatan*, tahun 2003. Pada STIE Pancasetia Banjarmasin. di akses 14 Februari 2018

menggunakan teknik analisis Jalur (Path Analisis). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: kepemimpinan cukup baik menuju baik, struktur organisasi cukup baik menuju baik, budaya organisasi cukup baik menuju baik, kinerja dinas cukup baik menuju baik pelayanan publik cukup baik menuju baik, terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan dari variable kepemimpinan, struktur organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja dinas dan terdapat pengaruh yang kuat dari kinerja dinas terhadap pelayanan publik.[33] Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitan penulis adalah salah satu variabel dalam penelitian sama meneliti budaya organisasi dengan pelayanan publik, perbedaanya dengan penelitian yang akan di lakukan adalah ruang lingkup pada penelitian ini kepada Kepala Dinas Kantor Dinas/ Kabupaten Di Provinsi Jawa Barat sedangkan penelitian yang akan dilakukan ruang lingkupnya Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi sedangkan penelitian ini ruang lingkupnya Kepala Dinas Kantor Kota/ Kabupaten di Propinsi Jawa Barat.

Penelitian yang dilakukan oleh Zeri Maria utahun 2014 yang berjudul: Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan. Metde penelitian yang digunakan adalah korelasi statistik parametris, yaitu koefisienkorelasi product moment dan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Pengaruh Budaya kerja pegawai terhadap pelayanan publik padaKantor Camat Bongan kabupaten

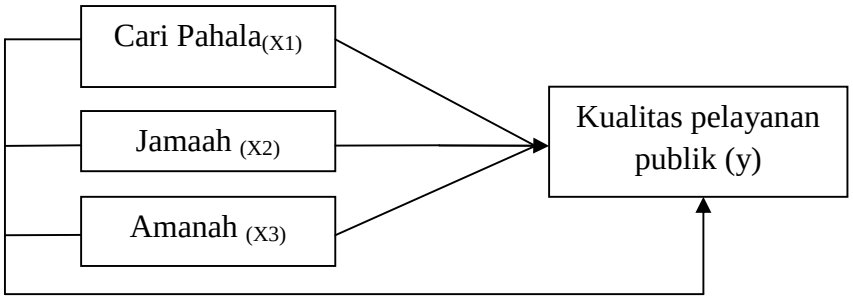
[33] Dedi Hadian. Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dinas serta Implikasinya pada Pelayanan Publik. (Bandung, 2015). *e jornal.dim.Unpas* di akses 14 Februari 2018.

Kutai Barat temasuk dalam kategori cukup. Olehkarena itu budaya kerja yang telah baik sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkanlagi.[34] Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama meneliti budaya organisasi dengan pelayanan publik, perbedaanya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah ruang lingkup penelitian ini seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat.

E. Kerangka Berfikir

Untuk melihat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari perspektif ekonomi islam sebagaimana berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



F. Hipotesis Penelitian

Dari kerangka pemikiran di atas, maka dapat dikemukakan hipotesis, bahwa cari pahala, jamaah, dan amanah berpengaruh signifikan terhadap kualitas Pelayanan Publik Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus: di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi).

[34]Zeri Maria. Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat. 2014. *ejournal.an.fisip-unmul.ac.id.* di akses 14 Februari 12018 .jam 12.13

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian yang dilakukan secara langsung ke objek penelitian untuk mengadakan pengamatan dan pengumpulan data yang akan dianalisis.[35]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Kantor Bersama Samsat Kota Bukittingg iyang berada di Jl. Raya Bukittinggi Medan KM 4. Waktu penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai Agustus 2018.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer yang mana data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama lapangan.[36] Data primer diperoleh berdasarkan pada angket atau pertanyaan tertutup (kuesioner) di Samsat Bukittinggi.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi

---

[35]Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal 20

[36]Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi.* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013) hal 128

juga benda-benda alam yang lain.[37]Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Bukittinggi.Sebanyak 10.120 (orang).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan anggota populasi yang bersifat representif.[38]

Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang dianggap berkaitan dengan budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk menentukan besarnya jumlah sampel dangan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran Populasi

e = nilai kritis = 10% (0.1)

Untuk menghitung berapa sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{10.120}{1 + 10.120(0.1)^2}$$

$$n = \frac{10.120}{1 + 10.120(0.01)}$$

$$n = \frac{10.120}{102.2}$$

[37]Lijan Poltak Sinambela. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) hal 94

[38] Morrison. *Metode Penelitian Survei*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012) hal 109

$n = 99.021 = 99$

Jadi sampel yang didapatkan adalah sebanyak 99 orang.[39]

E. Devenisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini mengacu kepada Pegawai Samsat Bukittinggi Penelitian. Variabel terikat atau *dependent variabel* dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik sedangkan variabel bebas atau *independent variable* dalam penelitian ini adalah Mencari pahala, Jamaah (Kerja sama) dan Amanah. Berikut adalah devenisi operasional variabel dimaksud dalam hal ini:

Tabel 3.1
Devenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Devenisi Variabel
1	Cari Pahala(X_1)	Mencari pahala merupakan sikap dasar khas seorang muslim segala tindakannya yang dilakukan selalu bertujuan untuk mencari ridlo Allah. Seorang muslim yang hanya dengan tujuan mencari pahala adalah yang melakukan segala kewajibanya dengan maksimal tanpa niat untuk dipuji, dihargai atau hanya ingin dilihat orang.
2	Amanah (X_2)	Amanah adalah suatu sifat Allah & Rasulullah, yaitu melakukan sesuatu yang menjadi tugasnya (menjauhi larangan dan melakukan perintah/yang baik), menepati janji, menyampaikan segala bentuk titipan, dan bertanggung jawab atas segala tugas, jabatan, diri sendiri, kelakuan dan amanah.
3	Jamaah(kerja sama) (X_3)	Kerja sama adalah suatu pekerjaan yang dilakukan oleh dua orang ataupun lebih untuk mencapai tujuan atau target sebelumnya telah direncanakan atau disepakati bersama.

[39] Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* . . .hal 118

4	Kualitas pelayanan publik (Y)	Kualitas pelayanan publik adalah Pendekatan pemecahan masalah, mengukur sejauh mana para karyawanmemberikan informasi kepada para warga Negara dan bekerja denganmereka untuk membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.

F. Instrumen Penelitian

Penggunaan instrument yang tepat dalam sebuah penelitian merupakan kunci untuk mendapatkan data yang diinginkan dari responden. Salah satu cara yang digunakan adalah menyebarkan angket kepada responden. Penyusunan instrument penelitian dituangkan dalam bentuk butir-butir pertanyaan/pernyataan. Metode Skala Likert bergradiasi lima digunakan dalam butir pertanyaan/pernyataan yang ada pada kuisioner untuk budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Dan adapun yang menjadi instrument penelitian dari penulis nantinya seperti: Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati.

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

No	Indikator	Instrumen	Butir – butir Instrumen
1.	Cari Pahala	1. Tidak mengharapkan imbalan 2. Tidak merasa terpaksa atau terbebani 3. Tidak atas dasar perintah atau tugas dan kewajiban dari pihak lain. 4. Mengerjakannya dengan sepenuh hati dan sungguh-sungguh. 5. Tidak karena ingin dipuji atau disanjung oleh pihak lain. 6. Melakukannya dengan penuh pengabdian. 7. Melakukan sesuatu pekerjaan	**1-7**

		dengan *itqan*/ sempurna (profesional).	
	Amanah	1. Mengerti, memahami dan menghayati segala hal yang menyangkut dengan tugas dan pekerjaan. 2. Memiliki sikap jujur yang sesuai syariat islam. 3. Melayani berdasarkan urutan kedatangannya. 4. Memberikan palayanan dengan baik dan sepenuh hati. 5. Menyelesaikan pekerjaan dengan tertib. 6. Memiliki sifat *ta'affuf* (menjaga harga diri), kemuliaan jiwa dan sifat *qana'ah* (merasa cukup). 7. Mengalokasikan jam kerja sesuai dengan *job* (pekerjaan) yang menjadi bidang tugasnnya.	**8-14**
	Jamaah (Kerja Sama)	1. Saling memberi dukungan satu dengan yang lainnya. 2. Saling menghormati satu dengan yang lain. 3. Saling berkomunikasi dengan baik antar sesama tim kerja. 4. Saling mengenal dengan baik antara satu dengan yang lainnya. 5. Berani mengambil resiko dan sudah mampu memperhitungkan dengan baik. 6. Bersedia dan mau untuk beradaptasi ditempat, lingkungan dan situasi yang baru. 7. Selalu mengamalkan nilai-nilai islami. 8. Memiliki sikap kepercayaan satu dengan lainnya. 9. Memahami peran dan tanggungjawab antar tim.	**15-23**
2	Kualitas Pelayanan Publik	1. Melakukan transaksi sesuai prosedur dan standar yang jelas. 2. Ketanggapan dan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah. 3. Bersikap sopan dan ramah.	**24-30**

		4. Dapat menumbuhkan kepercayaan. 5. Tidak membedakan status sosial. 6. Lingkungan Parkir yang luas dan aman. 7. Penampilan bersih dan rapi.	

G. Teknik Pengumpulan data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau disebut juga angket yang berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalalm sebuah daftar pertanyaan, kemudiandikirim kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan ke petugas atau peneliti.[40]

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skla likert adalah suatu pertanyaan mengenai suatu topik tertentu, dan responden diminta memilih apakah ia sangat setuju, setuju, ragu-ragu/ tidak tahu/ netral, tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan berbagai pernyataan tersebut.[41]

Dalam hal ini penulis menyebarkan pertanyaan kepada wajib pajak kantor bersama Samsat Bukittinggi. Dalam penyusunan angket ini disusun menurut skala likert dengan diberi skor atau nilai sebagai berikut:

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Cukup Setuju	(CS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

[40]Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* . . . hal 130
[41]Morrison. *Metode Penelitian Survei*. . . hal 88

H. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas instrumen memperlihatkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang harus diukurnnya.Uji validitas yang digunakan adalah dengan melakukan korelasi *bilvariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu indikator pernyataan dikatakan valid apabila korelasi antara masing-masing indikator menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil analisi program SPSS ditujukan dengan menbandingkan nilai korelasi *product moment*, jika nilai korelasi antar item > 0,3 maka item tersebut dianggap valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten jika digunakan berulang-ulang.Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS (Statistic for Social Science) yang merupakan fasilitas untuk mengukur reliabilitas, dengan uji statistik *cronbach alpah* (α) suatu variabel dikatakan *reliable* jika memiliki *cronbach alpha*> 0.60.[42]

3. Uji Normalitas

Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka (n > 30, maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

[42]Lijan Poltak Sinambela. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* . . . hal 152

Namun untuk memberikan kepastian, data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak, sebaiknya digunakan uji statistik normalitas. Karena belum tentu data yang lebih 30 bisa dipastikan berdistribusi normal, demikian sebaliknya data yang banyaknya kurang dari 30 belum tentu tidak berdistribusi normal, untuk itu perlu suatu pembuktian. Salah satu cara untuk melihat normalitas adalah secara visual yaitu melalui *Normal P-P Plot*, ketentuannya adalah jika titik-titik masih berada disekitar garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa residual menyebar normal.[43]

4. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel peneitian.[44]

Metode pengujian yang sering digunakan adalah denga uji Durbin- Watson (uji DW) dengan ketentuann sebagai berikut:

a. Jika d lebih kecil dL atau lebih besar dari (4-dL), maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
b. Jika d terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
c. Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

[43]Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews*,(Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2016), hal 57

[44]Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,(Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), hal 182

Nilai dU dan dL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson yang bergatung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang dijelaskan.

5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas.Jika tujuan pemodelan hanya untuk peramalan nilai Y (peubah respons) dan tidak mengkaji hubungan atau pengaruh antara peubah bebas (X) dengan peubah respons (Y) maka masalah multikolinearitas bukan masalah yang serius. Masalah multikolinearitas menjadi serius apabila digunakan untuk mengkaji hubungan antara peubah bebas (X) dengan peubah respons (Y) karena simpangan baku koefisien regresinnya tidak signifikan sehingga sulit memisahkan pengaruh dari masing-masing peubah bebas.[45]

6. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homokedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.[46]

Ciri tidak terjadi gejala heteroskedastisitas:

a. Titik-titik data penyebar diatas dan dibawah ataudisekitar angka 0.

[45]Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews* . . . hal 62

[46]Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* . . . hal 179

b. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja.

c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

d. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Mengapa dilakukam uji heterokedastisitas? Jawabannya adalah untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas.[47]

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau beberapa variabel yang timbul dan menjadi objek penelitian, mengolah data dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Data yang diolah dengan menggunakan metode statistic seperti rata-rata.[48]

Perhitungan persentase dilakukan denga rumus:

$P = \frac{f}{n} \times 100$

Keterangan : P = jumlah persentase konsumen

f = frekuensi jawaban

n = jumlah sampel

2. Analisis Kuantitatif

a. Regresi Linear Berganda

[47]Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews* . . . hal 63

[48] Joko Subagyo. *Metode penelitian dalam teori dan praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2011) hal 39

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas *(independent)* terhadap satu variabel tak bebas *(dependent)*.Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas *(independent)* yang digunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas *(dependent)*.[49]

Rumus Regresi Linear Berganda

Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 +b_3X_3.

Di mana:

Y = Kualitas Pelayanan Publik

X_1 = Mencari Pahala

X_2 = Jamaah

X_3 = Amanah

a dan b_1, b_2 serta b_3 = konstana

b. Koefisien Korelasi (r)

Koefisien Korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel. Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

[49]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), hal. 301

Misalnya:

1) Apabila r = -1 artinya korelasi negarif sempurna, maksudnya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik maka variabel Y turun.
2) Apabila r =1 artinya korelasi positif sempurna, maksudnya terjadi hubungan searah variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik aka variabel Y akan naik.[50]

c. Koesfisien Determinan (R^2).

Koefisien determinan (R^2) menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen.

Sebaliknnya jika determinan koefisien (R^2) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat menerangkan pengaruh variabel

[50]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* . . .hal.283

independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan menggunakan software SPSS versi 16.

Rumus untuk koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = \frac{n\,(a\Sigma Y + b_1\Sigma X_1 Y + b_2\Sigma X_2 Y + b_3\Sigma X_3 Y + b_4\Sigma X_4 Y) - (\Sigma Y)^2}{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}$$

Dimana: R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah sampel

a = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi

ΣY = jumlah Y

ΣY^2 = jumlah Y^2

$\Sigma X_1 Y$,..$\sum X_5 Y$ = jumlah $X_1 Y$ sampai jumlah X_5Y

d. Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Cara melakukan uji t adalah dengan cara sebagai berikut:

1) Bila jumlah derajat kebebasan adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_o yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain, kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu

variabel independent secara indivial mempengaruhi variabel dependent.

2) Menbandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel: apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibanding nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independent secara individual mempengaruhi variabel dependent.[51]

Kriteria pengujian uji t sebagai berikut:

1) Jika t-test < t-tabel atau jika nilai sig > nilai a maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak. Artinya variabel independent tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent.
2) Jika t-test > t-tabel atau jika nilai sig < nilai a maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Artinya variabel independent memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel variabel dependent.[52]

Rumus yang digunakan untuk uji t adalah:t $= r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$

Dimana : t = t hitung

r = korelasi

r^2 = determinan

n = sampel

[51] Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis?*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hal 244-245

[52] Gujarati damodar. *Dasar Ekonometrika*. (jakarta: Salemba Empat, 2011) hal 144

e. Uji F

Uji-F bertujuan untuk melihatada atau tidaknya pengaruh seluruhvariabelindependen terhadap variabeldependen. Uji - F dilakukan denganmembandingkan nilai F-test dengan nilaiF-tabel. Atau bisa juga dengan membandingkan nilai sig dengan nilaialpa (tingkat kesalahan). Nilai F-testdapat diperoleh dengan rumus sebagaiberikut:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(N-k)}$$

Dimana:

F = Nilai F hitung

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel independen

N = jumlah sampel

Hipotesis yang digunakan dalam uji F adalah :

$H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_1 = \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \neq 0$ (ada pengaruh)

Untuk menentukan kesimpulan dengan menggunakan nilai F hitung dengan F tabel menggunakan kriteria sebagai berikut :

1) Jika F-test < F-tabel atau jika nilai signifikan > nilai a maka hipotesis nol (H_o) diterima dan hipotesis alternatif (H_1) ditolak. Artinya variabel independen secara keseluruhan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2) Jika F-test > F-tabel atau jika nilai signifikan < nilai dan maka hipotesis nol (H_o) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima.

Artinya variabel independen secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.[53]

[53]Gujarati Damadar, *Ekonometrika Dasa* . . . Hal.120

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Monografi Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi

a. Sejarah berdirinya kantor SAMSAT kota Bukittinggi

Sejarah berdirinya SAMSAT di Bukittinggi berdirinya Pada tahun 1970 Seluruh instansi yang ada di SAMSAT sekarang berada pada tempat terpisah seperti tempat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Pengurusan STNK dan pembayaran Asuransi letaknya terpisah dan berjauhan sehingga terasa sulit dan merepotkan bagi masyarakat dan membutuhkan waktu yang lama untuk mengurus PKB, STNK, dan Asuransi merupakan kumpulan atau unsur yang saling berkaitan satu sama lainnya.Maka sekitar tahun 1978 timbulah ide atau gagasan untuk membuat sebuah kantor bersama yang terdiri dari tiga instalasi yaitu:

1) Dinas Pendapatan Daerah dibawah naungan Departemen Dalam Negeri. Yaitu suatu dinas yang bertugas dalam urusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Buku Pajak Kendaraan Bermotor (BPKB).
2) Kepolisian dibawah naungan Departemen Pertahanan Dan Keamanan. Yaitu bertugas memungut biaya administrasi Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK).

3) JASA RAHARJA dibawah naungan Departemen Keuangan. Yaitu bertugas memungut Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dan dari ketiga instansi tersebut dibentuklah suatu kantor bersama yaitu SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Pada awal berdirinya kantor SAMSAT di Sumbar hanya ada di Padang, Bukittinggi, dan Solok, kemudian dikembangkan sehingga menjadi 11 kantor cabang di Sumatera Barat yang pada dasarnya aktifitas yang ada di kantor SAMSAT merupakan suatu mekanisme kerja instansi yang terkait di dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. SAMSAT merupakan sebuah kantor bersama yang memiliki seorang koordinator yang mengkoordinir ini dijabat langsung oleh KASAT LANTAS.

Ketiga instansi (DISPENDA, JASA RAHARJA dan KEPOLISIAN), memiliki fokus kerja yang berbeda-beda. Untuk pemungutan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang ada di wilayah kota Bukittinggi dan Kabupaten Agam bagian timur, yang pelayanannya dilakukan oleh Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD). Pelayanan Pendapatan Propinsi di Bukittinggi.[54]

[56] Dokumentasi Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi.

b. Tugas dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Daerah nomor 5 tahun 2001 dan surat keputusan Gubernur nomor 22 tahun 2001 menyatakan bahwa tugas pokok Unit Pelaksanaan Teknis Daerah adalah "*melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas sesuai dengan bidang teknis*".

Sesuai dengan Peraturan Daerah nomor 5 tahun 2001 dan surat keputusan Gubernur no. 22 tahun 2001 menyatakan bahwa fungsi–fungsi Unit Pelaksanaan Teknis Daerah adalah :

1) Penyusunan rencana pembangunan teknis operasional.
2) Pengkajian dan analisa teknis operasional.
3) Pengkajian dan persiapan teknologi di lapangan.
4) Pelaksanaan kebijakan teknis di lapangan.
5) Pelaksanaan operasional pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya.
6) Pelaksanaan operasional tugas teknis dinas sesuai dengan bidangnya.
7) Pelaksanaan pelayanan teknis administrasi ketata usahaan UPTD.

c. Visi, Misi dan Motto kantor SAMSAT kota Bukittinggi

1) Visi:

"Terwujudnya Pelayanan Cepat, Tepat dan Akurat Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pemerintah yang Bersih".

2) Misi:

a) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
b) Meningkatkan sumber daya manusia.

c) Meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor.

d) Meningkatkan penerimaan daerah dan pusat.

3) Motto:

"Bersama SAMSAT Kita Wujudkan Pelayanan Cepat, Tepat dan Akurat."

Adapun strategi yang dilakukan oleh kantor Bersama SAMSAT Kota Bukittinggi dalam pelayanan terhadap masyarakat, adalah :

1) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
   a) Menyederhanakan Sistem dan Prosedur Pelayanan.
   b) Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kepastian.
   c) Menerapkan Pelayanan Prima.
2) Memberikan keamanan dan keselamatan pemilik kendaraan bermotor.
   a) Memudahkan Pengungkapan Kasus Kejahatan Motor.
   b) Memberikan Pelayanan Tepat Waktu dan Terkendali.

d. Susunan Organisasi

Struktur organisasi atau bagan organisasi adalah suatu gambaran tentang organisasi yang formal, dimana dalam gambaran tersebut ada garis-garis instruksi dan koordinasi yang menunjukan kewenangan dan hubungan komunikasi formal, yang tersusun secara hirarkis.

Berdasarkan keputusan Gubernur Sumatera Barat No. 31 Tahun 2009 telah ditetapkan struktur organisasi Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) yang terdiri dari :

a. Kepala UPTD

Kepala UPTD mempunyai tugas memimpin, mengendalikan dan mengkordinasikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi UPTD pajak daerah dan Retribusi Daerah berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas serta peraturan yang berlaku.

b. Sub Bagian Tata Usaha

Sub bagian ini memiliki tugas sebagai berikut

1) Melaksanakan penatausahaan persuratan pada unit.
2) Melaksanakan administrasi kepegawaian pada unit.
3) Melaksanakan administrasi keuangan unit.
4) Melaksanakan administrasi pengelolan barang pada unit.
5) Melaksanakan administrasi pada unit.
6) Membuat laporan keuangan dan laporan berkal pada unit.
7) Melaksanakan administrasi humas, organisasi dan perpustakaan unit.

c. Seksi Penetapan Penerimaan.

Pada seksi penetapan penerimaan memeliki tugas sebagai berikut:

1) Melaksanakan pendapatan dan pendaftaran objek.
2) Melayani permintaan SPT.
3) Menerima dan meneliti SPT yang di serahkan oleh wajib pajak.

4) Menertibkan surat ketetapan pajak.
5) Menerbitkan surat keterangan fiskal antar daerah.
6) Menerima dan memproses permohonan retribusi pajak.
7) Menatausahakan urusan pendapatan, pendaftaran objek pajak, SPT, ketetapan pajak, dan surat keteranagn fiskal.
8) Memberikan laporan kepada UPTD.

Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Daerah Kota Bukittinggi dapat berlangsung setelah wajib pajak memenuhi syarat-syarat yang berlaku. Setelah syarat dipenuhi maka wajib pajak dapat langsung melakukan pembayaran pajak terutang, pajak terutang ditetapkan pada bagian pendapatan pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Daerah Kota Bukittinggi.

Dalam proses menetapkan pajak maka kita harus dituntut untuk memilih kendaraan bermotor (sesuai dengan merk, tipe/jenis, cc, dan tahun pembuatan) menetapkan tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Seksi penagihan dan penerimaan

Pada seksi penagihan penerimaan memiliki beberapa tugas yaitu:

1) Melakukan penagihan terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak.
2) Melaksanakan surat teguran dan surat paksa.
3) Mempersiapkan bahan untuk kegiatan penyitaan dan pelanggan

barang sitaan.

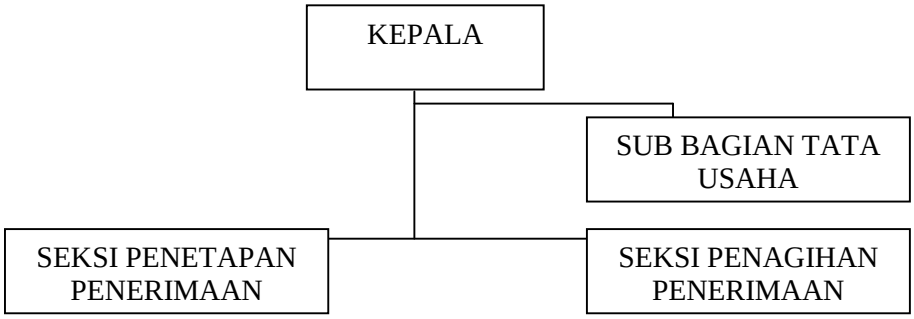
4) Menagih kembali pajak yang kurang bayar.
5) Melaksanakan razia pajak.
6) Menatausahakan tugas seksi penagihan.
7) Membuat laporan kepada UPTD.
8) Membekukan realisasi penerimaan pajak dan tunggakan.

Struktur pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Daerah Kota Bukittinggi disusun berdasarkan fungsi dan objek, sebab kegiatan pada dinas titik berat kepada penyusunan kebijakan bidang pendapatan daerah. Sedangkan struktur organisasi disusun berdasarkan proses dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja kegiatan operasioanal dan pelayanan pada masyarakat. Hal ini menunjukan bahwa Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) merupakan ujung tombak kegiatan dan pelayananan pada masyarakat, sehingga unit pelaksanaan teknis dinas mempunyai fungsi pemungutan, pelayanan dan koordinasi.

Struktur organisasi Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Daerah kota Bukittinggi telah diatur dalam Keputusan Gubernur Sumatera Barat nomor 22 tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Pendapatan Daerah Kota Bukittinggi.[55]

[55]Keputusan Gubernur Sumatera Barat nomor 31 tahun 2009. Di akses 10 Juli 2018 jam 12.30

Gambar. 4.1. Struktur Organisasi Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD)Pendapatan Propinsi Sumatera Barat



Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Daerah Kota Bukittinggi dapat berlangsung setelah wajib pajak memenuhi syarat-syarat yang berlaku. Setelah syarat dipenuhi maka wajib pajak dapat langsung melakukan pembayaran pajak terutang, pajak terutang di tetapkan pada bagian penetapan pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Daerah Kota Bukittinggi.

Penetapan pajak pada UPTD Pelayanan Pendapatan daerah Propinsi Sumatera Barat telah ditetapkan dalam Surat Ketetapan Menteri Nomor 29 Tahun 2009 tentang seluruh Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditentukan oleh Pemerintah.

Berdasarkan struktur organisasi di atas bagian yang membahas tentang masalah aktivitas penerimaan pendapatan sektor pajak di UPTD Pelayanan Pendapatan di Provinsi Sumatera Barat ini adalah pada seksi penetapan penerimaan, dimana pada seksi ini terdapat bagian bendahara penerimaan (kasir) yang bertugas untuk membuat pembukuan atau

penyetoran pajak yang dilakukan setiap harinya. Bendahara penerimaan pembantu wajib menyetorkan seluruh hasil penerimaan PKB ke kas daerah melalui Bank Nagari selambat–lambatnya 1 (satu) kali 24 (dua puluh empat) jam.

2. Uji Instrumen

a. Uji validitas

Uji validitas yang digunakan adalah dengan melakukan korelasi *bilvariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu indikator pernyataan dikatakan valid apabila korelasi antara masing-masing indikator menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil analisi program SPSS ditujukan dengan menbandingkan nilai korelasi *product moment*, jika nilai korelasi antar item > 0,3 maka item tersebut dianggap valid.

Tabel 4.2
Hasil Perhitungan Uji Validitas

Variabel	Butir	Corrected Item-Total Correlation	Nilai r Kritis	Keterangan
Cari Pahala(X_1)	P1	0.508	0.300	Valid
	P2	0.470	0.300	Valid
	P3	0.475	0.300	Valid
	P4	0.505	0.300	Valid
	P5	0.367	0.300	Valid
	P6	0.341	0.300	Valid
	P7	0.596	0.300	Valid
Amanah	P8	0.572	0.300	Valid

(X_2)	P9	0.411	0.300	Valid
	P10	0.559	0.300	Valid
	P11	0.479	0.300	Valid
	P12	0.451	0.300	Valid
	P13	0.594	0.300	Valid
	P14	0.468	0.300	Valid
Jamaah (X_3)	P15	0.608	0.300	Valid
	P16	0.605	0.300	Valid
	P17	0.584	0.300	Valid
	P18	0.621	0.300	Valid
	P19	0.502	0.300	Valid
	P20	0.646	0.300	Valid
	P21	0.645	0.300	Valid
	P22	0.357	0.300	Valid
	P23	0.534	0.300	Valid
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	P24	0.558	0.300	Valid
	P25	0.490	0.300	Valid
	P26	0.549	0.300	Valid
	P27	0.502	0.300	Valid
	P28	0.546	0.300	Valid
	P29	0.506	0.300	Valid
	P30	0.532	0.300	Valid

Sumber: hasil pengolahan data primer tahun 2018

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel X_1, X_2 dan X_3 dan Y dari 30 butir pertanyaan yang ada,

ditemukan semua item pertanyaan yang terdiri dari 1 sampai dengan 30 valid. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi antar item > 0,3, sehingga semua item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dengan demikian semua item pertanyaan cari pahala ($X_{1)}$, Amanah ($X_{2)}$ dan jamaah ($X_{3)}$ dan Kualitas pelayanan (Y) dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode *alpha cronbach's* nilai *alpha cronbach's* ditujukan oleh nilai alpha. Pengambilan keputusan reliabilitas dengan membandingkan nilai *alpha cronbach's* mendekati 1 berarti instrumen tersebut handal. Nilai *alpha cronbach's* dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	30

Nilai alpha cronbach's dalam penelitian ini adalah 0,925 yang mana angka tersebut mendekati satu. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas diatas terdapat 30 item pertanyaan yang digunakan untuk keseluruhan responden 99 orang dan semua item dalam penelitian ini valid dan realibel.

c. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk memastikan bahwa data yang akan digunakan dalam pengujian hipotesis merupakan data yang terdistribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas ini adalah dengan melihat probabilitas Asym.Sign (2-tiled) > α, maka data tersebut berdistribusi normal. Adapun hasil pengolahan data untuk uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut

Tabel 4.4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		99
Normal Parameters[a]	Mean	26.8686869
	Std. Deviation	2.73297443
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.076
	Negative	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.248
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Olahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 pengujian normalitas terhadap variabel penelitian, ternyata nilai Asymp.Sig variabel tersebut lebih besar dari α = 5%, ini berarti 0,083 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan datanya berdistribusi normal.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Hal ini sering ditemukan pada data *time series* karena gangguan pada individu atau kelompok yang sama pada periode berikutnya. Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan uji *Durbin Watson* yang dilihat dalam tabel *model sumary* berikut ini yang disajikan pada tabel 4.5

Tabel 4.5
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary[b]

R Square Change	F Change	Df1	Df2	Sig. F Change	Durbin-Watsion
.623	52.286	3	95	.000	1.819

a. Predictor: (Constant), Jamaah, Ikhlas Amanah
b. Dependent Variablw: Kualitas_Pelayanan
Sumber: Olahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai Durbin-watson (DW) sebesar 1,819 berada di interval 1,55-2,46 yaitu tidak terjadi autokorelasi pada penelitian ini.

e. Uji Multikolinearits

Uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui atau menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas memiliki masalah multikorelasi atau tidak. Multikolinearitas yaitu suatu keadaan yang variabel bebasnya (independen) berkorelasi dengan variabel bebas lainnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistics	
Tolerance	**VIF**
0.497	2.013
0.457	2.187
0.639	1.571

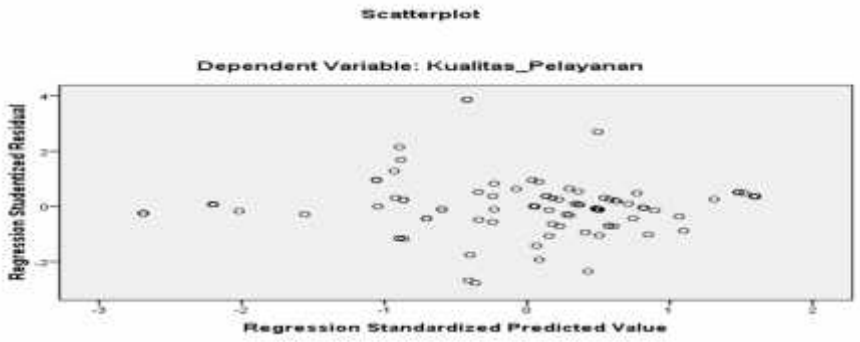
Sumber: Olaha Data SPSS

Dari hasil output data didapatkan bahwa nilai semua nilai VIF<10 dan nilai Tolerance > 0.10. Ini berarti tidak terjadi multikolonieritas, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji asumsi klasik terpenuhi.

f. Uji Heteroskedastisitas

Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

Gambar 4.7
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Olahan data SPSS

Ciri tidak terjadi gejala heteroskedastisitas:

1) Titik-titik data penyebar diatas dan dibawah ataudisekitar angka 0.

2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja.
3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan uji asumsi klasik terpenuhi.

3. Analisis Deskriptif Budaya Organisasi

a. Deskripsi Respponden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak di kantor Samsat Bukittinggi. Jumlah responden yang diambil yang dijadikan sampel adalah 99 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain berdasarkan nama, jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan status perkawinan.

1) Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari responden yang diambil sebanyak 99 responden sebagai sampel tersebut, dapat dibagi berdasarkan jenis kelamin yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Aspek Masalah	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki Perempuan	48 51	48,5% 51,5%

Jumlah	99	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden perempuan lebih banyak dari laki-laki yaitu sebanyak 51 responden perempuan, atau sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya adalah laki-laki sebanyak 48 responden atau sebesar 48,5%.

2) Karakteristik berdasarkan Umur

Dari responden yang diambil sebanyak 99 responden sebagai sampel tersebut, dapat dibagi berdasarkan umur yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Aspek Masalah	Kategori	Jumlah	Persentase
Umur	a. <20 Tahun b. 20-29 Tahun c. 30-39 Tahun d. 40-49 Tahun e. >50 Tahun	28 24 38 7 2	28,3% 24,2% 38,4% 7,1% 2,02%
Jumlah		99	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Tahun 2018

Dari tabel 4.9 menunjukan bahwa responden yang berusia dibawah 20 tahun berjumlah 28 responden atau 28,3%, responden yang berusia 20-29 tahun berjumlah 24 responden atau 24,2%, responden yang berusia 30-39 tahun berjumlah 38 responden atau 38,4%, responden yang berusia 40-49 berjumlah 7 responden atau 7,1% dan responden yang berusia 50 tahun keatas berjumlah 2

responden atau 2,02%. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak berusia 30-39 tahun, sedangkan yang paling sedikit berusia 50 tahun keatas.

3) Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

Dari responden yang diambil sebanyak 99 responden sebagai sampel tersebut, dapat dibagi berdasarkan pekerjaan yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.10
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Aspek Masalah	Kategori	Jumlah	Persentase
Pekerjaan	a. Wiraswasta	25	25,3%
	b. Pelajar/ Mahasiswaa	23	23,2%
	c. Pegawai Negeri	40	40,4%
	d. Petani	7	7,1%
	e. Lainnya	4	4,04%
Jumlah		99	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang profesi pekerjaannya paling banyak adalah Pegawai Negeri sebanyak 40 orang atau 40,4%.

4) Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari responden yang diambil sebanyak 99 responden sebagai sampel tersebut, dapat dibagi berdasarkan pendidikan terakhir yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Aspek Masalah	Kategori	Jumlah	Persentase

Pendidikan	a. Tidak Tamat SD b. Tamat SD c. Tamat SLTP d. Tamat SLTA e.Diploma/ Sarjana	3 18 15 29 34	3,03% 18,2% 15,2% 29,3% 34,3%
Jumlah		99	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Tahun 2018

Dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalahDiploma/ Sarjana sebanyak 34 orang atau 34,3%.

5) Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan

Dari responden yang diambil sebanyak 99 responden sebagai sampel tersebut, dapat dibagi berdasarkan status perkawinan yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Aspek Masalah	Kategori	Jumlah	Persentase
Status Perkawinan	a. Kawin b. Tidak/ Belum Kawin c. Janda/ Duda	43 48 8	43,4% 48,9% 8,1%
Jumlah		99	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, responden yang mengisi kuesioner adalah mereka yang Kawin dengan persentase 43,4%, responden tidak/ belum kawin memiliki persentase yaitu sebesar 48,9% seta janda/ duda persentasenya sebanyak 8,1%.

b. Budaya Organisasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di kantor Samsat Bukittinggi tentang analisis pengaruh Budaya Organisasi (Ikhlas, amanah dan jamaah)terhadap kualitas pelayanan maka dilakukan:Deskriptif Analisis Data Tentang Analisis Pengaruh Ikhlas, Amanah dan Jamaah terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

1) Tanggapan responden mengenai variabel cari pahala (X_1).

a) Tidak mengharapkan imbalan

Tabel 4.13
Tanggapan responden untuk tidak mengharakan imbalan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	18	18,2%
Setuju	65	65,7%
Cukup Setuju	15	15,2%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer tahun 2018

Dari tabel 4.13 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 65,7% menyatakan setuju, jadi secara umum responden mengambil keputusaan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi tidak mengharapkan imbalan dalam memberikan pelayanan.

b) Tidak merasa terpaksa atau terbebani

Tabel 4.14
Tanggapan responden untuk tidak merasa terpaksa atau terbebani

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	22	22,2%
Setuju	48	48,5%
Cukup Setuju	27	27,3%
Tidak Setuju	2	2,02%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer tahun 2018

Dari tabel 4.14 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 48,5% menyatakan setuju, jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi senantiasa berupaya memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

c) Bekerja secara profesional dan kompeten

Tabel 4.15
Tanggapan responden untuk bekerja secara profesional dan kompeten.

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	9	9,1%
Setuju	66	66,7%
Cukup Setuju	24	24,2%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer tahun 2018

Dari tabel 4.15menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 66,7% menyatakan setuju, jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi senantiasa bekerja secara profesional dan kompeten.

d) Mengerjakan dengan sepenuh hati dan sungguh-sungguh (disiplin).

Tabel 4.16
Tanggapan responden untuk mengerjakan dengan sepenuh hati dan sungguh-sungguh

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	8	8,1%
Setuju	58	58,6%
Cukup Setuju	24	24,2%
Tidak Setuju	9	9,1%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer tahun 2018

Dari tabel 4.16 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 58,7% menyatakan setuju, sedangkan ada 9,1% yang menyatakan tidak setuju. jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi senantiasa bekerja secara disipilin.

e) Tidak karena ingin dipuji atau disanjung pihak lain

Tabel 4.17
Tanggapan responden untuk tidak karena ingin dipuji atau disanjung pihak lain

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	10	10,1%
Setuju	63	63,6%
Cukup Setuju	22	22,2%
Tidak Setuju	4	4,1%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer tahun 2018

Dari tabel 4.17 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 63,6% menyatakan setuju, sedangkan ada 4,1% yang menyatakan tidak setuju. jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi senantiasa tidak mengharapkan pujian.

f) Melakukanya dengan penuh pengabdian

Tabel 4.18
Tanggapan responden untuk melakukanya dengan penuh pengabdian

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	7	7,1%
Setuju	72	72,7%
Cukup Setuju	17	17,2%
Tidak Setuju	3	3,03%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.18 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaa 72,7% menyatakan setuju, sedangkan ada 3,03% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi senantiasa berusaha menigkatkan kinerja.

g) Berusaha meningkatkan kemampuan

Tabel 4.19
Tanggapan responden untuk berusaha meningkatkan kemampuan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	15	15,2%
Setuju	61	61,6%
Cukup Setuju	22	22,2%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.19 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 61,6% menyatakan setuju, sedangkan ada 1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi berusaha meningkatkan kemampuan dalam bekerja.

2) Tanggapan responden mengenai variabel Amanah (X_2).

a) Mengerti, memahami dan menghayati segala hal yang menyangkut dengan tugas pekerjaan.

Tabel 4.20
Tanggapan responden untuk Mengerti, memahami dan menghayati segala hal yang menyangkut dengan tugas pekerjaan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	17	17,2%
Setuju	50	50,5%
Cukup Setuju	24	24,2%
Tidak Setuju	8	8,1%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.20 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 50,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 8,1% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan wajib pajak.

b) Memiliki sikap jujur yang sesuai syariat islam

Tabel 4.21
Tanggapan responden untuk Memiliki sikap jujur yang sesuai syariat islam

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	5	5,1%
Setuju	65	65,7%
Cukup Setuju	26	26,3%
Tidak Setuju	3	3,03%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.21 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan mengenai 65,7% menyatakan setuju,

sedangkan ada 3,03% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi memiliki sikap jujur yang sesuai syariat islam.

c) Melayani berdasarkan urutan kedatangan.

Tabel 4.22
Tanggapan responden untuk Melayani berdasarkan urutan kedatangan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	4	4,04%
Setuju	66	66,7%
Cukup Setuju	22	22,2%
Tidak Setuju	7	7,1%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.22 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 66,7% menyatakan setuju, sedangkan ada 7,1% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi tidak terjadi diskrimasi dalam pelayanan.

d) Memberikan pelayanan dengan baik dan sepenuh hati

Tabel 4.23
Tanggapan responden untuk Memberikan pelayanan dengan baik dan sepenuh hati

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	2	2,02%
Setuju	74	74,7%
Cukup Setuju	16	16,2%
Tidak Setuju	7	7,1%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.23 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 74,7% menyatakan setuju, sedangkan ada 7,1% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum

responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi melayani dengan sepenuh hati.

e) Menyelesaikan pekerjaan dengan tertib.

Tabel 4.24
Tanggapan responden untuk Menyelesaikanpekerjaadengan tertib.

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	1	1,01%
Setuju	31	31,3%
Cukup Setuju	59	59,6%
Tidak Setuju	8	8,1%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.24 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 59,6% menyatakan cukup setuju, sedangkan ada 8,1% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi bekerja dengan tertib.

f) Memiliki sifat merasa cukup

Tabel 4.25
Tanggapan responden untuk memiliki sifat merasa cukup

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	21	21,2%
Setuju	60	60,6%
Cukup Setuju	18	18,2%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.25 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 60,6% menyatakan setuju, sedangkan ada 18,2% yang menyatakan cukup setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi memiliki sifat merasa cukup.

g) Mengalokasikan jam kerja sesuai dengan pekerjaan yang menjadi bidang tugasnya.

Tabel 4.26
Tanggapan responden untuk Mengalokasikan jam kerja sesuaidengan pekerjaan yang menjadi bidang tugasnya

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	16	16,2%
Setuju	53	53,5%
Cukup Setuju	29	29,3%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.26 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 53,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi paham akan tugas masing-masing.

3) Tanggapan responden mengenai variabel Jamaah (X_3).

a) Saling memberi dukungan

Tabel 4.27
Tanggapan responden untuk saling memberi dukungan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	15	15,2%
Setuju	48	48,5%
Cukup Setuju	35	35,3%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.27 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 48,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum

responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi saling memberi dukungan.

b) Saling menghormati satu dengan yang lain

Tabel 4.28
Tanggapan responden untuk saling menghormati satu dengan yang lain

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	33	33,3%
Setuju	41	41,4%
Cukup Setuju	24	24,2%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.28 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 41,4% menyatakan setuju, sedangkan ada 1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi saling memberi menghormati satu dengan yang lain.

c) Berkomunikasi dengan baik

Tabel 4.29
Tanggapan responden untuk berkomunikasi dengan baik

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	31	31,3%
Setuju	48	48,5%
Cukup Setuju	20	20,2%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.29 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 48,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 20,2% yang menyatakan cukup setuju. Jadi secara umum

responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi saling berkomunikasi dengan baik.

d) Saling mengenal dengan baik

Tabel 4.30
Tanggapan responden untuk saling mengenal dengan baik

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	29	29,3%
Setuju	45	45,5%
Cukup Setuju	24	24,2%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.30 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 45,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi saling mengenal dengan baik.

e) Berani mengambil resiko dan sudah mampu memperitungkan dengan baik

Tabel 4.31
Tanggapan responden untuk Berani mengambil resiko dan sudah mampu memperitungkan dengan baik

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	21	21,2%
Setuju	51	51,5%
Cukup Setuju	26	26,3%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.31 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 51,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum

responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi sudah mampu meminimalkan kemungkinan resiko yang terjadi.

f) Bersedia dan mau untuk beradaptasi ditempat, lingkungan dan situasi yang baru.

Tabel 4.32
Tanggapan responden untuk Bersedia dan mau untuk beradaptasi ditempat, lingkungan dan situasi yang baru.

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	27	27,3%
Setuju	48	48,5%
Cukup Setuju	24	24,2%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.32 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 48,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 24,2% yang menyatakan cukup setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi sudah mampu beradaptasi dengan lingkungan yang baru.

g) Selalu mengamalkan nilai-nilai islami

Tabel 4.33
Tanggapan responden untuk selalu mengamalkan nilai-nilai islami

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	23	23,2%
Setuju	59	59,6%
Cukup Setuju	16	16,2%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.33 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 59,6% menyatakan setuju, sedangkan ada

1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi selalu mengamalkan nilai-nilai islami.

h) Memiliki sikap kepercayaan satu dengan yang lainnya.

Tabel 4.34
Tanggapan responden untuk sikap kepercayaan satu denga yang lainnya

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	23	23,2%
Setuju	60	60,6%
Cukup Setuju	16	16,2%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.34 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 60,6% menyatakan setuju, sedangkan ada 16,2% yang menyatakan cukup setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi punya rasa percaya antar sesama tim.

i) Memahami peran dan tanggung jawab masing-masing

Tabel 4.35
Tanggapan responden untuk memahami peran dan tanggung jawab masing-masing

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	8	8,1%
Setuju	76	76,8%
Cukup Setuju	14	14,1%
Tidak Setuju	1	1,01%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.35 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 76,8% menyatakan setuju, sedangkan ada 1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil

keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi memahami peran dan tanggung jawab masing-masing.

4. Analisis Deskriptif Data Kualitas Pelayanan Publik

a) Melakukan transaksi sesuai prosedur dan standar yang jelas

Tabel 4.36
Tanggapan responden untuk melakukan transaksi sesuai prosedur dan standar yang jelas

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	28	28,3%
Setuju	48	48,5%
Cukup Setuju	19	19,2%
Tidak Setuju	4	4,04%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.36 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 48,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 4,04% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi melakukan transaksi sesuai prosedur dan standar yang jelas.

b) Katanggapan dan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah

Tabel 4.37
Tanggapan responden untuk ketanggapan dan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	13	13,1%
Setuju	57	57,6%
Cukup Setuju	26	26,3%
Tidak Setuju	3	3,03%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.37 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 57,6% menyatakan setuju, sedangkan ada 3,03% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil

keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi memiliki ketanggapan dan kesungguhan dalam meyelesaikan masalah.

c) Bersikap sopan dan ramah

Tabel 4.38
Tanggapan responden untuk bersikap sopan dan ramah

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	5	5,1%
Setuju	68	68,7%
Cukup Setuju	19	19,2%
Tidak Setuju	7	7,07%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.38 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 68,7% menyatakan setuju, sedangkan ada 7,07% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi dapat selalu bersikap sopan dan ramah kepada wajib pajak.

d) Dapat menumbuhkan kepercayaan

Tabel 4.39
Tanggapan responden untuk dapat menumbuhkan kepercayaan

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	5	5,1%
Setuju	56	56,6%
Cukup Setuju	24	24,2%
Tidak Setuju	14	14,1%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.39 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 56,6% menyatakan setuju, sedangkan ada 14,1% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil

keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi dapat menumbuhkan kepercayaan kepada wajib pajak.

e) Melayani dengan tidak membedakan status sosial

Tabel 4.40
Tanggapan responden untuk tidak membedakan status sosial

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	21	21,2%
Setuju	52	52,6%
Cukup Setuju	22	22,2%
Tidak Setuju	4	4,04%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.40 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 52,6% menyatakan setuju, sedangkan ada 4,04% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi tidak membedakan status sosial.

f) Lingkungan parkir yang luas dan aman.

Tabel 4.41
Tanggapan responden untuk lingkungan parkir yang luas dan nyaman

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	18	18,2%
Setuju	53	53,5%
Cukup Setuju	24	24,3%
Tidak Setuju	4	4,04%
Total	99	100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.41 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 53,5% menyatakan setuju, sedangkan ada 4,04% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil

keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman.

g) Penampilan yang bersih dan rapi

Tabel 4.42
Tanggapan responden penampilan yang bersih dan rapi

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	32	32,3%
Setuju	40	40,
Cukup Setuju	26	4%
Tidak Setuju	1	26,3%
Total	99	1,01%
		100%

Sumber: hasil pengolahan data primer 2018

Dari tabel 4.42 menunjukan bahwa dari 99 responden yang menjawab pertanyaan 40,4% menyatakan setuju, sedangkan ada 1,01% yang menyatakan tidak setuju. Jadi secara umum responden mengambil keputusan bahwa pegawai di Samsat Bukittinggi memiliki penampilan yang bersih dan rapi.

5. Hasil Analisis Data

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas *(independent)* terhadap satu variabel tak bebas *(dependent)*. Yaitu seberapa besar pengaruh variabel Cari pahala, Jamaah dan Amanah terhadap Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari perspektif ekonomi islam.

Tabel 4.43
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	1.016	2.221		.457	.648
Ikhlas	-.008	.104	-.007	-.075	.941
Amanah	.475	.107	.413	4.429	.000
Jamaah	.381	.063	.480	080	.000

Dependent Variable: Kualitas_Pelayar
Sumber: Olahan data spss

Dari tabel 4.42 diatas maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$Y = 1.016-0.008X_1+0.475X_2+0.381X_3$

Dari persamaan tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta 1.016 berarti, apabila nilai cari pahala, amanah dan jamaah sama dengan nol, maka kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Bukittinggi adalah sebesar 1.016 satuan.

Nilai koefisien regresi sebesar -0.008 berarti, apabila terjadi penambahan variabel cari pahala sebesar satu satuan, maka kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Bukittinggi akan turun sebesar -0.008 satu satuan.

Nilai koefisien regresi sebesar 0.475 berarti, apabila terjadi penambahan variabel Amanah sebesar satu satuan, maka kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Bukittinggi akan bertambah sebesar 0.475 satu satuan.

Nilai koefisien regresi sebesar 0.381 berarti, apabila terjadi penambahan variabel Jamaah sebesar satu satuan, maka kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Bukittinggi akan bertambah sebesar 0.381 satu satuan.

2) Koefisien Korlasi (R)

Koefisien Korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel. Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-). Hasil Uji koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel 4.43 sebagai berikut:

Tabel 4.44
Hasil analisi koefisien korelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789[a]	.623	.611	2.160

a. Predictors: (Constant), Jamaah, Ikhlas, Amanah
Sumber: Olahan data SPSS

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen dengan variabel independen terdapat hubungan. Dari tabel diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,789 atau 78 % yang berarti bahwa korelasi atau hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen dinyatakan kuat dan positif karena nilai koefisien korelasi nya mendekati 1.

3) Koefisien Determinan (R_2)

Koefisien determinan (R^2) menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.43 menunujukkan nilai R Square sebesar 0.623 atau 62%. Nilai ini menunujukkan bahawa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat secara stimulan adalah sebesar 62% sementara itu 38% lainnya merupakan kontribusi dari faktor-faktor lain.

4) Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hasil uji pada output SPSS dapat dilihat dari tabel 4.43.

Pada tabel 4.43 dapat diketahui bahwasannya nilai T_{hitung}untuk variabel cari pahala (X_1) -0.075 dengan tingkat signifikan 0.941 besar dari 0.05 berarti variabel cari pahala tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi. Variabel Amanah (X_2) adalah 4.429 dengan tingkat signifikan 0.000 kecil dari 0.05 barарti variabel amanah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi. Variabel Jamaah (X_3)

adalah 0.080 dengan tingkat signifikan 0.000 kecil dari 0.05 berarti variabel jamaah berpengarh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittnggi.

Pada tabel 4.43 dapat dijelaskan bahwa HI yang diterima adalah variabel amanah dan variabel jamaah. Secara parsial terdapat pengarh signifikan dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan H0 yang diterima adalah varibel ikhlas. Secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel dependen.

5) Uji F

Uji-F bertujuan untuk melihatada atau tidaknya pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji - F dilakukan dengan membandingkan nilai F-test dengan nilai F-tabel. Atau bisa juga dengan membandingkan nilai sig dengan nilai alpa (tingkat kesalahan).

Tabel 4.45
Hasil uji F
Anova[b]

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	731.977	3	243.992	52.286	.000[a]
Residual	443.316	95	4.666		
Total	1175.293	98			

a. Predictors: (Constant), Jamaah, Cari Pahala Amanah

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Olahan data SPSS

Dari hasil analisi tabel 4.45 dapat dijelaskan nilai F_{hitung} adalah 52.286 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dimana kecil dari 0.05

berarti, secara bersama-sama variabel ikhlas, amanah dan jamaah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi.

B. PembahasanPenelitian

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) di antara ketiga variabel bebas ada satu variabel bebas yang tidak berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu cari pahala. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Alasanya di kantor Samsat kota Bukittinggi masih banyak karyawanya yang bekerja dengan tujuan utama karena uang, apalagi bisa jadi ridho Allah SWT akan semakin jauh darinya karena uang itu didapatkan dari jalan yang tidak diridhoi oleh Allah SWT seperti masih banyak karyawan di Samsat yang masih sering menyalah gunakan kewenangannya sebagai abdi negara. Bukan berarti orang tersebut tidak membutuhkan uang dalam hidupnnya. Tetapi sebaiknnya menomor satukan tujuan ibadah dalam setiap pekerjaannya dan berserah diri kepada Allah, sebagai penguasa dan pengatur rezeki.

Dan dua variabel bebas lainnya yaitu variabel amanah dan jamaah berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan kedua variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi sifat amanah dan jamaah yang diterapkan di kantor Samsat Bukittinggi mengakibatkan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dalam bukunya Fandy Tjiptono yang berjudul manajemen jasa, dijelaskan Kualitas pelayanan sendiri sebenarnya dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah budaya organisasi dan

cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik pula. Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan dengan budaya organisasi. Hal yang melaterbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehinggan kondisi didalam instasi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi.

Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmady Radiany tahun 2003 bahwa budaya organisasi berpengaruh signifiakan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil tersebut juga sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel Cari Pahala Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai T_{hitung} untuk variabel cari pahala (X_1) -0.075 dengan tingkat signifikan 0.941 besar dari 0.05 berarti variabel Cari pahala tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi. Ini menunjukan bahwa tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti ditemukan beberapa faktor salah satu diantaranya masih banyak karyawanya yang bekerja dengan tujuan utama karena uang, apalagi bisa jadi ridho Allah SWT akan semakin jauh darinya karena uang itu didapatkan dari jalan yang tidak diridhoi oleh Allah SWT seperti masih

banyak karyawan di Samsat yang masih sering menyalah gunakan kewenangannya sebagai abdi negara. Bukan berarti orang tersebut tidak membutuhkan uang dalam hidupnnya. Tetapi sebaiknnya menomor satukan tujuan ibadah dalam setiap pekerjaannya dan berserah diri kepada Allah, sebagai penguasa dan pengatur rezeki.

2. Pengaruh Variabel Amanah terhadap Kualitas pelayanan Publik

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara variabel amanah terhadap kualitas pelayanan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan didapat nilai t hitung 4.429 dengan tingkat signifikan 0.000 kecil dari 0.05 bararti variabel amanah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel amanah terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Bukittinggi. Nilai sentral dalam membangun budaya organisasi adalah konsep amanah. Amanah adalah sikap tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Sikap amanah akan menjadikan pemegang tanggung jawab dalam organisasi menjalankan tugasnya dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab. Dengan demikian semakin baik variabel amanah diterapkan di kantor Samsat Bukittinggi akan berdampak positif terhadapa pelayanan yang diberikan.

3. Pengaruh Variabel Jamaah terhadap kualitas pelayanan publik

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara variabel jamaah terhadap kualitas pelayanan. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan didapat nilai 0.080 dengan tingkat signifikan 0.000 kecil

dari 0.05 berarti variabel jamaah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittnggi. Dalam konteks organisasi, budaya kolektif atau budaya jamaah yang menjadi karakter islami ini dapat diimplementasikan dalam bentuk solidaritas antar anggota organisasi atau karyawan. Jika budaya kolektif ini telah terbangun, maka selanjutnya suasana kekeluargaan akan tercipta dengan sendirinya. Jika telah tercipta suasana kekelurgaan yan baik dengan sendrinya pelayanan yang diberikan juga akan berdampak dengan baik.

4. Analisis Perspektif Ekonomi Islam

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan budaya organisasi perspektif islam berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Karena budaya organisasi perspektif islam memberikan pengaruh positif terhadap kinerja yang baik. Dengan kinerja yang baik itu pula akan tercermin budaya oganisasi islam itu sendiri, karena budaya organisasi Islam memandang kerja sebagai sarana untuk meningkatkan kepentingan diri secara ekonomi, sosial dan psikologis, untuk mempertahankan prestise sosial, untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan menegaskan kembali iman. Dalam sebuah hadits Nabi Muhammad saw bersabda yang berbunyi:

خَيْر الناس نْفَعُهُمْ لِلنلسِأ

Artinya: Sebaik-baik kalian adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya."(Imam Bukhari).[56]

[56] Yusuf Qardhawi. *Peran dan Nilai dalam Perekonomian.* (Jakarta: Rabbani Press, 1997), hal 23.

Dalam melayani masyarakat sebagai objek pekerjaan adalah dengan pelayanan prima. Pelayanan prima artinya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Waktu yang telah ditentukan dilaksanakan dengan baik, tidak mengedepankan kepentingan pribadi dan keluarga. Dalam pelayanan ini Pegawai Negeri Sipil yang bekerja di birokrasi sebahagian belum menunjukkan sikap sebagai pelayan masyarakat dan ada sebahagian masih arogansi dan meterialistis. Karena dengan pelayanan prima akan dirasakan kenyamanan, ketertiban,keindahan, keserasian dan tidak berbelit-belit.[57]

Denganmemberikan kualitas pelayanan yang memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus memenuhi tiga persyaratan pokok yaitu: ikhlas, Amanah dan Jamaah.

Analisis yang didapatkan dari variabel cari pahala (X_1) -0.075 dengan tingkat signifikan 0.941 besar dari 0.05 berarti variabel Cari Pahala berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi. Maksudnya disini adalah pegawai di Samsat kota Bukittinggi tidak begitu menerapkan prinsip cari pahala didalam organisasi. Misalnya saja pegawai Samsat tidak bekerja secara profesional, tidak disiplin dalam bekerja dan sering merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai terhadap wajib pajak.Adapun amal perbuatan kita sebagai Pegawai Negeri Sipil sebagai ibadah adalah sangat tergantung dari niat. Niat sangat penting bagi seseorang dalam bekerja, apabila niatnya baik akan dicatat oleh

[57]Andi Ahmad Aras.*Pengaruh Persepsi Etika Pelayanan Perspektif Islam Kepuasan Wajib Pajak Melalui KualitasPelayanan Pada Kantor Samsat Di Kota Maros*. UIN Alauddin Makassar. Skripisi. Di akses 27 Juli 2018 jam 14.15 WIB

Allah swt walau sebesar biji *zarrah* dan apabila niatnya buruk akan dicatat juga walau sebesar *zarrah*. Sebagaimana Allah menyatakan dalam firmanNya surat al Zalzalah 7-8:

فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُۥ ۝٧ وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُۥ ۝٨

Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. Dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula.(Q.S Al-zalzalah:7-8)

Niat yang dimaksudkan dalam suatu pekerjaan adalah kata hati nurani. Jika seseorang yang bekerja dengan baik berarti dia berada pada jalan yang benar dan jika dalam bekerja niatnya buruh berarti dia berada pada yang mungkar. Dalam sebuah hadits Nabi Muhammad saw bersabda yang maknanya : *"Sesungguhnya segala amalan yang kita kerjakan sangat tergantung pada niatnya. Dan sesungguhnya seseorang akan memperoleh pahala sesuai dengan apa yang ia niatkan"*. (*Riwayat Bukhari dan Muslim).* Dalam niat itu kita sebagai pekerja di mana saja berada akan dipantau oleh Allah swt. dengan Malaikat Rakib dan 'Atid yang berada di sebelah kiri dan kanan kita masing.

Dalambudaya organisasi yang baik seharusnya para pegawai melakukan kewajiban dengan sekuat tenaga dan usaha terbaik dengan niat bersih. Orang yang ikhlas (mencari pahala) adalah orang melaksanakan kewajiban secara maksimal. Jika telah sepakat sejak awal jika seorang pengawai itu harus melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Atau dengan kata lain,pengawai itu melaksanakan pekerjaanya dengan sebaik-baiknya,

dengan atau tanpa diawasi atasanya. Sebagaimana dalam firman Allah surat Asy-Syua'ara ayat109 yang berbunyi:

وَمَآ أَسۡـَٔلُكُمۡ عَلَيۡهِ مِنۡ أَجۡرٍۖ إِنۡ أَجۡرِيَ إِلَّا عَلَىٰ رَبِّ ٱلۡعَٰلَمِينَ ١٠٩

Artinya: Dan aku sekali-kali tidak minta upah kepadamu atas ajakan-ajakan itu; Upah ku tidak lain hanyalah dari Tuhan semesta alam. (Q.S Asy-Syua'ara :109).

Ayat dijelaskan sekali menjelaskan bagaimana kita harus ikhlas (mencari pahala) dalam bekerja tanpa mengharapkan apapun hanya mengharapkan keridhaan Allah. Ciri-ciri sifat ikhlas dalam jiwa seseorang dapat tampak dari sikap perilakunya sehari-hari.Syarat selanjutnya yang harus dipenuhi adalah membangun budaya organisasi dengan konsep amanah. Amanah merupakan sikap tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, atau dengan kata lain ia menginginkan memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Namun hasil analisis yang didapatkan kebanyakan responden yang menjawab tidak setuju adalah pegawai di Samasat tidak memahami, menghayati dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Apabila diserahi tanggung jawab oleh negara kemudian tidak dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, Allah akan murka kepadanya sehingga kelak tidak mendapatkan perhatian Allah di hari kiamat. Sabda Nabi saw: "*Barangsiapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya." (HR. Imam Ahmad).*

Seharusnya Sikap amanah akan mejadikan pemegang tanggung jawab dalam organisasi menjalankan tugasnya dengan penuh didekasi dan tanggung jawab. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah surat An-nisa' ayat 58 yang berbunyi:

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا ٥٨

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (Q.S An-Nisa: 58).

Syarat terakhir adalah jamaah. Islam adalah agama jamaah yang lebih mementingkan kebersamaan daripada kesendirian atau individualism. Dari ibadah hingga muamalah dari sholat murni hingga ibadah social menegaskan karakter dan watak kolektivitas Islam. Secara sederhana bukankah sholat berjamaah nilainya lebih tinggi bila dibandingkan shalat sendirian ? Bukankah Allah sangat menyukai barisan pejuang terorginisir secara rapi Allah berfirman dalam surat Al-Shaf ayat 4 yang berbunyi:

إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلَّذِينَ يُقَٰتِلُونَ فِي سَبِيلِهِۦ صَفّٗا كَأَنَّهُم بُنۡيَٰنٞ مَّرۡصُوصٞ ٤

Artinya: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan- Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh. (Q.S Al-Shaf: 4).

Dalam konteks organisasi, budaya kolektif atau budaya jama'ah yang menjadi karakter Islam ini dapat diimplementasikan dalam bentuk

solidaritas antar anggota organisasi atau antara karyawan. Sebagaimana dalam firman Allah surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ٢

Artinya: dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (Q.S Al-Maidah:2)

Jika budaya kolektif ini telah terbangun, maka selanjutnya suasana kekeluargaan akan tercipta dengan sendirinya. Hubungan antara bawahan dan atasan, atau karyawan yang satu dengan yang lainya tidak seperti hubunagan formal yang kaku, tapi yang lebih seperti hubungan keluarga yang hangat.

Islam sebagai agama dan sumber etika telah menyumbangkan berbagai macam konsep mengenai berbagai aspek kehidupan, temasuk dalam organisasi. Budaya organisasi yang merupakan implementasi dari nilai-nilai yang dianut oleh orang-orang dari suatu organisasi juga dapat dibangun dengan menggunakan nilai-nilai Islam. Seperti halnya konsep Ikhlas, amanah, dan jama’ah, ketiganya bersumber dari ajaran Islam. Dengan memberikan usaha dan memberi manfaat tidak hanya bagi diri sendiri, tetapi juga untuk orang lain, hal ini dapat menimbulkan kebanggaan, kepuasaan dan kualitas pelayanan yang diberikan.Sebagaimana dalam firman Allah surat Al- Baqarah: 267 yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.(Q.S Al-Baqarah: 267).

Apabila kita kaitkan dengan pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada wajib pajak di kantor Samsat Kota Bukittinggi, dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi dilihat dari perspektif ekonomi islam terhadap wajib pajak kantor Samsat kota Bukittinggi adalah sebagai berikut:

1. Dapat diketahui bahwasanyanilai T_{hitung}untuk variabel cari pahala (X_1) -0.075 dengan tingkat signifikan 0.941 besar dari 0.05 berarti variabel cari pahala tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi. Alasanya di kantor Samsat kota Bukittinggi masih banyak karyawanya yang bekerja dengan tujuan utama karena uang, apalagi bisa jadi ridho Allah SWT akan semakin jauh darinya karena uang itu didapatkan dari jalan yang tidak diridhoi oleh Allah SWT seperti masih banyak karyawan di Samsat yang masih sering menyalah gunakan kewenangannya sebagai abdi negara. Bukan berarti orang tersebut tidak membutuhkan uang dalam hidupnnya. Tetapi sebaiknnya menomor satukan tujuan ibadah dalam setiap pekerjaannya dan berserah diri kepada Allah, sebagai penguasa dan pengatur rezeki.
2. Variabel Amanah (X_2) adalah 4.429 dengan tingkat signifikan 0.000 kecil dari 0.05 barарti variabel amanah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi.

3. Variabel Jamaah (X_3) adalah 0.080 dengan tingkat signifikan 0.000 kecil dari 0.05 berarti variabel jamaah berpengarh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittnggi.
4. Dari hasil analisis uji F dapat dijelaskan nilai F_{hitung} adalah 52.286 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dimana kecil dari 0.05 berarti, secara bersama-sama variabel cari pahala, amanah dan jamaah berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat kota Bukittinggi.
5. Menurut pandangan Islam tugas sesuai dengan perintah Allah Swt. adalah ibadahdan akan mendapat pahala. Melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan perintah AllahSwt. bukanlah ibadah dan akan mendapat dosa. Segala yang pekerjaan harus dimulai dengan niat, karena niat itu adalah kata hati. Kata hati tidak dapat diganggu gugat olehorang lain. Islam sebagai agama dan sumber etika telah menyumbangkan berbagai macam konsep mengenai berbagai aspek kehidupan, temasuk dalam organisasi. Budaya organisasi yang merupakan implementasi dari nilai-nilai yang dianut oleh orang-orang dari suatu organisasi juga dapat dibangun dengan menggunakan nilai-nilai Islam. Seperti halnya konsep Ikhlas (cari pahala), amanah, dan jama'ah, ketiganya bersumber dari ajaran Islam. Dengan memberikan usaha dan memberi manfaat tidak hanya bagi diri sendiri, tetapi juga untuk orang lain, hal ini dapat menimbulkan kebanggaan, kepuasaan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Samsat Bukittinggi
    a. Budaya organisasi di kantor Samsat kota Bukittinggi perlu ditingkatkan lagi, terbukti dilihat pada point pertanyaan “Selalu mengamalkan nilai-nilai islami” biasanya masih banyak oknum-oknm yang tidak bertanggung jawab yang memanfaatkan kesibukan wajib pajak, dengan menjadi calo dan meminta harga lebih dari pembayaran yang biasanya. Serta mari berlatih menigkatkan keikhlasan dalam bekerja, karena ikhlas merupakan kompetensi tertinggi dalam dunia kerja yagn harus dimiliki oleh setiap manusia yang ingin berhasil meraih kesuksesan dan kebahagiaan. Ketika ikhlas (mencari pahala) terimplementasi saat bekerja maka segalanya hanya mengharapkan bimbingan-Nya untuk memberikan maanfaat terbesar bagi setiap orang.
    b. Di bidang empati perlu ditingkatkan lagi seperti “pegawai Samsat Bukittinggi senantiasa berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak “ biasanya wajib pajak lebih banyak tidak begitu di perhatikan karena kesibukan yang terlalu banyak sehingga masyarakat merasa kurang diperhatikan, diharapkan bagi pihak karyawan agar meningkatkan rasa empatinya demi utuk kebaikan dan keharuman nama kantor Samsat Bukittinggi.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
    a. Bagi yang ingin melakukan penelitian sejenis, disarankan untuk meneliti atau menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor samsat Bukittinggi.

b. Bagi penelitian yang akan datang diharapkan mengguanakan sampel yang lebih banyak agar hasil dari penelitian yang diharapkan akan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. 2016. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.

Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi.* Jakarta: Prenadamedia Group.

Damodar, Gujarati. 2011. *Dasar Ekonomertrika*. jakarta: Salemba Empat.

Denhardt, Janet V. & Robert B. Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Streering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.

Fahmi, Irham. 2014. *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, CV.

Hadian, Dedi. 2015. *Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dinas serta Implikasinya pada Pelayanan Publik.* Bandung.. e jornal.dim.Unpas di akses 14 Februari 2018.

Hakim, Lukman, dkk. *Analisis Pengaruh Budaya Organisas Terhadap Kinerja Karyawan*. media. neliti. com/ media/ publications – budaya - organisasi - islami-sebagai-upaya-m.pdf. 13.01.

Husni, Muhammad. 2014. *Membangun Budaya Organisasi dalam Perspektif Niali-Nilai Islam*. E jornal Dosen IAI Al-Qolan Gondanglegi Malang. Di akses 28 Mei 2018 jam 15.24

Jailani. Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam. *E journl IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.* 30 Maret 2018 jam 20.17.

Khusaini, Ahmad. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta. 2016. *Skrpisi. Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.* Di akses 14 Februari 2018 jam 13.35

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis?*. Jakarta: Erlangga.

Luthan, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi.* Yogyakarta: ANDI.

Makarti Bakti Nagari. *Pelayanan Publik*. (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016)

Maria, Zeri. 2014. Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat. *ejournal.an.fisip-unmul.ac.id. di akses 14 Februari 12018. jam 12.13.*

Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Morrison. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Nugraha, Meira. 2010. *Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama probolinggo.* Di akses 14 Februari jam 12.04

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Petrus. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayana Publik*. wordpress.com/2013/03/07. diakses 14 Februari 2018 jam 12.10.

Poewadarmita. 2005. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka

Rahharjo, Muhamad Mu'iz. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia yang Unggul, Cerdas dan Berkarakter Islami.* Yogyakarta: Gava Media.

Ridwan. *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*. wordpress.com/2013/02/11. diakses tanggal 14 Februari 2018 jam 13.08.

Rivai, Veitzhal dkk. 2013. *kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Soedjono, Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya, tahun 2005. *E Journal Staf Pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*. Di aksess 14 Februari 2018 jam 12.57

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Subagyo, Joko. 2011. *Metode penelitian dalam teori dan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sujarweni, Wiratna, dkk. 2012. *Statistika untuk Penelitian.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2000 dan 2014. *Manajemen Jasa*. Cetakan Ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tunggal, Amin Widjaja. 2000. Manajemen Suatu Pengantar. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Wahyjono, Sentot Imam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*.. Jakarta Barat: PT INDEKS, Kembangan.

wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap. Di akses 14 Februari 2018 jam 13.20.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DILIHAT DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

(Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Bukittinggi)

Bukittinggi, Juli 2018

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang terhormat Bapak/Ibu, saya Yolanda Oktavia, NIM: 3214.262 , mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islma IAIN Bukittinggi, sedang melakukan penelitian untuk penyelesaian studi saya di IAIN Bukittinggi, yang berjudul "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam" Oleh karena itu saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuisioner ini sesuai dengan pendapat/kondisi Bapak dan Ibu!. Jawaban yang Bapak/ Ibu berikan dijaga kerahasiaan dan hanya untuk kepentingan penelitian.

Berilah tanda *ceklist* (√) pada kolom yang tersedia.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : . . . . . (boleh tidak diisi)

Alamat : . . . . . (boleh tidak diisi)

JenisKelamin : ☐ L ☐ P

Umur : ☐ < 20 tahun ☐ 20-29 tahun
☐ 30-39 tahun ☐ 40-49 tahun
☐ >50 tahun

Pekerjaan : ☐ Wiraswasta ☐ Pegawai Negri ☐ Lainnya....
☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani

Pendidikan : ☐ Tidak tamat SD ☐ Tamat SD ☐ Diploma/ Sarjana
☐ Tamat SLTP ☐ Tamat SLTA

Status Perkawinan : ☐ Kawin ☐ Tidak/ Belum kawin ☐ Janda/ Duda

Petunjuk :

Berilah tanda *ceklist* (√) pada salah satu kolom pada setiap pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai dengan persepsi anda.

Keterangan :

a. SS = Sangat Setuju ⟶ 5
b. S = Setuju ⟶ 4
c. CS = Cukup Setuju ⟶ 3
d. TS =Tidak Setuju ⟶ 2
e. STS =Sangat Tidak Setuju ⟶ 1

A. Pernyataan untuk Variabel Cari Pahala (X_1)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegawai Samsat Bukittinggi dalam memberikan pelayanan tidak mengharapkan imbalan apapun.					
2.	Dalam melaksanakn tugas pegawai Samsat Bukittinggi berupaya memberikan kepuasan kepada wajib pajak.					
3.	Pegawai Samsat Bukittinggi bekerja secara profesional dan kompeten.					
4.	Dalam melaksanakn tugas pegawai Samsat Bukittinggi bersikap disiplin.					
5.	Pegawai Samsat Bukittingi tidak mengharapkan pujian.					
6.	Pegawai Samsat Bukittinggi dalam melaksanakan tugas berusaha meningkatkan kinerja dan penuh pengabdian.					
7.	Dalam bekerja pegawai Samsat Bukittinggi berusaha meningkatkan kemampuan dan tanpa pengawasan.					

B. Pernyataan untuk variabel Amanah (X_2)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
8.	Pegawai Samsat Bukittinggi cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan wajib pajak.					
9.	Pegawai Samsat Bukittnggi memiliki sikap jujur yang sesuai syariat islam.					
10.	Pegawai Samsat Bukittinggi Melayani berdasarkan urutan kedatangann wajib pajak.					

11.	Pegawai Samsat Bukittinggi memberikan palayanan dengan baik dan sepenuh hati					
12.	Pegawai Samsat Bukittinggi menyelesaikan pekerjaan dengan tertib dimulai dari pekerjaan yang awal sampai yang akhir.					
13.	Pegawai Samsat Bukittinggi memiliki sifat *ta'affuf* (menjaga harga diri), kemuliaan jiwa dan sifat *qana'ah* (merasa cukup).					
14.	Pegawai Samsat Bukittinggi mengalokasikan jam kerja sesuai dengan *job* (pekerjaan) yang menjadi bidang tugasnnya.					

C. Pernyataan untuk Variabel Jamaah (X_3)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
15.	Pegawai Samsat Bukittinggi saling memberi dukungan satu dengan yang lainnya.					
16.	Pegawai Samsat Bukittinggi saling menghormati satu dengan yang lain begitupun kepada wajib pajak.					
17.	Pegawai Samsat Bukittinggi saling berkomunikasi dengan baik antar sesama begitupun dengan wajib pajak.					
18.	Pegawai Samsat Bukittinggi saling mengenal dengan baik antara satu dengan yang lainnya.					
19.	Pegawai Samsat Bukittinggi berani mengambil resiko dan sudah mampu memperhitungkan dengan baik.					
20.	Pegawai Samsat Bukittinggi bersedia dan mau untuk beradaptasi ditempat, lingkungan dan situasi yang baru.					
21.	Pegawai Samsat Bukittinggi selalu mengamalkan nilai-nilai islami.					
22.	Pegawai Samsat Bukittinggi memiliki sikap kepercayaan satu dengan lainnya.					
23.	Pegawai Samsat Buitttinggi memahami peran dan tanggungn jawab mereka masing-masing.					

B. Pernyataan untuk Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
24.	Pegawai Samsat Bukittinggi melakukan transaksi sesuai prosedur dan standar yang jelas.					

25.	Ketanggapan dan kesungguhan pegawai Kantor Samsat Bukittinggi dalam menyelesaikan masalah wajib pajak.					
26.	Dalam memberikan pelayanan, pegawai Kantor Samsat Bukittinggi selalu bersikap sopan dan ramah kepada wajib pajak.					
27.	Pegawai Kantor Samsat Bukittinggi dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan kepercayaan pada wajib pajak.					
28.	Pegawai Kantor Samsat Bukittinggi melayani wajib pajak dengan tidak membedakan status sosial.					
29.	Lingkungan Parkir kantor Samsat Bukittinggi luas, kendaraan tertata dengan rapi sehingga membuat nyaman saat parkir kendaraan.					
30	Penampilan Pegawai Kantor Samsat Bukittinggi selalu bersih dan rapi.					

NO	Variabel Budaya Organisasi (Cari Pahala, Amanah dan Jamaah)																									Variabel Kualitas Pelayanan							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Sum	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Sum	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	Sum	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Sum
1	4	3	4	4	3	5	3	26	3	4	3	4	3	4	4	25	4	3	4	3	4	3	4	5	4	34	3	3	3	2	3	3	3	20
2	4	3	3	3	4	4	4	25	5	3	4	4	3	4	3	26	3	4	3	5	4	4	4	3	4	34	4	5	3	3	4	4	3	26
3	4	4	3	4	4	4	5	28	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4	5	4	4	3	3	3	26
4	5	5	4	4	4	4	3	29	3	4	4	4	3	4	4	26	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30	4	3	3	3	3	3	3	22
5	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3	3	4	3	4	4	3	24
6	4	4	3	4	3	4	5	27	5	2	5	3	3	4	3	25	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	4	5	5	5	5	5	5	34
7	3	3	5	3	4	4	4	26	4	5	4	3	3	4	3	26	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	4	4	3	3	4	4	3	25
8	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	3	4	3	26	4	3	4	4	4	5	5	4	4	37	4	4	4	3	4	3	3	25
9	4	4	4	5	4	3	4	28	4	3	3	4	3	3	3	23	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33	4	4	4	3	4	3	3	25
10	4	3	4	2	5	4	3	25	3	4	3	4	3	5	5	27	3	3	4	3	3	3	4	5	4	32	3	3	3	2	3	3	3	20
11	4	3	4	4	3	5	5	28	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	4	4	3	3	3	3	2	30	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	4	4	3	4	3	27	4	4	5	4	3	4	4	4	4	36	4	5	4	4	3	3	3	26
13	4	4	3	5	4	4	3	27	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30	4	3	3	3	3	3	3	22

14	4	3	4	2	5	4	5	27	5	4	3	4	3	5	5	29	3	4	5	4	3	4	4	4	4	35	4	5	4	4	3	3	3	26
15	4	3	4	4	3	4	3	25	3	4	3	4	3	4	4	25	4	3	4	3	4	3	3	3	4	31	4	3	3	3	3	3	3	22
16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	4	3	3	3	4	5	4	35	5	4	4	2	4	4	4	27
17	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	3	5	3	4	4	3	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29
18	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	5	4	3	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	4	4	29
19	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	3	4	3	4	3	24	3	5	4	4	3	3	3	4	3	32	5	4	4	4	4	4	4	29
20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	3	4	5	5	4	4	3	37	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	4	4	27	3	5	3	4	4	3	5	4	4	35	5	4	4	2	2	2	5	24
22	4	4	4	4	4	4	2	26	2	4	4	4	3	3	3	23	3	5	3	3	3	4	4	3	4	32	2	2	5	5	2	5	5	26
23	4	3	3	3	3	4	4	24	4	4	4	4	3	4	3	26	3	5	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	4	4	4	5	4	5	30	4	3	5	4	3	4	4	27	3	5	3	4	4	4	4	5	4	36	5	4	4	4	4	2	5	28
25	3	3	5	3	4	4	4	26	4	4	3	3	3	3	4	24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	4	4	4	4	4	4	29
26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	4	5	5	5	4	5	4	41	5	4	4	2	4	4	4	27
27	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	5	5	5	4	4	5	4	40	4	5	4	4	4	4	4	29
28	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38	4	5	4	4	4	4	4	29
29	5	5	4	4	5	4	4	31	4	5	4	4	3	4	3	27	3	4	4	5	5	5	5	5	5	41	5	4	4	4	4	4	4	29

30	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	28
31	5	5	4	4	4	4	4	30	4	5	4	4	3	4	4	28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38	5	4	4	4	4	4	4	29
32	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39	4	4	4	4	4	5	4	29
33	5	4	5	5	5	4	4	32	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41	5	4	4	4	4	4	4	29
34	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	3	26	3	5	5	4	4	5	4	4	4	38	2	4	4	4	4	4	5	27
35	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39	2	4	4	4	2	2	5	23
36	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	3	3	3	4	24	3	5	4	5	4	5	5	5	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	4	5	3	3	4	4	27	4	4	3	4	3	4	4	26	3	4	4	4	5	4	4	4	4	36	5	4	4	4	4	4	4	29
38	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	5	3	4	3	28	3	4	4	5	5	4	4	4	4	37	4	5	5	5	5	5	5	34
39	5	5	4	4	5	4	4	31	2	5	4	4	3	4	3	25	3	5	5	4	4	4	5	4	5	39	5	2	4	4	2	4	5	26
40	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	5	4	4	5	4	4	4	39	2	4	4	4	4	4	5	27
41	4	3	4	2	5	4	3	25	3	4	3	4	3	5	5	27	3	3	5	5	3	4	4	4	4	35	3	3	3	3	3	3	5	23
42	4	3	4	4	3	4	3	25	3	4	3	4	3	4	4	25	4	3	4	3	4	3	4	5	4	34	3	3	3	2	3	3	5	22
43	4	3	3	3	4	4	4	25	5	3	4	4	3	4	3	26	3	4	3	5	4	4	4	3	4	34	4	5	3	3	4	4	5	28
44	4	4	3	4	4	4	5	28	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4	5	4	4	3	3	5	28
45	5	5	4	4	4	4	3	29	3	4	4	4	3	4	4	26	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30	4	3	3	3	3	3	3	22

46	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3	3	4	3	4	4	5	26
47	4	4	3	4	3	4	5	27	5	2	5	3	3	4	3	25	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	4	5	5	5	5	5	5	34
48	3	3	5	3	4	4	4	26	4	5	4	3	3	4	3	26	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	4	4	3	3	4	4	5	27
49	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	3	4	3	26	4	3	4	4	4	5	5	4	4	37	4	4	4	3	4	3	5	27
50	4	4	4	5	4	4	4	29	4	3	3	4	3	3	3	23	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33	4	4	4	3	4	3	5	27
51	3	3	3	2	3	3	3	20	2	3	2	2	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3	3	2	2	3	3	3	19
52	4	5	3	3	4	4	3	26	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	5	3	36	4	3	4	4	4	4	4	27
53	5	5	4	4	3	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28
54	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21
55	3	3	4	3	4	4	4	25	3	4	3	3	3	3	4	23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	3	3	3	4	4	25
56	5	5	5	5	5	5	5	35	5	3	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38	4	3	4	4	4	4	4	27
57	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	3	4	4	3	32	3	3	4	3	4	4	3	24
58	4	4	4	3	4	3	4	26	3	3	4	4	4	4	4	26	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	3	3	4	4	4	4	3	25
59	4	4	4	3	4	3	4	26	3	4	5	5	5	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33	3	4	5	5	4	4	4	29
60	3	3	3	2	3	3	3	20	2	3	2	2	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3	3	2	2	3	3	3	19
61	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	3	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28

62	5	5	4	4	3	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28
63	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21
64	5	5	4	4	3	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28
65	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21
66	4	4	4	2	4	4	4	26	2	4	2	2	2	5	5	22	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	5	4	2	2	5	5	5	28
67	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28
68	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28
69	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	5	4	4	4	5	5	5	32
70	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43	5	4	4	4	5	5	5	32
71	4	4	4	2	2	2	4	22	2	2	2	2	4	5	2	19	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	5	2	2	4	5	2	5	25
72	2	2	5	5	2	5	5	26	5	4	2	2	2	5	5	25	4	5	5	5	2	5	5	3	5	39	5	4	2	2	5	5	4	27
73	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	4	5	4	4	4	39	5	4	4	4	4	4	5	30
74	5	4	4	4	4	2	4	27	4	4	4	4	2	5	4	27	4	5	5	5	5	5	5	5	4	43	5	4	4	2	5	4	4	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43	5	4	4	4	5	5	5	32
76	4	4	4	2	4	4	4	26	2	4	2	2	2	5	5	22	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	5	4	2	2	5	5	5	28
77	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28

78	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	4	4	4	4	5	4	4	29
80	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28
81	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	5	4	4	4	5	4	5	31
82	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43	5	4	4	4	5	5	5	32
83	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43	5	4	4	4	5	5	5	32
84	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	5	4	4	4	5	5	5	32
85	4	4	4	4	2	2	4	24	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	5	4	4	4	5	5	5	32
86	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43	5	4	4	4	5	5	5	32
87	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	5	4	4	29
88	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38	4	4	4	4	4	4	4	28
89	4	2	4	4	2	4	4	24	4	4	4	4	2	5	5	28	2	2	5	2	4	5	2	5	4	31	5	4	4	2	5	5	2	27
90	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	5	4	4	4	5	5	5	32
91	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3	3	3	3	3	3	3	21
92	3	3	3	2	3	3	3	20	2	3	2	2	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3	3	2	2	3	3	3	19
93	4	5	3	3	4	4	3	26	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	5	3	36	4	3	4	4	4	4	4	27

94	5	5	4	4	3	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28
95	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21
96	3	3	4	3	4	4	4	25	3	4	3	3	3	3	4	23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	3	3	3	4	4	25
97	5	5	5	5	5	5	5	35	5	3	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38	4	3	4	4	4	4	4	27
98	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	3	4	4	3	32	3	3	4	3	4	4	3	24
99	4	4	4	3	4	3	4	26	3	3	4	4	4	4	4	26	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30	3	3	4	4	4	4	3	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	111.84	129.708	.508	.923
P2	111.94	128.547	.470	.923
P3	112.00	130.796	.475	.923
P4	112.19	127.953	.505	.923
P5	112.05	131.110	.367	.925
P6	112.01	132.275	.341	.925
P7	111.94	128.139	.596	.922
P8	112.08	125.830	.572	.922
P9	112.12	131.148	.411	.924
P10	112.17	128.287	.559	.922
P11	112.13	129.993	.479	.923
P12	112.60	130.509	.451	.923
P13	111.82	128.314	.594	.922
P14	112.00	129.367	.468	.923
P15	112.07	126.985	.608	.921
P16	111.78	125.909	.605	.921
P17	111.74	127.298	.584	.922
P18	111.82	125.987	.621	.921
P19	111.92	128.504	.502	.923
P20	111.82	126.212	.646	.921
P21	111.80	127.142	.645	.921
P22	111.78	131.664	.357	.925
P23	111.93	130.719	.534	.923
P24	111.84	126.484	.558	.922
P25	112.04	128.978	.490	.923
P26	112.13	128.401	.549	.922
P27	112.32	127.486	.502	.923
P28	111.94	127.119	.546	.922
P29	111.99	127.969	.506	.923
P30	111.81	127.034	.532	.923

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789[a]	.623	.611	2.160

a. Predictors: (Constant), Jamaah, Ikhlas, Amanah

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	731.977	3	243.992	52.286	.000[a]
	Residual	443.316	95	4.666		
	Total	1175.293	98			

a. Predictors: (Constant), Jamaah, Ikhlas, Amanah

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

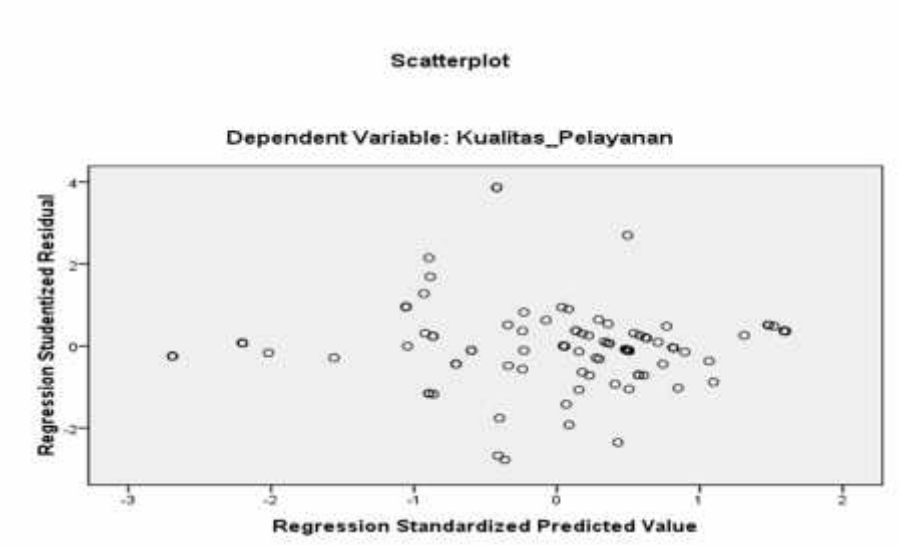
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.016	2.221		.457	.648
	Ikhlas	-.008	.104	-.007	-.075	.941
	Amanah	.475	.107	.413	4.429	.000
	Jamaah	.381	.063	.480	6.080	.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

R Square Change	F Change	Df1	Df2	Sig. F Change	Durbin-Watsion
.623	52.286	3	95	.000	1.819

Collinearity Statistics	
Tolerance	**VIF**
0.497	2.013
0.457	2.187
0.639	1.571



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	30

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1966/In.26.3/PP.00.7/6/2018 Juni 2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth.
Kepala Kantor Samsat
Kota Bukittinggi

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**YOLANDA OKTAVIA**
NIM	:	**3214.262**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Semester	:	VIII (Delapan)
Lokasi Penelitian	:	Kantor Bersama Samsat Kota Bukittinggi
Judul TA	:	***"Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Bukittinggi"***
Waktu	:	8 Juni s/d 8 Agustus 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Harfendi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 0

BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD)
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH DI BUKITTINGGI
Jl. Bukittinggi - Medan Km 6 Baringin JR. PGRM Nagari Gadut Kec. Tilatang Kamang Kab. Agam
Telp. (0752) 6237272 Fax. (0752) 6237272

Gadut , 20 Juli 2018

Nomor : 426/ 164 /UPTD-PPD/BKt-2018
Lampiran : ---
Perihal : Mohon Izin Penelitian

K e p a d a
Yth. Sdr. Ketua Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
di
Bukittinggi

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor :B-1566/In.26.3/PP.07/06/2018 tanggal 18 Juni 2018 perihal Permohonan Permohonan Izin Penelitian, bahwa pada prinsipnya kami dapat menyetujui dan menerima permohonan tersebut sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan untuk mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institul Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi atas nama:

No	Nama		N I M	Jurusan
1.	YOLANDA OKTAVIA	:	3214.262	Ekonomi Islam

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan terima kasih.

An. KEPALA UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH DI BUKITTINGGI
KASUBAG TATA USAHA

MUHAMMAD REZI, Amd
NIP. 19701214 199903 1 001

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : 106.21/In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **Yolanda Oktavia** NIM. **3214.262** tanggal 04 April 2018, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus : Kantor Bersama Samsat Bukittinggi)"**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A	Nama	:	**H. Harfandi, SE, M.Si**
	NIP	:	19621110 199903 1001
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina Tk. I (IV/b) / Lektor Kepala
	Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Ekonomi
	Memberi Mata Kuliah	:	Lembaga Keuangan Mikro Syariah
	Untuk Tugas	:	Pembimbing I
B	Nama	:	**Novera Martilova, SE, ME**
	NIDN	:	2008118401
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata MudaTk. I /III/b/ Asisterf Ahli
	Bidang Keahlian Pokok	:	Ekonomi
	Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Makro
	Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 05 April 2018
Rektor,

YRIDHA AHIDA

Tembusan :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	: **Yolanda Oktavia**
Tempat, Tanggal Lahir	: Koto Sani, 03 Oktober1994
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Sumani, Kec. X Koto Singkarak Kab. Solok

Data Orang Tua

Nama Ayah	: **ERMON**
Tempat, Tanggal Lahir	: Sumani, 02 Januari 1968
Nama Ibu	: **DELFITA**
Tempat, Tanggal Lahir	: Koto Sani, 12 Desember 1975

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 12 Koto Sani, Kec. X Koto Singkarak Tahun 2007
2. SMP Negeri 03 X Koto Singkarak Tahun 2010
3. SMA Negeri 01 X Koto Singkarak Tahun 2013
4. IAIN Bukittinggi Tahun 2018