

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
(BPKAD) KABUPATEN PELALAWAN
(STUDI PELAYANAN PAJAK DAERAH)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelas Magister Sains



OLEH :

**NAMA : ELISADINA RAMADANI
NOMOR MAHASISWA : 197121070
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENGELOLAAN DAN ASET
DAERAH (BPKAD) KABUPATEN PELALAWAN
(Studi Pelayanan Pajak Daerah)**

TESIS

Oleh

ELISADINA RAMADANI

NPM : 197121070

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

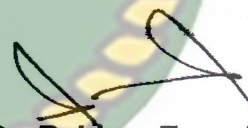
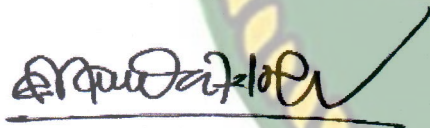


Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A

Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Anggota

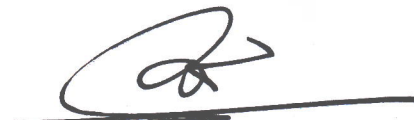
Anggota



Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si

Dr. Rahima Erna, M.Si

**Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau**



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
(BPKAD) KABUPATEN PELALAWAN
(STUDI PELAYANAN PAJAK DAERAH)**

TESIS

Nama : ELISADINA RAMADANI,S.AP
NPM : 197121070
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I
Pekanbaru, Juni 2021


Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A

Pembimbing II


Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Ilmu
Administrasi Universitas Islam Riau


Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian komprehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elisadina Ramadani, S.AP
NPM : 197121070
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Tesis : Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Panokalan Kerinci, 20 Agustus 2021



RAMADANI,S.AP

NPM. 197121070



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 167/A-UIR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **ELISADINA RAMADANI**

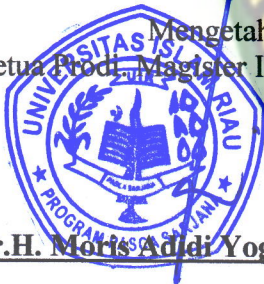
NPM : **197121070**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 14 Agustus 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi, Magister Ilmu Administrasi



Dr.H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 14 Agustus 2021
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 14-Aug-2021 11:20 WIB

ID: 1631224780

Word Count: 14136

Submitted: 1

PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD) KABUPATEN PELALAWAN (STUDI PELAYANAN PAJAK DAERAH) By Elisadina Ramadani

2% match (Internet from 21-Apr-2021)

Similarity Index		Similarity by Source	
24%		Internet Sources:	24%
		Publications:	7%
		Student Papers:	8%

<https://bpkad.pelawankab.go.id/halaman/bidang-pendapatan-dan-pajak>

2% match (Internet from 07-Dec-2020)

<https://bpkad.pelawankab.go.id/halaman/struktur-organisasi>

2% match (Internet from 02-Apr-2021)

<https://bpkad.pelawankab.go.id/halaman/bidang-akutansi-keuangan>

2% match (Internet from 27-Nov-2020)

<http://repository.uin-suska.ac.id/23273/1/SKRIPSI.pdf>

2% match (Internet from 29-Apr-2019)

<http://repository.ekuitas.ac.id/bitstream/handle/123456789/84/BAB%202.pdf?isAllowed=y&sequence=7>

1% match (Internet from 27-Nov-2020)

<http://repository.uin-suska.ac.id/19899/9/9.%20BAB%20IV%20%281%29.pdf>

1% match (Internet from 27-Nov-2020)

<http://repository.uin-suska.ac.id/18457/7/7.%20BAB%20II.pdf>

1% match (Internet from 26-Nov-2020)

http://repository.uin-suska.ac.id/14032/7/7.%20BAB%20II_2018569ADN.pdf

1% match (Internet from 08-Jul-2018)

<https://media.neliti.com/media/publications/33613-ID-pengaruh-lingkungan-kerja-terhadap-kinerja-melalui-kepuasan-kerja-pada-pt-bank.pdf>

1% match (Internet from 07-Jul-2018)

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 683/KPTS/PPs-UIR/2021

TENTANG

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
 9. Surat Permohonan Perubahan Judul Sdr/i **Elisadina Ramadani** tanggal 20 Agustus 2021 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 23 Februari 2021
 10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 374/KPTS/PPs-UIR/2021 tanggal 19 Juni 2021 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

MEMUTUSKAN


- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A	Lektor	Pembimbing I
2	Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **ELISADINA RAMADANI**
N P M : **197121070**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis Baru : **"PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENGELOLAAN DAN ASET DAERAH (BPKAD) KABUPATEN PELALAWAN (Studi Pelayanan Pajak Daerah)".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 08 Agustus 2021
Direktur,

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
(BPKAD) KABUPATEN PELALAWAN
(STUDI PELAYANAN PAJAK DAERAH)**

TESIS

Nama : ELISADINA RAMADANI,S.AP
NPM : 197121070
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I
Pekanbaru, Juni 2021

Dr. H. A. Tarmizi Yussa,M.A

Pembimbing II

Dr.H. Rosmayani,S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Ilmu
Administrasi Universitas Islam Riau

Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos.,M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian komprehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elisadina Ramadani, S.AP
NPM : 197121070
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Tesis : Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pangkalan Kerinci, 20 Agustus 2021

ELISADINA RAMADANI,S.AP
NPM. 197121070

ABSTRAK

Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

Tujuan penelitian ini adalah untuk Menganalisis Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Jenis penelitian ini adalah survei dengan metode kuantitatif. Tempat Penelitian dilakukan di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak di BPKAD Kabupaten Pelalawan sebanyak 31.597 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang wajib pajak. teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi berganda dengan bantuan SPSS Versi 20.0. Dari hasil penelitian diperoleh simpulan bahwa secara parsial dan simultan Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Artinya semakin baik Inovasi Dan Kualitas Layanan di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah), maka semakin tinggi Kepuasan Wajib Pajak. Sumbangan pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) sebesar 47.7% dan sisanya sebesar 52.3% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci : Inovasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

THE EFFECT OF INNOVATION AND SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACTION IN THE FINANCIAL AND ASSET MANAGEMENT AGENCY REGION (BPKAD) PELALAWAN REGENCY (STUDY OF REGIONAL TAX SERVICES)

The purpose of this study was to analyze the effect of innovation and service quality on taxpayer satisfaction at the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) Pelalawan Regency (Regional Tax Service Study). This type of research is a survey with quantitative methods. The place of research was conducted at the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) of Pelalawan Regency (Regional Tax Service Study). The population in this study is the taxpayer in the BPKAD Pelalawan Regency as many as 31,597 people. The sampling technique used is accidental sampling technique. So the sample in this study were 95 taxpayers. data collection techniques using questionnaires and data analysis using multiple regression with the help of SPSS Version 20.0. From the results of the study, it was concluded that partially and simultaneously Innovation and Service Quality on Taxpayer Satisfaction at the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) Pelalawan Regency (Regional Tax Service Study). This means that the better the Innovation and Service Quality at the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) of Pelalawan Regency (Regional Tax Service Study), the higher the Taxpayer Satisfaction. The contribution of the influence of innovation and service quality on taxpayer satisfaction at the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) of Pelalawan Regency (Regional Tax Service Study) is 47.7% and the remaining 52.3% is influenced by other factors.

Keywords: Innovation, Service Quality, Taxpayer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian Tesis ini yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)”**. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Tesis ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang administrasi.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Tesis ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH, MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Islam Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Tarmizi Yussa, MA selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Alm. Dr. Abdul Aziz,S.Sos.,M.Si selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini serta menyelesaikan studi tepat waktu. Semoga beliau Husnul Khotimah dan diberikan tempat yang terindah disisiNya
6. Ibu Dr. H. Rosmayani, S.Sos., M.Si selaku dosen Pembimbing II selanjutnya yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

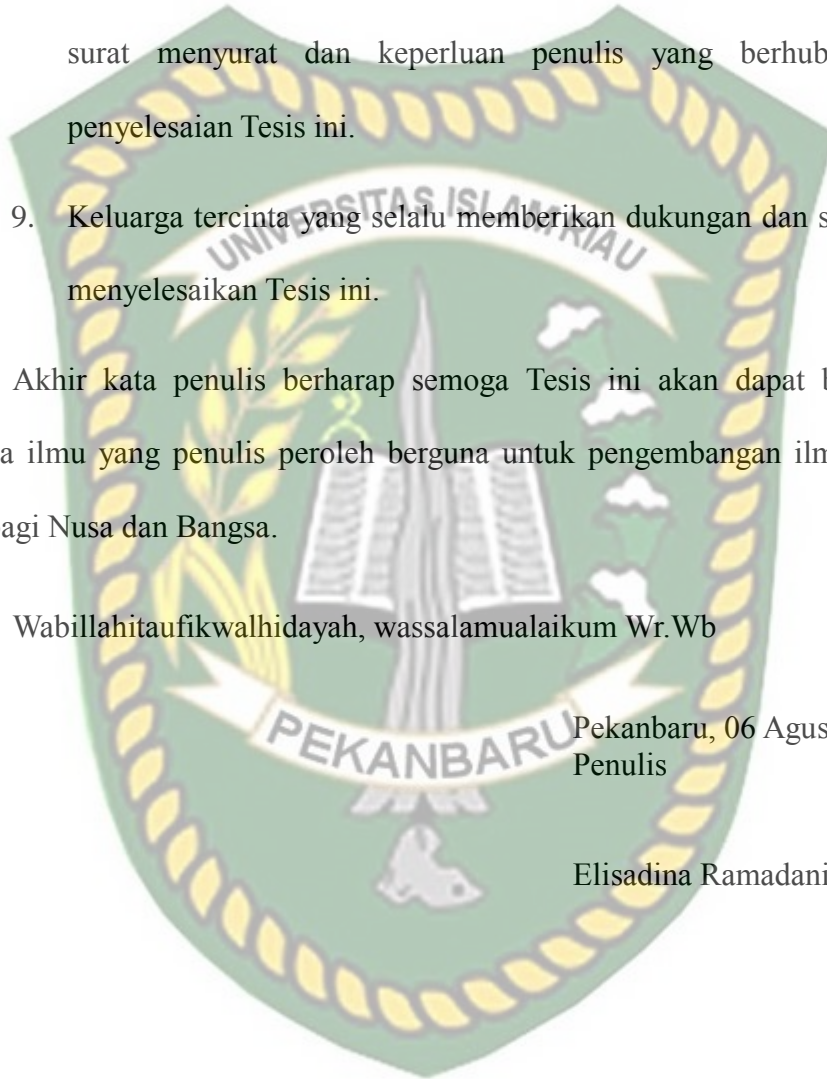
8. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Pascasarjana dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.
9. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahitaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 06 Agustus 2021
Penulis

Elisadina Ramadani, S.AP



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Halaman
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Hipotesis.....	44
2.5 Konsep Operasional.....	46
2.6 Operasionalisasi Variabel.....	49
2.7 Teknik Pengukuran.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tipe/Jenis Penelitian.....	53
3.2. Lokasi Penelitian.....	53
3.3. Populasi dan Sampel.....	53
3.4. Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	54
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	56

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas (Lembaga Tempat Penelitian).....	62
4.2 Struktur Organisasi.....	67
4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi.....	68
4.4 Sumber Daya Organisasi.....	68

BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

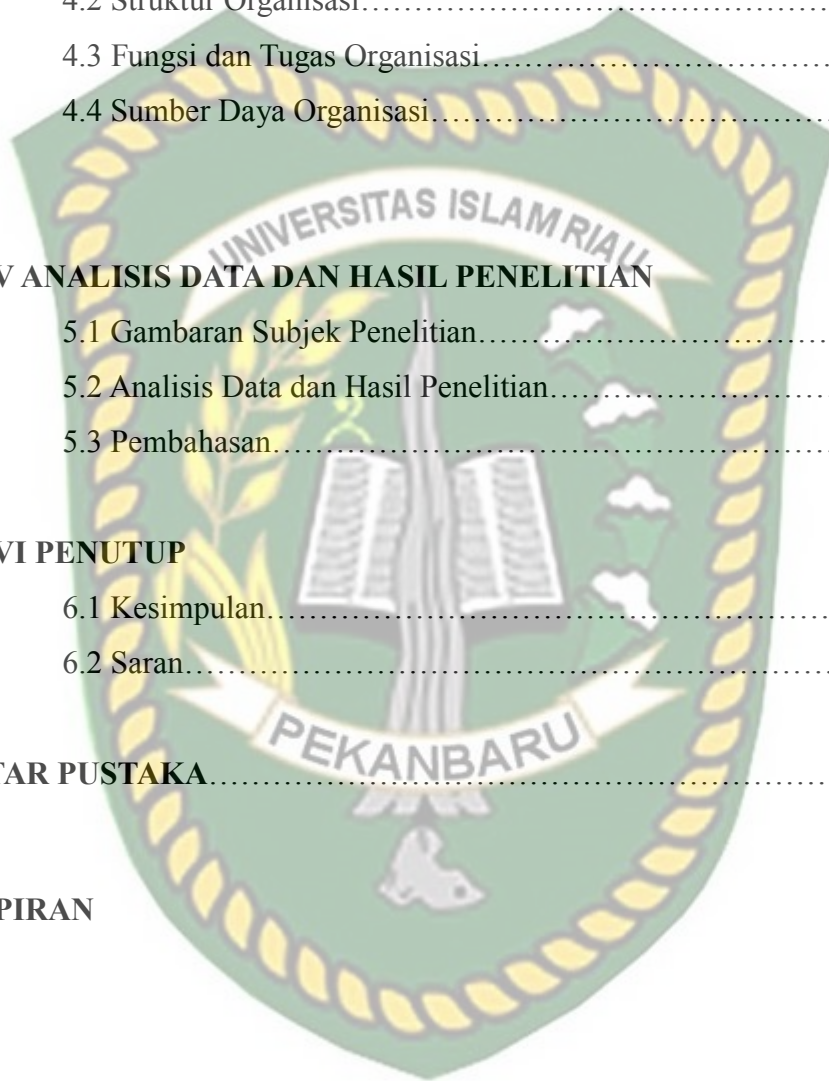
5.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	77
5.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	78
5.3 Pembahasan.....	103

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	105
6.2 Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA.....	107
----------------------------	------------

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendapatan Daerah merupakan penerimaan yang sangat penting bagi pemerintah daerah dalam menunjang pembangunan daerahnya. Pada setiap daerah memiliki sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan pendapatan guna membiayai kegiatan dan perekonomian daerah tersebut. Sesuai dengan Undang-Undang 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah yang menjelaskan bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Komponen pendapatan daerah terdiri dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana perimbangan, dan lain-lain pendapatan yang sah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan semua penerimaan daerah yang berasal dari sumber ekonomi asli daerah. Pendapatan ini bersumber dari empat jenis pemasukan yaitu seperti pajak daerah, retribusi daerah, pengelolaan kekayaan yang dipisah hingga pendapatan sah lain-lainnya.

Pemerintah Kabupaten Pelalawan dalam usaha untuk mengembangkan dan membangun daerahnya telah berupaya untuk meningkatkan sumber-sumber Pendapatan Asli Daerahnya sesuai potensi yang dimilikinya. Upaya tersebut dilakukan dengan memaksimalkan sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah agar peningkatan target setiap tahunnya

dapat diikuti dengan pencapaian realisasi secara konsisten. Berikut merupakan realisasi PAD Kabupaten Pelalawan Tahun 2020.

Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Pelalawan Tahun 2020

No	Uraian	Target APBD 2020	Realisasi	Persentase
1.	Pajak Daerah	Rp. 61.239.435.000,00	Rp. 67.689.285.448,22	110.83
2.	Hasil Retribusi Daerah	Rp. 10.378.900.000,00	Rp. 5.512.737.011,00	53.11
3.	Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	Rp. 14.844.100.000,00	Rp. 8.957.303.070,00	60.34
4.	Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah	Rp. 62.219.652.597,96	Rp. 63.025.801.772,56	101.30
	Jumlah	Rp. 148.682.087.597,96	Rp. 145.365.127.301,78	97.77

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah yang digunakan untuk pembangunan daerah. Selain untuk pembangunan, penerimaan pajak daerah merupakan salah satu sumber Anggaran Pendapatan Daerah (APBD) yang digunakan pemerintah untuk menjalankan program-program kerjanya. Seiring diberlakukannya otonomi daerah maka daerah memiliki tanggung jawab sendiri untuk mengelola perpajakannya. Pajak daerah merupakan sektor yang paling besar berkontribusi kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Diagram 1.1 Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Pelalawan Tahun 2016- 2020



Berdasarkan diagram diatas pendapatan pajak terbesar tahun 2016 yaitu dari objek Pajak Penerangan Jalan (PPJ) sebesar Rp.14.674.426.906. pendapatan pajak daerah mengalami peningkatan sebesar 66% dari tahun 2016 ke tahun 2017. Lalu tahun 2017 dari objek Pajak Penerangan Jalan (PPJ) sebesar Rp.30.826.470.082 dan PBB-P2 Rp.11.767.966.580. kemudian tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 12% dari tahun sebelumnya dengan pendapatan pajak terbesar dari objek Pajak Penerangan Jalan (PPJ) sebesar Rp.33.352.598.044 dan PBB-P2 Rp.12.708.282.987 serta BPHTB sebesar Rp.10.642.276.190.

Pada tahun 2019 terjadi kenaikan sebesar 25% dengan pendapatan pajak terbesar yaitu dari objek Pajak Penerangan Jalan (PPJ) sebesar Rp.35.250.903.137 dan BPHTB sebesar Rp.21.140.386.517 serta PBB-P2

Rp.15.752.468.430, Sedangkan tahun 2020 terjadi penurunan penerimaan pajak hampir di seluruh jenis pajak dibandingkan tahun 2019. hal ini dikarenakan pandemi Covid-19 yang mengakibatkan menurunnya aktivitas masyarakat dan perekonomian.

Berdasarkan UU no. 28 Tahun 2009, pajak daerah di Indonesia dibagi menjadi dua bagian yaitu pajak provinsi yang terbagi menjadi lima jenis pajak yang terdiri dari pajak kendaraan bermotor, pajak balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak permukaan, pajak perairan, dan pajak. pajak rokok, sedangkan pajak kabupaten/kota dibagi menjadi sebelas jenis pajak, yang terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, walet pajak sarang, pajak bumi dan bangunan di pedesaan dan perkotaan, serta biaya perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan merupakan institusi pemerintah daerah yang salah satu tugas pokoknya yaitu menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan Pajak Daerah. Dalam rangka optimalisasi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satu misi BPKAD Kabupaten Pelalawan yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mengelola Pajak Daerah. Berikut dibawah ini merupakan data jumlah Wajib Pajak (WP) per jenis pajak dan Target Realisasi penerimaan Pajak Daerah di Kabupaten Pelalawan tahun 2019-2020.

	Jenis	Jumlah	Terdiri Dari
--	-------	--------	--------------

	Pajak Hotel	18	Hotel, Penginapan, Wisma
	Restoran	1066	Restoran, Rumah Makan, Kantin, Warung, Café, Katering
	PPJ	25	Yang Bersumber Dari PPJ Pln & PPJ Non PLN
	Reklame	726	Terdapat di beberapa Kecamatan Seperti Pkl. Kerinci, Pkl.Kuras, Ukui, Bandar Seikijang, Bdr.Petalangan
	Walet	1201	Bekerja Sama Dengan Asosiasi Walet, Membuat Petugas Pendata dan Pemungut Pajak di Desa
	ABT	973	Pemakaian Air Bawah Tanah Perusahaan, Cucian Mobil Dan Air Isi Ulang
	Parkir	4	Parkir Pada Perusahaan atau Rumah Makan
	Hiburan	9	Karaoke, Kolam Renang, Permaianan Anak, Refleksi
	Galian C	141	Bersumber Dari Pembayaran Pajak Rekanan Proyek Pemerintah Disyaratkan Untuk Membayar Pajak Galian C Nya Dulu
	BPH TB	3157	Bersumber Dari Jual Beli, Waris Dan Pemberian Hak Baru (Ptl, Skgr Ke Sertifikat)
	PBB	89710	87.170 SPPT PBB-P2

Tabel 1.2 Data Jumlah Objek Pajak BPKAD Kabupaten Pelalawan

Tabel 1.3. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2019 – 2020 BPKAD Kabupaten Pelalawan

No.	Jenis Layanan / Jenis Pajak	Tahun 2019		Persentase	Tahun 2020		Persentase
		Target	Realisasi		Target	Realisasi	
1	Pajak Hotel	1.800.000.000	1.727.953.850,22	96	774.000.000	920.544.484,00	118.93
2	Pajak Restoran	6.000.000.000	5.984.930.954,31	99.7	3.250.000.000	4.442.182.901,00	136.68
3	Pajak Hiburan	558.500.000	538.7956.107,12	96.5	205.450.000	221.250.094,50	107.69
4	Pajak Reklame	1.700.000.000	1.450.039.404,85	85.3	1.186.200.000	1.402.789.042,00	118.26
5	Pajak Penerangan Jalan (PPJ)	27.000.000.000	35.252.240.561,84	130.5	28.773.785.000	29.970.010.345,68	104.16
6	Pajak Mineral Bukan Logam (Galian C)	38.000.000	30.181.350	79.4	7.000.000	60.302.884,00	861.47
7	Pajak Parkir	30.000.000	36.419.500,01	121.4	18.000.000	20.602.700,00	114.46
8	Pajak Air Tanah	1.300.000.000	1.503.665.173,84	115.6	1.350.000.000	1.436.327.037,04	106.39
9	Pajak Sarang Burung Walet	300.000.000	141.685.000,00	47.2	125.000.000	131.850.000,00	105.48
10	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	13.500.000.000	15.752.468.430,00	116.6	16.050.000.000	17.950.125.791,00	111.84
11	BPHTB	20.000.000.000	21.140.386.517,00	105.7	9.500.000.000	11.313.300.169,00	119.09

Dilihat dari persentase realisasi pencapaian penerimaan dari Pajak Daerah pada tabel diatas belum sepenuhnya tercapai. Masih banyaknya jenis pajak yang belum mencapai target. Maka dari itu perlu kiranya BPKAD kabupaten Pelalawan meningkatkan kualitas layanan kepada Wajib Pajak dan mengadakan terobosan dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan agar

optimal sehingga Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan dan menjadikan realisasi penerimaan Pajak Daerah sebanding atau lebih dari target yang ingin dicapai.

Hasil riset awal yang dilakukan peneliti pada 10 orang wajib pajak Pada BPKAD Kabupaten Pelalawan diperoleh data sebanyak 6 orang (60%) menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Pelalawan. Wajib Pajak mengeluhkan prosedur pelayanan yang kurang sistematis seperti tidak adanya pemandu/security untuk memberikan informasi ketika wajib pajak tiba dipintu masuk dan tidak nomor antrian membuat wajib pajak bingung. kemudian SOP yang belum jelas, beberapa Wajib Pajak mengeluhkan petugas pelayanan yang belum menguasai bidangnya dan keterlambatan waktu pelayanan.

Di era Pandemi Covid-19 wajib pajak juga mengeluhkan keterbatasan untuk melakukan mobilitas dan *physical interaction*. Maka diperlukan inovasi layanan pajak yang mengadaptasi dengan kebutuhan selama pandemi Covid-19. BPKAD Kabupaten Pelalawan harus menyajikan sistem pelayanan yang memudahkan wajib pajak dengan meminimalisir interaksi langsung. Hal ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dalam melakukan pengelolaan pajak daerah BPKAD Kabupaten Pelalawan telah melakukan inovasi yaitu pembayaran pajak online. pembayaran pajak online ini merupakan teknologi terbaru sebagai pengembangan sistem yang sebelumnya dan telah terintegrasi sehingga dengan sistem pembayaran pajak online ini semakin membantu wajib pajak

untuk melakukan pembayaran secara mudah, cepat, transparan dan bisa diakses dimana saja seperti melalui smartphone. Inovasi ini telah berjalan sejak awal tahun 2020 dan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang tentunya pada akhirnya dapat memudahkan Pemerintah Kabupaten Pelalawan dalam menunjang pembangunan di daerah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis menuangkan penelitian ini dalam judul; “Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan fenomena di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut sebagai berikut;

1. Bagaimana Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)?.
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)?.
3. Bagaimana Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)?.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Penelitian yang dilakukan untuk dapat memberikan arah pada penelitian yang dilakukan. Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas, maka disusun tujuan penelitian sebagai berikut;

1. Menganalisis Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah).
2. Menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah).
3. Menganalisis Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah).

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik untuk kepentingan ilmu pengetahuan (teoritis) maupun kepentingan praktis dalam menentukan Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Adapun kegunaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dari segi Teoritis

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi di Universitas Islam Riau.

2. Dari Segi Praktis

- a. Untuk penulis pribadi guna mengetahui dan menganalisis Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah).
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan kontribusi sumbangan pemikiran bagi para pengambil kebijakan dan dalam tahap legislatif.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan uraian tentang teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitian sekaligus juga menjadi landasan teori dalam penelitian, agar dapat diketahui bagaimana hubungan dan dimana posisi pengetahuan yang telah ada, perlu adanya ulasan terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan dengan topik masalah yang diangkat untuk memungkinkan pembaca meningkatkan cakrawalanya dari segi tujuan dan hasil penelitian.

1. Pemerintahan

Pemerintah adalah setiap badan atau organisasi yang berfungsi untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan orang dan masyarakat. Pemerintah adalah proses memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan rakyat dan masyarakat (Ndraha, 2005:36).

Sedangkan menurut Suyaningrat (1992) Pemerintah adalah perbuatan atau cara/urusan pemerintah, pemerintah yang adil dalam pemerintahan yang demografi. Sedangkan pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai dan melaksanakan kekuasaan atau dengan kata lain, pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai dan melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan keputusan.

Pemerintah secara domain ke 11 merupakan bagian dari Negara namun dalam hal ini disamakan. Penyamaan ini sebenarnya merupakan proses adaptasi dari makna yang banyak digunakan. (Nugroho, 2008:36). Pemerintah dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan fungsi menjalankan undang-undang, yaitu sekelompok orang yang diberi tugas untuk

merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengarahkan segenap upaya masyarakat/penduduk dalam suatu negara dalam rangka mencapai tujuan negara yang telah di tetapkan (Srya, 2002L33).

Ada peraturan dasar tentang desentralisasi, yang terangkum dalam tiga undang-undang, yaitu UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, UU No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan UU No. 34 tahun 2000 mengubah UU no. 18 tahun 1997 tentang pajak dan retribusi daerah. Disahkannya ketiga undang-undang tersebut memberikan dorongan baru bagi perkembangan otonomi pemerintah daerah, di mana menjadi jelas arah yang ingin dicapai dan fleksibilitas yang diberikan lebih besar dari sebelumnya. Kewenangan yang luas bagi daerah akan dapat menentukan mana sumber dana yang dapat digali dan mana yang secara potensial dapat dikembangkan.

Undang-

Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, merupakan salah satu wujud reformasi otonomi daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah untuk memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam rangka mengantisipasi perkembangan dan dinamika kegiatan masyarakat seirama dengan tuntutan era globalisasi dan otonomi daerah , maka kondisi ketenteraman dan ketertiban umum daerah yang kondusif merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi seluruh masyarakat untuk meningkatkan mutu kehidupannya.

Pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan lainnya untuk pelaksanaan tugas otonomi dan tugas pembantuan. Otonomi daerah tidak semua urusan pemerintahan dijalankan oleh pemerintah daerah, tetapi ada urusan pemerintahan yang tidak dapat dijalankan oleh pemerintah daerah dalam UU No. 32 Tahun 2004 Pemerintah Daerah dalam Pasal 10, yang berbunyi sebagai berikut:

Urusan pemerintah yang menjadi urusan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi;

- a. Politik luar negeri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Moneter dan fiskal nasional
- f. Agama.

Dengan demikian, tidak semua urusan di Daerah Otonom dilaksanakan dan memiliki kewenangan untuk menjalankan pemerintahan provinsi, namun ada beberapa item yang tidak berada di bawah pemerintah daerah untuk mengelolanya, tetapi tetap dijalankan oleh pemerintah pusat untuk mengelolanya.

Konsekuensi dari adanya kewenangan yang begitu luas atas urusan pemerintahan yang diberikan kepada daerah dalam rangka otonomi daerah dapat menjadi berkah bagi daerah di satu sisi, dan peningkatan kewenangan daerah merupakan beban yang memerlukan kesiapan daerah untuk melaksanakannya. pemerintahan yang berada di bawah kekuasaan

pemerintah daerah. Akibatnya, beberapa aspek perlu dikembangkan, yaitu sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sarana dan prasarana. Hal ini sejalan dengan pendapat Kaho (1997), yang menyatakan bahwa beberapa faktor perlu diperhatikan untuk mencapai keselarasan antara prinsip dan praktik pelaksanaan otonomi daerah, pertama, pengenalan faktor manusia, kedua, keuangan. faktor, ketiga, faktor peralatan dan keempat, faktor organisasi dan manajemen. Keempat faktor ini akan menentukan prospek otonomi daerah ke depan.

Dengan demikian, faktor keuangan sangat penting bagi pelaksanaan fungsi negara atau kegiatan pemerintahan, karena hampir tidak ada kegiatan negara yang membutuhkan uang (uang). Semakin besar jumlah uang yang tersedia, semakin banyak peluang untuk kegiatan atau pekerjaan yang dapat dilakukan. Apalagi dalam menyikapi pelaksanaan otonomi daerah yang sudah dimulai selama ini. Pamudji (1997) menyatakan bahwa keuangan merupakan salah satu kriteria dasar untuk menentukan kemampuan nyata suatu daerah dalam mengelola rumah tangganya sendiri. Kapasitas suatu daerah dimaksudkan sejauh mana suatu daerah dapat menggali sumber daya keuangannya untuk membiayai kebutuhannya tanpa harus selalu bergantung pada bantuan atau subsidi pemerintah pusat.

Menurut Kaho (1997), salah satu kriteria penting untuk mengetahui kemampuan suatu daerah dalam mengelola dan mengurus rumah tangganya adalah kemampuan untuk mandiri di bidang keuangan. Istilah ini menunjukkan bahwa keuangan merupakan faktor penting dalam mengukur tingkat kapasitas daerah dalam menjalankan otonominya. Dengan otonomi

daerah, dia berharap daerah lebih mandiri dalam menentukan segala kegiatannya, dan kita berharap pemerintah pusat tidak terlalu aktif. Pemerintah daerah diharapkan mampu mengidentifikasi potensi sumber pendapatan dan mampu menentukan belanja daerah secara adil, efisien dan efektif.

2. Pajak

a. Pengertian Pajak

Waluyo, Wirawan B. Ilyas (2007:4) berpendapat bahwa pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terhutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutupi pengeluaran-pengeluaran umum. Menurut Soeparman (dalam Waluyo, Wirawan B. Ilyas, 2007:4) pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh pengusaha berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Defenisi pajak menurut Soemitro R dalam Mardiasmo (2011:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang yang dapat dilaksanakan dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum.

Pajak memiliki unsur-unsur yakni hal-hal yang membentuknya. Menurut Pudyadmoko (2007) unsur pajak terdiri dari:

- 1) Ada masyarakat
- 2) Ada Undang-undang

- 3) Ada pemungut pajak
- 4) Ada subjek pajak atau wajib pajak

Pada dasarnya fungsi pajak menurut Tjahyono (2006) adalah sebagai sumber keuangan Negara. Namun ada fungsi lainnya yang tidak kalah pentingnya yaitu pajak sebagai fungsi mengatur. Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing fungsi tersebut:

- 1) Fungsi sumber keuangan Negara (*budgetair*)
- 2) Fungsi mengatur (*regularend*)

b. Pajak Daerah

Menurut Abdul Halim (2004:94), Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sektor pendapatan daerah memegang peranan yang sangat penting, karena melalui sektor ini dapat dilihat sejauh mana suatu daerah dapat membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan daerah.

Menurut Mardiasmo (2003:1) menyatakan bahwa Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah tersebut.

Dasar hukum Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang RI No 34 tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang RI No 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah berdasarkan

peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga Pemerintah Daerah tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang No.34 tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No.18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terbagi atas:

1. Jenis-Jenis Pajak Propinsi, terdiri atas :
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
Adalah pajak atau pungutan yang dikenakan kepada pengguna kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air.
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Kendaraan di Atas Air
Adalah pajak atau pungutan yang dikenakan atas jasa bea balik nama kendaraan dan kendaraan di atas air.
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
Adalah pajak atas pungutan yang dikenakan kepada pengguna bahan bakar kendaraan bermotor.
 - d. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan
Adalah pajak atau pungutan yang dikenakan atas pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.
2. Jenis-Jenis Pajak Kabupaten / Kota, terdiri atas :
 - a. Pajak Hotel. Adalah pajak atau pungutan daerah yang berasal dari penerimaan uang pembayaran atas jasa penginapan atau hotel.
 - b. Pajak Restoran. Adalah pajak atau pungutan daerah yang berasal dari pelayanan restoran.

- c. Pajak Hiburan. Adalah pajak atau pungutan daerah yang berasal dari peleyanan hiburan.
- d. Pajak Reklame. Adalah pajak atau pungutan daerah yang berasal dari penyelenggaraan reklame.
- e. Pajak Parkir. Adalah pajak atau pungutan daerah yang berasal dari penyelenggaraan tempat parkir.
- f. Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C. Adalah pajak atau pungutan daerah yang berasal dari penerimaan uang atas jasa pengambilan bahan galian golongan C.
- g. Pajak Penerangan Jalan. Adalah pajak atau pungutan daerah yang berasal dari penyelenggaraan penerangan jalan.
- h. Pajak sewa menyewa/kontrak rumah dan/atau bangunan. Adalah pajak atau pungutan daerah yang berasal dari penerimaan uang pembayaran jasa sewa menyewa/kontrak rumah dan atau bangunan lainnya.

3. Kepuasan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merk, mereka cenderung akan membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merk serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer dan bahkan menceritakannya kepada konsumen lainnya.

Menurut Simamora (2010:79) Kepuasan adalah perasaan konsumen setelah membandingkan harapan (*purpurchase*) dengan kinerja actual produk/ jasa yang dikonsumsi. Menurut Husain (2007:65), “Bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya”. Menurut Tjiptono (2007:349) ada beberapa penelitian yang mendefinisikan kepuasan sebagai tanggapan emosional kepada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan merupakan suatu perasaan konsumen yang diterima dan diharapkan oleh konsumen. Jika produk atau jasa dirasa puas maka konsumen akan membelinya dan menggunakannya dan sebaliknya jika konsumen tidak puas konsumen tidak akan membelinya

b. Indikator Kepuasan

Menurut Tjiptono (2008) indikator kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan
Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat berkunjung kembali
Merupakan ketersediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa terkait.
3. Ketersediaan merekomendasikan

Merupakan ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Dalam mengevaluasi kepuasan konsumen kepada industri jasa atau pelayanan terdapat beberapa atribut yang dapat dijadikan tolak ukur, Ada empat indikator kepuasan konsumen tersebut adalah (Tjiptono, 2008:453-454):

1. Kepuasan konsumen keseluruhan
Dimana konsumen langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasarkan produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa lain.
2. Konfirmasi harapan
Kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
3. Ketersediaan untuk merekomendasi
Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian, terdapat ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga karena adanya kepercayaan kepada produk terlebih dahulu setelah menggunakannya secara pribadi terlebih dahulu.
4. Minat pembelian ulang

Kepuasan konsumen yang diukur berdasarkan perilaku dengan jalan menanyakan konsumen apakah akan berbelanja produk barang yang perusahaan jual lagi.

c. **Metode Pengukuran Kepuasan**

Tjiptono (2014:369) menjelaskan bahwa dalam mengukur kepuasan para pelanggan maka menggunakan empat metode yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhannya. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, komentar, saluran telepon khusus gratis dan lainnya.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan setiap survei, yang dikirim dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon tanpa pergi dari pelanggan untuk mengetahui bagaimana perasaan mereka tentang berbagai kinerja industri. Selain itu, mereka ditanya tentang menciptakan industri saingan mereka.

3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayaran)

Pelanggan yang membayar memiliki orang-orang yang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik kuat dan titik lemah yang

dialami dalam membeli produk dari industri atau persaingan mereka sendiri. Selain itu, pelanggan membayar melaporkan apakah respon penjual tepat waktu atau tidak.

4. Analisa Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau mengganti pemasok untuk mengetahui alasannya (jika harga tinggi, layanan baik, produk tidak dapat diandalkan dll), untuk mengetahui tingkat kehilangan pelanggan.

d. Manfaat Kepuasan

Kepuasan konsumen memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu loyalitas dan efek *positive word of mouth* (Tjiptono, 2008:41) lebih rinci manfaat-nabfaat spesifik kepuasan konsumen bagi perusahaan mencakup:

1. Meningkatkan loyalitas konsumen
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan yang berasal dari pembelian ulang.
3. Menekan biaya transaksi konsumen, terutama dari efisien biaya komunikasi, penjualan dan layanan konsumen.
4. Meningkatkan imunitas konsumen terhadap godaan merk lain.
5. Membuat peluang perusahaan menetapkan harga premium kepada konsimen.
6. Konsumen akan jadi lebih terbuka dengan tawaran perusahaan untuk lini produk atau lini merk lain.

e. Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Mohamed dkk (2012:283- 294) mengemukakan bahwa terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu :

1) *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna dalam hal konten dalam suatu sistem. Isi sistem sering berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem serta informasi yang dihasilkan oleh sistem. Ukuran konten juga diukur ketika sistem menghasilkan informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan semakin banyak informasi yang dimiliki sistem, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

2) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika system menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering system menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3) *Easy of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan

Dimensi *easy of use* mengukur kepuasan pengguna dengan kemudahan penggunaan atau efisiensi pengguna menggunakan sistem, seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan menemukan informasi yang diperlukan.

4) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu

Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai *system real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

4. Inovasi

Menurut Dhewanto (2014:114) inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai “penciptaan, dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik. Direktorat Jenderal Pajak selalu mengupayakan pelayanan pajak semaksimalnya agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak.

Kata "inovasi" berasal dari bahasa Inggris untuk inovasi. Inovasi dapat didefinisikan sebagai proses aktivitas manusia atau pemikiran untuk menemukan sesuatu yang baru dalam kaitannya dengan input, proses dan hasil, serta dapat membawa manfaat bagi kehidupan manusia. Inovasi terkait input didefinisikan sebagai model pemikiran atau ide manusia yang berkontribusi pada penemuan baru. Inovasi terkait proses biasanya berfokus pada metode, teknik, atau cara kerja untuk menciptakan sesuatu yang baru. Selain itu, inovasi produk berdasarkan definisi ini lebih menitikberatkan pada hasil yang dicapai, khususnya pada penggunaan model berpikir dan metode atau metode

kerja yang dilakukan. Ketiga unsur inovasi tersebut sebenarnya membentuk satu kesatuan yang utuh. (Sejahtera dan Rohana, 2012: 9)

OECD telah mengembangkan Observatorium Inovasi Sektor Publik (OPSI) untuk mengumpulkan dan menganalisis contoh dan berbagi pengalaman inovasi sektor publik untuk memberikan saran praktis kepada negara-negara tentang cara membuat inovasi bekerja. Platform online OPSI adalah tempat di mana pengguna yang tertarik dengan inovasi sektor publik dapat:

1. Akses informasi tentang inovasi
2. Bagikan pengalaman mereka sendiri
3. Berkolaborasi dengan pengguna lain

Untuk membantu pemerintah dalam mengejar praktik inovatif, OECD telah mengembangkan kerangka kerja terintegrasi untuk menganalisis inovasi sektor publik. Inovasi dapat terjadi karena 4 tingkat yaitu:

1. sang inovator
2. organisasi tempat mereka bekerja
3. Sektor publik secara keseluruhan
4. Masyarakat

inovasi dalam organisasi dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu:

1. Orang

Dimensi budaya – bagaimana orang dimotivasi dalam lingkungan organisasi untuk mengeksplorasi ide-ide baru dan bereksperimen dengan pendekatan baru.

2. Pengetahuan

Ranah pengetahuan dan pembelajaran yang memungkinkan kita untuk mempertimbangkan isu-isu yang terkait dengan pengumpulan, analisis, dan berbagi informasi, pengembangan pengetahuan dan pembelajaran.

3. Cara kerja

Cara kerja terstruktur di dalam dan di seluruh organisasi mungkin berdampak pada inovasi di sektor publik.

4. Aturan dan proses

Aturan dan proses, (termasuk kerangka hukum/peraturan, penganggaran, dan proses persetujuan) dapat menawarkan (atau menghalangi) peluang untuk berinovasi

Berikut adalah faktor yang mempengaruhi inovasi dalam bekerja di pemerintahan:



Gambar 1. Faktor Inovasi

5. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut American Marketing Association, seperti dikutip Donald dalam buku hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak berkaitan dengan suatu produksi fisik.

Kualitas biasanya terjadi setelah pelanggan menerima layanan dari perusahaan tertentu. Mereka mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka terhadap layanan. Pelanggan mengevaluasi kualitas layanan dalam beberapa aspek. Dimensi pelayanan yang diterima atau diterima klien dinilai dari apa yang mereka harapkan dari aspek tersebut (Assauri, 2003).

Menurut Sabaruddin (2015:9) pelayanan public merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan publik. Dalam memenuhi kebutuhan public, tentu harus didukung dengan ketersediaan administrator public yang memiliki komitmen pada publik. Revormasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan KEMENPAN Nomor 63 tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa. Sedangkan menurut UU no. 25 Tahun 2009, Bab I angka 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia barang, jasa, dan/atau layanan publik.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala jenis pelayanan, baik yang diberikan dalam bentuk barang publik maupun dalam bentuk pelayanan publik, yang pada hakekatnya bertanggung jawab dan disediakan oleh instansi pemerintah pusat. daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta melalui pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, menurut definisi pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik

dapat diberikan untuk menyediakan atau melayani kebutuhan individu atau masyarakat dan organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan asas aturan dan prosedur yang ditetapkan dan ditujukan kepada penerima, memberikan kepuasan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Definisi kualitas sangat beraneka ragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik, Menurut Goetsh dan davis dalam buku Hardiyansyah (2011:36), “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Maka dapat disimpulkan dari pendapat beberapa ahli diatas, kualitas merupakan keadaan dimana sesuatu dapat memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.

Kualitas adalah keadaan dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjipton, 2001). Menurut Kotler (2002), definisi layanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara substansial tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apa pun. Produsen memberikan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk memuaskan konsumen itu sendiri, dan kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen

serta penyampaian barang dengan menyelaraskan harapan konsumen (Tjipton, 2007).

Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memuaskan wajib pajak dan tidak melebihi batas standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan harus diberikan secara berkesinambungan.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada lima dimensi. Kelima dimensi utama kualitas pelayanan tersebut adalah (Tjiptono, 2014):

- 1) Bukti fisik (*Tangible*)
Tampilan fisik yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Realibility*)
Keandalan yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, keakuratan dan memuaskan.
yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Daya tanggap yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*)
Jaminan yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.
- 5) Perhatian (*Emphaty*)
Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Dimensi kualitas jasa terbagi menjadi lima dimensi, yaitu :

- 1) Berwujud (*Tangible*), merupakan penampilan sarana dan prasarana fisik serta kemampuan yang dapat diandalkan. Keadaan lingkungan adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.
- 2) Empati (*Empathy*), adalah perhatian individu dan perhatian entitas bisnis saat berkomunikasi dengan tamu
- 3) Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan konsumen, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua tamu
- 4) Tanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang sesuai kepada pelanggan.
- 5) Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan keramahan staf, serta kemampuan melakukan tugas secara spontan yang dapat menjamin hasil yang baik dan membangun kepercayaan pada tamu. Kelima fitur layanan tersebut di atas memainkan peran yang sangat penting dalam pemasaran layanan dan harus diperhitungkan jika Anda ingin memberikan kualitas layanan terbaik (Lupiyoadi, 2010)

Berdasarkan beberapa teori di atas, maka dapat dijelaskan bahwa pengukuran kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

d. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara penyedia jasa dengan penerima pelayanan jasa tersebut, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud layanan itu sendiri.

Lima kesenjangan (Gap) yang menyebabkan perbedaan persepsi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Gap persepsi manajemen, yaitu perbedaan antara penilaian layanan menurut pengguna layanan dan persepsi manajemen terhadap harapan pengguna layanan.

- 2) Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pengguna jasa dengan spesifikasi kualitas layanan. Kesenjangan muncul dari, antara lain, komitmen manajemen yang buruk terhadap kualitas layanan, persepsi tidak berharga, standarisasi tugas yang buruk, dan kurangnya penetapan tujuan
- 3) Gap penyampaian pelayanan, yaitu, kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor berikut: (a) ketidakpastian peran, yaitu sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajemen tetapi memuaskan pelanggan; (b) konflik peran, yaitu sejauh mana karyawan merasa tidak memuaskan semua pihak, (c) kesesuaian karyawan dalam menjalankan tugas, (d) kesesuaian teknologi bagi karyawan, (e) sistem remunerasi, (f) kontrol yang dirasakan, yaitu sejauh mana dan (g) kerja tim, yaitu sejauh mana karyawan dan manajemen berbagi tujuan bersama untuk memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan secara terintegrasi;
- 4) Gap komunikasi, yaitu kesenjangan antara penyediaan layanan dan komunikasi eksternal. Kesenjangan antara layanan yang dirasakan adalah perbedaan persepsi antara layanan yang dirasakan dan apa yang diharapkan oleh penerima layanan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun jika yang didapat kurang dari yang diharapkan, maka gap ini akan menimbulkan masalah.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan, penyedia pelayanan harus dapat memperkecil atau menghilangkan kesenjangan kualitas pelayanan itu sendiri. Kesenjangan yang dimaksudkan dalam hal ini yakni kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan jasa dengan pelayanan nyata (kinerja pelayanan) yang diberikan oleh instansi pemerintah, yakni BPKAD di Kabupaten Pelalawan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti memasukkan beberapa penelitian terdahulu untuk melihat persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu diharapkan memberikan gambaran atau originalitas temuan.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel			Hasil Penelitian
			X ₁	X ₂	Y	
1	Nilna Sya'diyah Kusmatuti (2016)	Kualitas dan Inovasi pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang	√	√	-	Kualitas pelayanan baik dan inovasi kurang maksimal
2	Nono Arief Rachman (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filling di KPP	-	√	√	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak wajib pajak orang

		Pratama Pandeglang)				pribadi pengguna e-filling di KPP Pratama Pandeglang, ini terlihat dari hasil pengujian menunjukkan bahwa Nilai $r=0,828$, Nilai $KD=68,6\%$ dan Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,622 > 1,984$)
3	Trinandha Yudha Ismoyo (2018)	Pengaruh inovasi pelayanan publik melalui program e-faktur terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan pengusaha kena pajak	√	√	-	Hasil penelitian menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik melalui program e-faktur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepatuhan
4	Kampono Imam Yulianto & Puspa Rini (2020)	Pengaruh tingkat pelayan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kantor pelayanan pajak pratama cilandak	√	-	√	Faktor tangible, reliability, responsibility, assurance dan emphaty secara simultan (serempak) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Faktor tangible secara parsial

						(individu) memiliki pengaruh signifikan, Sedangkan responsibility berpengaruh negatif dan signifikan, assurance berpengaruh tidak signifikan, Faktor reability secara parsial (individu) memiliki pengaruh signifikan, Faktor responsibility secara parsial (individu) memiliki pengaruh tidak signifikan, Faktor assurance secara parsial (individu) memiliki pengaruh tidak signifikan dan Faktor emphaty secara parsial (individu) memiliki pengaruh signifikan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilandak.
5	Patar Simamora (2009)	Pengaruh kepuasan wajib pajak atas pelayanan terhadap kepatuhan wajib	√	√	√	-Kepuasan Wajib Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Bogor dibentuk oleh

		<p>pajak (survei pada kantor pelayanan pajak kota bogor).</p> 				<p>kelima dimensi pelayanan yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik.</p> <p>-Untuk dimensi kepatuhan, gap terbesar terdapat pada indikator P24 (peraturan perpajakan jelas dan mudah dipahami). Indikator P25 (kepuasan atas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak) mempunyai gap terkecil.</p> <p>-Kepuasan Wajib Pajak secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>
6	<p>Yohanes Mardinata Rusli (2018)</p>	<p>Pengaruh mutu pelayanan perpajakan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada sistem e-filing perpajakan di Indonesia</p>	√	√	√	<p>Mutu pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dinilai oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang bekerja di</p>

					<p>Yayasan Bunda Mulia di dalam menjalankan kewajiban perpajakannya berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Lalu, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Indonesia berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>
7	<p>Widi Setya Anjani, Pipin Hanapiah, Rudiana (2019)</p>	<p>Inovasi pelayanan publik oleh badan pendapatan daerah provinsi jawa barat melalui kegiatan samsat masuk desa</p>			<p>inovasi pelayanan publik Samsat Masuk Desa yang merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang ditinjau melalui lima dimensi, yaitu atribut inovasi Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, dan Observability</p>

						<p>dapat diketahui bagaimana inovasi pelayanan Samsat Masuk Desa ini berjalan di kedua desa, yaitu Desa Talaga Kabupaten Majalengka dan Desa Kasomalang Kabupaten Subang. Maka dari hasil observasi lapangan, studi pustaka, dan wawancara dengan narasumber yang telah dilakukan peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat adaptasi oleh masyarakat di kedua desa, yaitu Desa Talaga dan Desa Kasomalang terdapat perbedaan yang menjadikan inovasi pelayanan Samsat Masuk Desa di Desa Talaga bisa diadaptasi dengan baik sedangkan di Desa Kasomalang belum cukup baik.</p>
--	--	--	--	--	--	--

8	<p>Jordyanto Hermanus Laemonta & Metta Padmalia (2016)</p>	<p>Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan – Martabak 93</p>	√	√	√	<p>Penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen</p>
9	<p>Sudarno & Hasmuri (2018)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality), Penghargaan (Reward) dan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Capaian Kinerja Lembaga - Studi Empiris di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau</p>	√	√	√	<p>-Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.</p> <p>-Penghargaan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau</p> <p>-Kepuasan wajib</p>

						<p>pajak mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau</p> <p>-Secara bersama-sama kualitas pelayanan, penghargaan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap capaian kinerja lembaga Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau</p>
10	RM Yordan Antanegoro, Fauzi Sanusi, Djasuro Surya (2017)	Analisis pengaruh inovasi produk, inovasi layanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah	√	√	√	<p>1. Inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.</p> <p>2. Inovasi layanan berpengaruh terhadap</p>

						<p>kepuasan nasabah.</p> <p>3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.</p> <p>4. Inovasi produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.</p> <p>5. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.</p> <p>6. Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah</p>
--	--	--	--	--	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1. Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menerapkan beberapa inovasi untuk mempermudah dan mempercepat proses pemberian pelayanan, namun terkadang dari wajib pajak yang mengalami kesulitan atau bisa dikatakan kurang memahami bagaimana mengikuti beberapa inovasi yang berlaku hingga menimbulkan keluhan yang muncul seperti peneliti uraikan latar

belakangnya. mereka mengeluh tentang kesulitan yang terkait dengan inovasi di semua perangkat elektronik yang ada sekarang, atau penyediaan layanan mandiri, yang akhirnya menjadi tidak berarti karena pembayar pajak lebih suka bertanya kepada karyawan daripada mengakses dan mencari tahu sendiri apa hambatannya bagi mereka .

2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

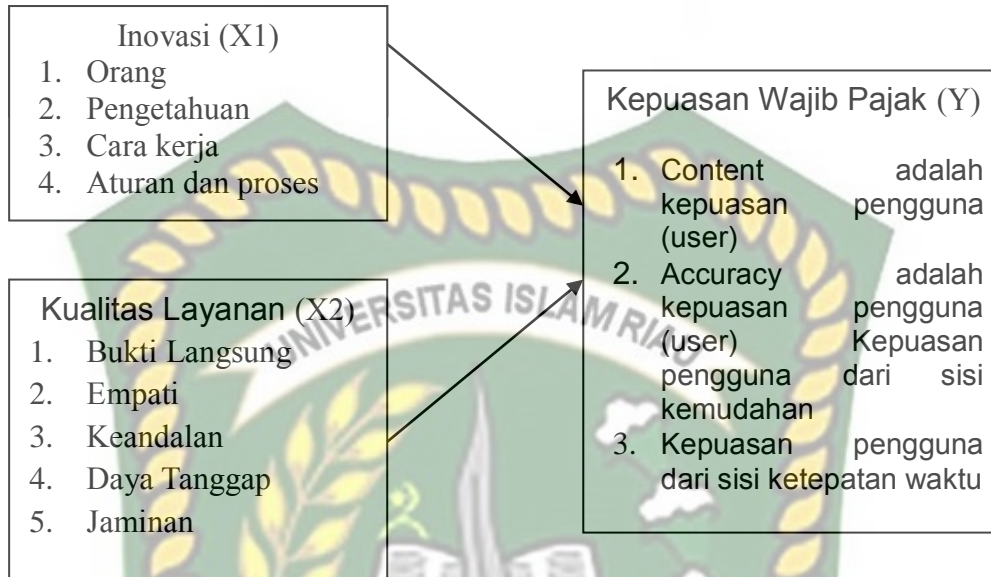
Dasar kualitas pelayanan perpajakan ini adalah pelayanan publik yang prima, yaitu pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dan tidak melebihi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Boediono, 2003: 67).

Pernyataan ini juga ditegaskan oleh Indros Pahala dkk. (2013) Hasil penelitian yang dilakukan yaitu variabel respon berpengaruh paling besar terhadap kepuasan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Selain itu, penelitian M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2010) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, respon, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian Diani Nur Hanifah (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Pelayanan Pajak Pratama. Artinya semakin baik kualitas pelayanan perpajakan maka semakin baik pula kepuasan wajib pajak di KPP.

Berikut ini adalah kerangka pemikiran secara rinci tentang dampak inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada studi (Kantor Pajak Daerah) Kabupaten Pelalawan. 2.1

Bagan. 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



2.4 Hipotesis

Berdasarkan pemaparan diatas maka hipotesis penelitian yang berjudul “ Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) ini memiliki 3 hipotesis.

Hipotesis 1 yaitu:

H0 : Tidak ada Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

H1 : Adanya Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

Hipotesis 2 yaitu:

H0 : Tidak ada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

H1 : Adanya Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

Hipotesis 3 yaitu:

H0 : Tidak ada Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

H1 : Adanya Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)

2.5 Konsep Operasional

Untuk memudahkan penganalisaan dan tidak mengaburkan konsep agar tujuan penelitian dapat tercapai, maka penulis merasa perlu membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai, konsep-konsep tersebut antara lain:

1. Inovasi perubahan, perubahan dapat diimplementasikan dalam kaitan dengan semua jenjang dan sektor dibidang yang bersangkutan.
2. Orang adalah dimensi budaya – bagaimana orang dimotivasi dalam lingkungan organisasi untuk mengeksplorasi ide-ide baru dan bereksperimen dengan pendekatan baru

3. Pengetahuan adalah Ranah pengetahuan dan pembelajaran yang memungkinkan kita untuk mempertimbangkan isu-isu yang terkait dengan pengumpulan, analisis, dan berbagi informasi, pengembangan pengetahuan.
4. Cara kerja adalah cara kerja terstruktur di dalam dan di seluruh organisasi mungkin berdampak pada inovasi di sektor publik.
5. Aturan dan proses adalah aturan dan proses, (termasuk kerangka hukum/peraturan, penganggaran, dan proses persetujuan) dapat menawarkan (atau menghalangi) peluang untuk berinovasi.
6. Kualitas pelayanan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi harapan
7. Bukti Langsung adalah Tampilan fisik yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
8. Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen
9. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat.
10. Daya Tanggap adalah kemampuan untuk membantu menyediakan jasa yang tepat kepada masyarakat.

11. Jaminan adalah pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
12. Kepuasan wajib pajak adalah penilaian mengenai ciri itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.
13. *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) adalah kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem. Isi system biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh system.
14. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika system menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
15. Kepuasan pengguna dari sisi kemudahan adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
16. Kepuasan pengguna dari sisi ketepatan Waktu adalah sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai *system real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama

17. BPKAD adalah Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang merupakan unsur penunjang Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah

2.6 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel penelitian ini yaitu tentang Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Adapun penjabaran variabel-variabel tersebut kedalam operasional variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 2.2
Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala
1	2	3	4	5
Untuk membantu pemerintah dalam mengejar praktik inovatif, OECD telah mengembangkan kerangka kerja terintegrasi untuk menganalisis inovasi sektor publik. (Organisation for Economic Co-operation and development	Inovasi (X1)	Orang Pengetahuan Cara kerja Aturan dan proses	a. Memberikan motivasi dalam bekerja b. Mengksplorasi ide-ide baru c. Memiliki pengetahuan d. Bekerja secara terstruktur e. Adanya aturan dalam berinovasi	Ordinal

www.oecd.org				
Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi harapan (Tjiptono, 2011)	Kualitas Layanan (X2)	Bukti langsung Empati Keandalan Daya tanggap Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> a. Fisik b. Perlengkapan Pegawai c. Komunikasi a. Perhatian pribadi b. Memahami kebutuhan a. Pelayanan cepat b. Pelayanan akurat c. Memuaskan a. Sigap member pelayanan b. Tanggap a. Keramahan petugas b. Kepercayaan c. Keamanan 	Ordinal
Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri itu sebdiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaian dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Content adalah kepuasan pengguna (user) Accuracy adalah kepuasan pengguna (user) Kepuasan pengguna dari sisi kemudahan Kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu	<ul style="list-style-type: none"> a. System menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna b. seberapa sering system menghasilkan <i>output</i> yang salah ketika mengolah <i>input</i> dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi <i>error</i> atau kesalahan dalam proses pengolahan data. c. Proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan d. System tepat waktu dalam menyajikan atau menyediakan data 	Ordinal

Sumber : Modifikasi Penulis, Tahun 2020

2.7 Teknik Pengukuran

Sebelum menganalisa deskriptif peneltiiian ini, akan di buat tabel rentang skala yang menjadi acuan dalam analisis deskriptif. Sampel yang

dipakai dalam penelitian ini berjumlah 95 responden dan banyaknya alternatif berjumlah 5.

Tabel 2.3
Teknik Pengukuran

Kategorisasi	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

1. Skor terendah = bobot terendah x jumlah sampel = 1 x 95 = 95
2. Skor tertinggi = bobot tertinggi x jumlah sampel = 5 x 95 = 475

Sedangkan untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus:

$$\text{Rentang skala (RS)} = \frac{n(m-1)}{M}$$

Dimana :
n = jumlah sampel
m = jumlah alternatif jawaban tiap item

$$\text{Rentang skala (RS)} = \frac{95(5-1)}{5} = 76$$

5

Untuk membuat rentang skalanya, karena 95 merupakan nilai terendah maka 95 ditambah RS hasilnya:

$$95 + 76 = 171$$

$$171 + 76 = 247$$

Demikian seterusnya ditambah 76 sampai skor tertinggi yaitu 475.

Sehingga akan terbentuklah tabel rentang skala sebagai berikut:

Tabel 2.4
Rentang Skala

No	Kelas	Kategori
1	95 sampai 171	Sangat Tidak Baik
2	171 sampai 247	Tidak Baik
3	247 sampai 323	Cukup
4	323 sampai 399	Baik
5	399 sampai 475	Sangat Baik

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Skor Tertinggi} - \text{Nilai Skor terendah}}{\text{Banyak Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 2.5
Skala Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden

Interval Kelas	Kategori Jawaban
4,24 – 5,00	Sangat Setuju (SS)
3,43 – 4,23	Setuju (S)
2,62 – 3,42	Kurang Setuju (KS)
1,81 – 2,61	Tidak Setuju (TS)
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2015

Sedangkan metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang menunjukkan kepada riset yaitu dalam bentuk rumus-rumus. Metode ini digunakan untuk menguji pengaruh variable bebas (X) dan variable terikat (Y).



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

a. Tipe/ Jenis Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan tujuan penelitian yang ditetapkan sebelumnya, jenis penelitian ini adalah survei dengan metode kuantitatif. Teknik ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel bebas (*independent variable*) yaitu Inovasi Dan Kualitas Layanan dan satu variabel terikat (*variable dependent*) yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y).

b. Lokasi Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah untuk melihat Kepuasan Wajib Pajak yang masih ada permasalahan.

c. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga yang dapat dibedakan antara *populasi sampling* dengan *populasi sasaran* dimana jumlah keseluruhan dari unit analisa

yang ciri-cirinya akan diduga (Sugiyono, 2010:26). Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak di BPKAD Kabupaten Pelalawan sebanyak 31.597 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$N = \frac{31.597}{1 + 31.597 (0.1)^2} = 95$$

dimana: N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

d = tingkat keyakinan yang digunakan 10%

Dengan demikian jumlah sampel yang akan digunakan adalah 95 orang wajib pajak.

d. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

e. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Kuesioner; pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada responden yaitu BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah).

Dokumentasi; pengumpulan data sekunder yang berkaitan sejarah BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) serta laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Observasi; dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan.

2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh melalui perpustakaan berupa buku-buku yang mendukung data primer. Data sekunder disamping perundang-undangan dan peraturan terkait, dapat pula berupa buku-buku, skripsi, tesis, disertasi, jurnal, surat kabar, makalah seminar dan literatur yang mendukung dan berkaitan dengan masalah pokok yang dibahas.

3. Data Tertier

Yaitu data yang diperoleh melalui kamus, ensiklopedi, internet dan sejenisnya yang berfungsi untuk mendukung data primer dan sekunder.

f. Teknik Pengumpul Data

Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data penulis akan menggunakan alat sebagai berikut:

1. Observasi; dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan.
2. Kuesioner; dilaksanakan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk formulir dibuat secara berstruktur dan

pertanyaan dengan pilihan skala likert digunakan untuk mengetahui tentang inovasi, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

3. Wawancara; dilakukan terhadap responden yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian.
4. Dokumentasi; pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) serta laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

g. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Deskriptif

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel distribusi ferkuensi. Adapun pengisian kuesioner dalam penelitian ini di ukur dengan menggunakan skala likert. Maka dalam penelitian ini hanya digunakan lima kategori yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Mengetahui rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas, dengan rumus :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Skor Tertinggi} - \text{Nilai Skorterdah}}{\text{BanyakKelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 3.1

Skala Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden

Interval Kelas	Kategori Jawaban
4,21 – 5,00	Sangat Setuju (SS)
3,41 – 4,20	Setuju (S)
2,61 – 3,40	Kurang Setuju (KS)
1,81 – 2,60	Tidak Setuju (TS)
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Sedangkan metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang menunjukkan kepada riset yaitu dalam bentuk rumus-rumus. Metode ini digunakan untuk menguji pengaruh variable bebas (X) dan variable terikat (Y) dengan menggunakan

2. Uji validitas dan uji reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dikumpulkan benar-benar dapat mengukur apa yang perlu diukur (Dwi, 2009). Untuk memeriksa validitas setiap elemen digunakan analisis elemen, yang menghubungkan skor setiap elemen dengan skor total, yang merupakan jumlah skor setiap elemen (dikoreksi untuk korelasi seluruh elemen), dan nilainya dapat dilihat pada pengolahan hasil menggunakan korelasi SPSS 20.0. Suatu pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung yang merupakan nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel. Kuisisioner yang dinyatakan valid berarti kuisisioner tersebut benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan kehandalan alat ukur secara utuh atau reliabilitas instrumen dari angket tersebut, dicari koefisien korelasi dan dimasukkan rumus Spearman Brown dalam Riduwan, (2005 : 102).

$$r_{11} = \frac{2rb}{1+rb}$$

r_{11} = Koefisien reliabilitas internal seluruh item

r_b = Korelasi Product Moment antara belahan pertama dan kedua

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorof Smirnov karena jenis data yang digunakan adalah skala Likert. Tujuan dari uji normalitas ini adalah untuk memeriksa apakah data populasi berdistribusi normal. Menurut Dwi Priyatno (2009:187). Pedoman pengambilan keputusan dengan uji Kolmogorov Smirnov adalah ketika nilai sig. atau nilai probabilitas (p) lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan populasi tidak berdistribusi normal. Jika nilai Sig. lebih dari 0,05 maka populasi tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi.

- 1) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.
- 2) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

c. Regresi Linier berganda

Metode regresi linear berganda untuk melihat Inovasi Dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) dan analisis data juga menggunakan bantuan SPSS. Versi 20.0.

Rumusannya adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y_1 = Kepuasan Wajib Pajak

X_1 = Inovasi

X_2 = Kualitas Layanan

$B_{1,2}$ = Koefisien regresi

c = Standar error

a = Konstanta

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji – F (uji serentak)

Untuk melihat secara bersama-sama (serentak) pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel independent yaitu (X_1 , X_2) berupa variabel Inovasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu variabel dependent (Y). melalui uji statistic dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$

Artinya secara bersama-sama (serentak) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent yaitu (X_1, X_2) berupa variabel Inovasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu variabel dependent (Y)

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama (serempak) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent yaitu (X_1, X_2) berupa variabel Inovasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu variabel dependent (Y)

Kriteria Pengambilan Keputusan (KPK):

H_0 diterima, apabila $F\text{-ratio} < F\text{-tabel} (\alpha)$

H_0 diterima, apabila $F\text{-ratio} > F\text{-tabel} (\alpha)$

b. Uji – t (uji parsial)

Melalui uji – t (uji parsial) dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent yaitu (X_1, X_2) berupa variabel Inovasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu variabel dependent (Y) .

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent yaitu (X_1, X_2) berupa variabel

Inovasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak
yaitu variabel dependent (Y)

Kriteria pengambilan keputusan (KPK):

H_0 diterima, apabila $T\text{-ratio} < t\text{-tabel} (\alpha)$

H_0 diterima, apabila $T\text{-ratio} > T\text{-tabel} (\alpha)$



BAB IV
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Ringkas (Lembaga Tempat Penelitian)

Kabupaten Pelalawan didirikan berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999, yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Kampar, diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 12 Oktober 1999. Pada saat pelantikan operasional Gubernur Riau pada tanggal 5 Desember 1999, dimana Pangkalan Kerinci merupakan ibu kota Kabupaten Pelalawan.

Pembentukan Kabupaten Pelalawan didasarkan atas kesepakatan dan tekad bersama yang dilakukan melalui musyawarah besar oleh masyarakat Kampar Hilir pada tanggal 11-13 April 1999 di Pangkalan Kerinci. Pertemuan

tersebut menghadirkan setiap komponen masyarakat yang terdiri dari tokoh masyarakat, tokoh pemuda, lembaga adat, intelektual, pintar pintar dan ulama. Dari pertimbangan yang besar ditetapkan bahwa Pelalawan dimulai dari Kerajaan Pekantua yang meletus dari kerajaan Johor pada tahun 1699 M, kemudian berkuasa penuh atas daerah ini.

Luas wilayah Kabupaten Pelalawan adalah 13.924,94 km yang sebagian besar terdiri dari daratan yang sebagian berupa pulau-pulau. Beberapa pulau besar di wilayah Kabupaten Pelalawan antara lain Pulau Mendul (Penyalai), Pulau Muda, Pulau Serapung, Pulau Lebu, dan pulau-pulau kecil lainnya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten/Kota 8 (delapan) di Provinsi Riau yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta oleh operasi pemerintah daerah pada tanggal 5 Desember 1999, salah satunya adalah Kabupaten Pelalawan dengan luas 12.490,42 Km² dan pada awal pembangunannya memiliki 4 pemekaran yaitu :

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kuras
3. Kecamatan Bunut
4. Kecamatan Kuala Kampar

Dengan kantor pusatnya di Pangkalan Kerinci yang merupakan bagian dari kecamatan Langgam, maka sejak tahun 2001 Kabupaten Pelalawan dimekarkan menjadi 10 kecamatan dengan :

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kerinci
3. Kecamatan Pangkalan Kuras
4. Kecamatan Ukui
5. Kecamatan Pangkalan Lesung
6. Kecamatan Bunut
7. Kecamatan Pelalawan
8. Kecamatan Kuala Kampar
9. Kecamatan Teluk Meranti
10. Kecamatan Kerumutan

Kabupaten Pelalawan terus memajukan dan meningkatkan segala pembangunan dengan memperluas pangsanya dari 10 kecamatan menjadi 12 kecamatan.

1. Kecamatan Bandar Si Kijang
2. Kecamatan Bandar Petalangan

Sebagai salah satu narasumber dari bagian Kabupaten Kampar, ketika dikembangkan tidak memiliki DPRD Kabupaten. Sejak berdirinya Kabupaten Pelalawan pada tahun 1999 dan berdirinya DPRD Kabupaten Pelalawan hingga pemilihan bupati dikukuhkan, Kabupaten Pelalawan dipimpin oleh Drs. Azwar AS sebagai Bupati.

Selain itu, hasil pemilihan Bupati dan Wakil Bupati diselenggarakan oleh DPRD Kabupaten Pelalawan, disusul tanggal 31 Maret 2001 Bupati Pelalawan Bpk. T. Azmun Jaafar SH dan Wakil Bupati Dr. Abdul Annas Badrun 2001 - 2006

MOTTO:

1. “Tuah” terkandung makna harkat, martabat, marwah, harga diri, kutamaan, kemuliaan, perilaku terpuji, keperkasaan, kesaktian, dan lain-lain.
2. “Negeri” terkandung makna kampung, kaum, suku, kelompok masyarakat.
3. “Seiya Sekata” terkandung makna yang mencerminkan sifatmusyawarah, gotong royong, tenggang menenggang, bersebhatinan, persatuan, dan lain-lain yang merupakan inti dari nilai-nilai hakiki budaya melayu.
4. “Seiya Sekata” simpulan dari falsafah yang tercermin dari ungkapan seaib, semalu, senasib sepenanggungan, kehulu sama-sama begalah, kehilir sama- sama berdayung, kelaut sama-sama basah, kedarat sama-sama berkeringat, mendapat sama-sama berlaba, hilang sama merugi, berat sama dipikul, ringan sama dijinjing, hati gajah sama dilapah, hati semut sama dicecah, dan lain-lain.
5. “Seiya Sekata” tersimpul pula nilai yang tinggi antara lain : sempit sama berhimpit, lapang sama berlago, hidup sedusun tuntun menuntun, hidup sekampong tolong menolong, hidup sedesa rasa merasa, hidup senegeri beri memberi, seciap bagaikan ayam, sedencing bagaikan besi, seayun bagaikan palu, serumpun bagaikan serai, dan sebagainya.
6. “Seiya Sekata” tersimpul pula nilai kemelayuan dalam arti luas yang mengutamakan kepentingan bersama diatas kepentingan pribadi atau kelompok.

4.1.1. Letak dan Luas Wilayah Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan terletak di pesisir timur Pulau Sumatera antara 1,25' Lintang Utara sampai dengan 0,20' Lintang Selatan dan antara 100,42' Bujur Timur sampai dengan 103,28' Bujur Timur.

1. Sebelah Utara: Kabupaten Siak (Kecamatan Sungai Apit dan Kecamatan Siak); Kabupaten Kepulauan Meranti (Kecamatan Tebing Tinggi Timur);
2. Sebelah Selatan: Kabupaten Indragiri Hilir (Kecamatan Kateman, Kecamatan Mandah, dan Kecamatan Gaung); Kabupaten Indragiri Hulu (Kecamatan Rengat, Kecamatan Pasir Penyau, Kecamatan Peranap, dan Kecamatan Kuala Cenayu); Kabupaten Kuantan Singingi (Kecamatan Kuantan Hilir, dan Kecamatan Singingi);
3. Sebelah Barat: Kabupaten Kampar (Kecamatan Kampar Kiri, Kecamatan Siak Hulu); Kota Pekanbaru (Kecamatan Rumbai dan Tenayan Raya);
4. Sebelah Timur: Propinsi Kepulauan Riau.

Pelalawan kurang lebih 13.924,94 Ha. Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 kecamatan dengan kecamatan terluas adalah Kecamatan Teluk Meranti yaitu 423.984 Ha (30,45 %) dan yang paling kecil adalah Kecamatan Pangkalan Kerinci dengan luas 19.355 Ha atau 1,39% dari luas Kabupaten Pelalawan.

4.1.2. Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan tahun 2016 adalah 407.254 jiwa. Terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 209.018 jiwa dan perempuan 198.236 jiwa yang tersebar di 12 kecamatan dengan penduduk terbanyak ada

di Pangkalan Kerinci yaitu 111.385 jiwa dan terendah di Bandar Petalangan 14.106 jiwa. Kepadatan penduduk menunjukkan perbandingan jumlah penduduk dengan luas wilayah. Secara umum tingkat kepadatan penduduk di Kabupaten Pelalawan 29 jiwa per km². Kecamatan dengan tingkat kepadatan tertinggi adalah Kecamatan Pangkalan Kerinci 575 jiwa per km². Sedangkan kepadatan terendah di Kecamatan Teluk Meranti, 4 jiwa per km²

Tabel 4. 1.

Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan Tahun 2020

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Rasio Jenis Kelamin
1	Langgam	15.370	14.427	29.797	107
2	Pangkalan Kerinci	56.843	54.542	111.385	104
3	Bandar Sei Kijang	16.506	15.402	31.908	107
4	Pangkalan Kuras	29.595	28.175	57.770	105
5	Ukui	20.320	18.444	38.764	110
6	Pangkalan Lesung	16.109	15.038	31.147	107
7	Bunut	7.596	7.475	15.071	102
8	Pelalawan	10.043	9.171	19.214	110
9	Bandar Petalangan	7.068	7.038	14.106	100
10	Kuala Kampar	9.182	8.837	18.019	104
11	Kerumutan	11.880	11.407	23.287	104
12	Teluk Meranti	8.506	8.280	16.786	103
	Jumlah	209.018	198.236	407.254	105

Sumber: BPS Kabupaten Pelalawan, 2021

4.2. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perancangan dan Pembuatan Perangkat Aparatur Daerah Kabupaten Pelalawan, dapat kami jelaskan bagaimana Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pelalawan sebagai berikut:

1. Kepala Badan; membawahi 1 Sekretaris dan 6 (enam) bidang, yaitu :
 - a. Bidang Anggaran dan Informasi Keuangan Daerah;
 - b. Bidang Perbendaharaan;
 - c. Bidang Akuntansi dan Bina Keuangan;
 - d. Bidang Pendataan dan Pelayanan Pajak Daerah
 - e. Bidang Penagihan, Keberatan dan Banding;
 - f. Bidang Aset;

4.3. Fungsi dan Tugas Organisasi

1. Sekretaris

Sekretaris bertanggung jawab untuk merencanakan, mengomunikasikan, mengarahkan dan merencanakan serta mengevaluasi laporan keuangan, baik senior maupun staf. dan membawahi tiga (tiga) tahap, yaitu:

a. Subbagian Program

Subbagian program mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana program dan kegiatan, pendataan, evaluasi dan pelaporan.

b. Subbagian Keuangan

Divisi Keuangan bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengelolaan keuangan Badan.

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Bagian Umum dan Kepegawaian bertanggung jawab membantu Sekretaris Badan dalam melaksanakan fungsi administrasi kepegawaian dengan bantuan Badan.

2. Bidang Anggaran dan Informasi Keuangan Daerah

Bagian Anggaran dan Informasi Keuangan Daerah mempunyai tugas menyelenggarakan, membantu penyusunan APBD dan Reformasi APBD, mengedit dan mengkaji dokumen daerah. Dalam fungsi intinya, Bagian Anggaran dan Informasi Keuangan Daerah terdiri dari:

- a. Perencanaan program kegiatan bidang anggaran dan informasi keuangan daerah;
- b. Penyusunan kebijakan dan pedoman penyusunan dan pelaksanaan APBD;
- c. Pelaksanaan Koordinasi rancangan APBD dan rancangan perubahan APBD;
- d. Penyiapan dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- e. Pelaksanaan fasilitasi tugas TAPD;
- f. Pelaksanaan fasilitasi evaluasi RAPBD dan Rancangan Perubahan APBD;
- g. Pelaksanaan sebagian fungsi kuasa BUD, meliputi manajemen anggaran kas, penerbitan rancangan surat penyediaan dana (SPD) dan penatausahaan data rekonsiliasi penggajian pegawai dan penerbitan surat keterangan pemberhentian pembayaran (SKPP);

- h. Pelaksanaan koordinasi pendapatan khusus dana transfer;
- i. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi Sistem Informasi Keuangan Daerah; dan
- j. Pelaksanaan tugas lain dibidang anggaran dan pembinaan keuangan daerah yang diberikan oleh atasan.

Bidang Anggaran dan Informasi Keuangan Daerah membawahi 3 Sub Bidang yaitu :

- a. Sub bidang Penyusunan Anggaran dan Dana Transfer

Sub bidang Penyusunan Anggaran dan Dana Transfer mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada sub Bidang Penyusunan anggaran dan Dana Transfer.

- b. Sub bidang Pelaksanaan Anggaran.

Sub bidang Pelaksanaan Anggaran mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Sub bidang Pelaksanaan Anggaran.

- c. Sub bidang Informasi Keuangan Daerah

Sub bidang Informasi Keuangan Daerah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Informasi Keuangan Daerah

3. Bidang Perbendaharaan

- a. Penyusunan program dan rencana kerja Bidang Perbendaharaan;
- b. Perumusan, pelaksanaan dan pengendalian kebijakan teknis Bidang Perbendaharaan;

- 
- c. Pelaksanaan dan pengendalian penerimaan, penyimpanan dan pembayaran atas beban rekening kas umum daerah;
 - d. Pelaksanaan penataan administrasi pengeluaran anggaran;
 - e. Menyiapkan bahan penyelesaian Tuntutan Perbendaharaan dan Tuntutan Ganti Rugi (TPTGR) dalam pelaksanaan anggaran;
 - f. Menyelenggarakan rekonsiliasi Dana Bagi Hasil (DBH);
 - g. Pelaksanaan tugas lain dibidang anggaran dan pembinaan keuangan daerah yang diberikan oleh Kepala Badan;
4. Bidang Akuntansi dan Bina Keuangan
- a. Penyusunan program dan rencana kerja Bidang Akuntansi dan Bina Keuangan;
 - b. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Akuntansi dan Bina Keuangan;
 - c. penyelenggaraan pembinaan administrasi pengelolaan keuangan daerah;
 - d. penyelenggaraan penatausahaan pendapatan, belanja dan pembiayaan secara sistematis dan kronologis sesuai SAP;
 - e. pelaksanaan konsolidasi laporan keuangan OPD dan BLUD;
 - f. penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah;
 - g. penyiapan dokumen evaluasi pertanggung jawaban pelaksanaan APBD;
 - h. penyelenggaraan penatausahaan keuangan selain kas;
 - i. penyusunan laporan realisasi APBD bulanan, triwulanan dan semesteran;

- j. pelaksanaan tugas lain dibidang anggaran dan pembinaan keuangan daerah yang diberikan oleh Kepala Badan;

Bidang Akuntansi dan Bina Keuangan membawahi 3 (tiga) Sub bidang yaitu :

a. Sub bidang Penatausahaan Keuangan

Sub bidang Penatausahaan Keuangan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Penatausahaan Keuangan. Sub bidang Penatausahaan Keuangan mempunyai fungsi :

- 1) Penyiapan bahan program Penatausahaan Keuangan;
- 2) penyiapan bahan rumusan kebijakan teknis Penatausahaan Keuangan;
- 3) penyiapan bahan pembinaan dan melakukan koordinasi Penatausahaan Keuangan;
- 4) pelaksanaan penatausahaan pendapatan, belanja dan pembiayaan secara sistematis dan kronologis sesuai SAP;
- 5) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

b. Sub bidang Akuntansi dan Pembukuan

Sub bidang Akuntansi dan Pembukuan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Akuntansi dan Pembukuan. Sub bidang Akuntansi dan Pembukuan mempunyai fungsi :

- 1) Penyiapan bahan program Akuntansi dan Pembukuan;

- 2) penyiapan bahan rumusan kebijakan teknis Akuntansi dan Pembukuan;
- 3) penyiapan bahan pembinaan dan melakukan koordinasi Akuntansi dan Pembukuan;
- 4) penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah;
- 5) penyiapan dokumen evaluasi pertanggung jawaban pelaksanaan APBD;
- 6) penyiapan bahan penyusunan laporan realisasi APBD bulanan, Triwulanan dan semesteran;
- 7) Penyiapan konsolidasi laporan keuangan OPD dan BLUD; dan
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

c. Sub bidang Bina Keuangan

Sub bidang Bina Keuangan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Bina Keuangan. Sub bidang Bina Keuangan mempunyai fungsi :

- 1) Penyiapan bahan program Bina Keuangan;
- 2) penyiapan bahan rumusan kebijakan teknis Bina Keuangan;
- 3) penyiapan bahan pembinaan dan melakukan koordinasi Bina Keuangan;
- 4) penyelenggaraan pembinaan administrasi pengelolaan keuangan daerah; melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

Bidang Pendataan dan Pelayanan Pajak Daerah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan Pendataan, Pengawasan, Verifikasi,

Penetapan, Pelayanan dan Pelaporan pajak daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas Bidang Pendataan dan Pelayanan Pajak daerah mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program dan rencana kerja Bidang Pendataan dan Pelayanan Pajak Daerah;
- b. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Pendataan dan Pelayanan Pajak Daerah;
- c. penyelenggaraan sosialisasi, pembinaan, monitoring dan evaluasi serta pengkoordinasian pendaftaran, penetapan, pendataan dan pelayanan pajak daerah;
- d. penyelenggaraan koordinasi dan evaluasi pengelolaan Pendapatan Asli Daerah;
- e. pelaksanaan tugas lain di bidang Pendataan dan Pelayanan Pajak Daerah yang diberikan oleh atasan.

Bidang Pendataan dan Penetapan membawahi 3 (tiga) Sub bidang yaitu :

- a. Sub bidang Pendataan dan Pengawasan

Sub bidang Pendataan dan Pengawasan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Pendataan dan Pengawasan. Sub bidang Pendataan dan Pengawasan mempunyai fungsi :

- 1) Penyiapan bahan programpendataan dan pengawasan pajak daerah;
- 2) penyiapan bahan rumusan kebijakan teknis pendataan dan pengawasan pajak daerah;

- 3) penyiapan bahan pembinaan dan melakukan koordinasi pendataan dan pengawasan pajak daerah;
- 4) melakukan pendataan, evaluasi dan pengawasan terhadap pajak daerah; dan
- 5) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

b. Sub bidang Verifikasi dan Penetapan

Sub bidang Verifikasi dan Penetapan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Verifikasi dan Penetapan. Sub bidang Verifikasi dan Penetapan mempunyai fungsi :

- 1) Penyiapan bahan program verifikasi dan penetapan pajak daerah;
- 2) Penyiapan bahan rumusan kebijakan teknis verifikasi dan penetapan pajak daerah;
- 3) Penyiapan bahan pembinaan dan melakukan koordinasi verifikasi dan penetapan pajak daerah;
- 4) Pelaksanaan survey ,verifikasi, penilaian dan penetapan subjek dan objek pajak daerah; dan
- 5) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

c. Sub bidang Pelayanan dan Pelaporan PAD

Sub bidang Pelayanan dan Pelaporan PAD mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbidang Pelayanan dan Pelaporan PAD. Sub bidang Pelayanan dan Pelaporan PAD mempunyai fungsi :

- 1) Penyiapan bahan program Pelayanan dan pelaporan PAD;

- 2) penyiapan bahan rumusan kebijakan teknis Pelayanan dan pelaporan PAD;
- 3) penyiapan bahan sosialisasi, pembinaan dan melakukan koordinasi Pelayanan dan penyiapan pelaporan PAD;
- 4) penyajian informasi data objek dan subjek pajak daerah
- 5) Penyiapan penyelenggaraan koordinasi dan evaluasi pengelolaan Pendapatan Asli Daerah
- 6) penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak daerah;
- 7) Penyiapan sistem informasi pengolahan data pajak daerah;
- 8) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Subjek Penelitian

Dari kuesioner yang diwawancarai dan responden yang dicatat, karakteristik responden yang menjadi panutan dalam penelitian, sedangkan responden dikaitkan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, untuk informasi lebih lanjut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.1
Identitas Responden

Kriteria	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	69	72.63
Perempuan	26	27.37
Jumlah	95	100.00
Umur :		
26 - 35 Tahun	30	31.58
> 35 Tahun	65	68.42
Jumlah	95	100.00
Pendidikan :		
Sarjana	52	54.74
Diploma	31	32.63
SMA/SLTA	12	12.63
Jumlah	95	100

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin responden ternyata didominasi oleh laki-laki sebanyak 69 orang dengan persentase (72.63%) dan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 26 orang atau (23.37%). Berdasarkan umur, responden yang berusia dari 26 tahun sampai 35 tahun adalah 30 orang (31.58%) dan responden yang berusia di atas 35 tahun adalah 65 orang atau (68.42%). Berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden 52 atau (54.74%)⁷⁷ aranya tamatan sarjana, 31 orang atau (32.63%) dan 12 orang atau (12.63%) SMA/SLTA.

Jenis kelamin, usia dan pendidikan tidak mewakili status sebenarnya dari supervisor pengasuh karena metode penelitian yang mendasarinya sangat konsisten sehingga intervensi peneliti mempengaruhi pilihan responden. Namun diharapkan responden dapat memberikan informasi yang akurat dan representatif kepada masyarakat, sehingga hasil penelitian ini

dapat menjadi bahan pertimbangan instansi terkait dalam memberikan rekomendasi.

5.2. Analisis Data dan Hasil Penelitian

5.2.1. Variable Inovasi (X1)

Inovasi diartikan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Inovasi organisasi bisa didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah Organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Hasil tanggapan responden terhadap Inovasi Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) dijelaskan pada indikator berikut:

Tabel 5.2

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inovasi

No	Indikator	Tanggapan															Jumlah		
		SS (5)			S (4)			RR (3)			TS (2)			STS (1)			F	%	Skor
		F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor			
1	program inovasi BPKAD Kabupaten Pelalawan mempunyai nilai lebih dari model pelayanan sebelumnya	33	34.7	165	40	42.1	160	21	22.1	84	1	1.1	4	0	0	0	95	100	413
2	program inovasi BPKAD Kabupaten Pelalawan sudah sesuai dengan system pajak	42	44.2	210	29	30.5	116	21	22.1	84	3	3.2	12	0	0	0	95	100	422
3	program inovasi BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki kerumitan dalam penggunaan	35	36.8	175	41	43.2	164	14	14.7	56	4	4.2	16	1	1.1	4	95	100	415
4	BPKAD Kabupaten Pelalawan pernah mencoba program inovasi saat pelatihan	37	38.9	185	35	36.8	140	18	18.9	72	5	5.3	20	0	0	0	95	100	417
5	BPKAD Kabupaten Pelalawan dapat mengamati kinerja inovasi pelayanan pajak	30	31.6	150	41	43.2	164	20	21.1	80	3	3.2	12	1	1.1	4	95	100	410
Jumlah		177			186			94			16			2			475		2077
Skor		885			744			282			32			2			1945		83.08

Sumber: Data Olahan 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan pertama yaitu Program inovasi BPKAD Kabupaten Pelalawan mempunyai nilai lebih dari model pelayanan sebelumnya rata-rata menjawab setuju. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki inovasi baru dalam memberikan pelayanan yaitu bias melakukan pembayaran pajak sendiri secara online dengan melampirkan berkas-berkasnya.

Pernyataan kedua yaitu Program inovasi BPKAD Kabupaten Pelalawan sudah sesuai dengan system pajak. Rata-rata responden menjawab sangat setuju yaitu 44,2%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam mengeluarkan inovasi saat melakukan pelayanan kepada wajib pajak sudah sesuai dengan system pajak. Hal ini agar tidak terjadi kesalahan.

Pernyataan ketiga yaitu tentang Program inovasi BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki kerumitan dalam penggunaan. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu sebanyak 43.2%. Artinya wajib pajak dalam melakukan pembayaran ada yang tidak bias menggunakan secara online. Hal ini karena wajib pajak tidak diberikan penyuluhan cara pembayaran pajak dengan dilakukan sendiri secara online sehingga tidak perlu mengantri panjang.

Pernyataan keempat yaitu tentang BPKAD Kabupaten Pelalawan pernah mencoba program inovasi saat pelatihan. Rata-rata responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 38.9%. Artinya pihak BPKAD Kabupaten Pelalawan memberikan pelatihan kepada wajib pajak cara melakukan pembayaran secara online agar tidak mengantri. Akan tetapi karena yang melakukan pembayaran tidak berumur muda semua sehingga orang tua agak lambat dalam menerima pelatihan tersebut dan mengalami hambatan dalam penggunaan internet dalam melampirkan berkas-berkas.

Pernyataan kelima yaitu BPKAD Kabupaten Pelalawan dapat mengamati kinerja inovasi pelayanan pajak. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu sebanyak 43.2%. Artinya dengan inovasi baru dalam memberikan pelayanan maka BPKAD Kabupaten Pelalawan dapat melihat kinerja apakah

dengan inovasi terbaru kinerja BPKAD Kabupaten Pelalawan dapat meningkatkan para wajib pajak patuh dalam melakukan pembayaran pajak.

Diketahui nilai masing item pernyataan untuk variabel Inovasi berada pada kategori sangat baik dengan perolehan persentase sebesar 83.08%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan telah memiliki inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak seperti pembayaran dapat dilakukan secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak terkait dengan inovasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh BPKAD Kabupaten Pelalawan diperoleh hasil sebagai berikut:

“sebenarnya dengan adanya inovasi baru ini membuat pelayanan dalam melakukan pembayaran pajak tidak perlu mengantri panjang. Dapat dilakukan pembayaran sendiri oleh wajib pajak. Akan tetapi banyak juga kendala yang dihadapi karena tidak semua wajib pajak mengerti dalam menggunakan internet untuk melampirkan berkas dalam melakukan pembayaran sendiri”.

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan di atas melalui semua istilah ini, semua responden mencapai tujuannya, membuat yang baru dengan menambahkan daftar baru dan menambahkan opsi dalam bisnis mereka, hanya dengan beberapa mode / modifikasi. Beberapa responden juga memberikan paket yang bermanfaat dan nyaman untuk membuat pelanggan tetap tertarik. Akibatnya, hal ini sejalan dengan teori yang ditulis Amabile dalam Riyanti (2003) yang menyatakan bahwa munculnya ide-ide baru disebut seni, sedangkan penerapan ide-ide baru tersebut adalah baru. Semua responden membuat ide-ide mereka sendiri dan menggunakan ide-ide ini untuk membuat yang baru.

5.2.2. Variable Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hasil tanggapan responden terhadap Kualitas Layanan Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) dijelaskan pada indikator berikut:



Tabel 5.3

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

No	Indikator	Tanggapan															Jumlah		
		SS (5)			S (4)			RR (3)			TS (2)			STS (1)			F	%	Skor
		F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor			
1	Tempat duduk yang disediakan BPKAD Kabupaten Pelalawan nyaman	35	36.8	175	33	34.7	132	24	25.3	96	3	3.2	12	0	0	0	95	100	415
2	Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan berpenampilan menarik	44	46.3	220	33	34.7	132	15	15.8	60	3	3.2	12	0	0	0	95	100	424
3	Penghitungan pajak dapat dilakukan dengan sendiri	26	27.4	130	44	46.3	176	20	21.1	80	4	4.2	16	1	1.1	4	95	100	406
4	Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan memberikan perhatian yang sama kepada konsumen tanpa membedakan status sosial	34	35.8	170	36	37.9	144	22	23.2	88	3	3.2	12	0	0	0	95	100	414
5	Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan menerima saran dari konsumen	21	22.1	105	42	44.2	168	26	27.4	104	6	6.3	24	0	0	0	95	100	401
6	Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan melayani pembayaran pajak dengan cepat	30	31.6	150	38	40	152	23	24.2	92	4	4.2	16	0	0	0	95	100	410
7	BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki keakuratan dalam metode pembayaran pajak	33	34.7	165	34	35.8	136	25	26.3	100	1	1.1	4	2	2.1	8	95	100	413
8	Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan sangat berhati-hati pada saat melayani pembayaran pajak	22	23.2	110	50	52.6	200	20	21.1	80	3	3.2	12	0	0	0	95	100	402
9	Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan tepat dalam menyampaikan aturan pembayaran pajak	29	30.5	145	38	40	152	24	25.3	96	3	3.2	12	1	1.1	4	95	100	409
10	Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan selalu mengingatkan konsumen untuk selalu membayar pajak tepat waktu agar tidak dapat teguran	31	32.6	155	41	43.2	164	19	20	76	3	3.2	12	1	1.1	4	95	100	411
11	Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki kesopanan ketika berbicara dengan konsumen	33	34.7	165	37	38.9	148	20	21.1	80	4	4.2	16	1	1.1	4	95	100	413
12	Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan jujur saat bekerja	32	33.7	160	35	36.8	140	23	24.2	92	5	5.3	20	0	0	0	95	100	412
13	Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan mempunyai agenda rutin dalam membahas keluhan konsumen	49	51.6	245	27	28.4	108	8	8.42	32	7	7.4	28	4	4.2	16	95	100	429
Jumlah		419			488			269			49			10			1235		5359
Skor		2095			1952			807			98			10			4962		82.45

Sumber: Data Olahan 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan pertama yaitu Tempat duduk yang disediakan BPKAD Kabupaten Pelalawan nyaman rata-rata menjawab setuju yaitu sebanyak 36.8. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak memperhatikan sarana yang diperlukan seperti memberikan tempat duduk yang nyaman untuk mengantri.

Pernyataan kedua yaitu Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan berpenampilan menarik. Rata-rata responden menjawab sangat setuju yaitu 46.3%. Artinya pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan seluruhnya menggunakan baju seragam. Sehingga wajib pajak yang akan melakukan pembayaran tidak mengalami kesulitan dalam mencari pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan karena sudah memiliki cara pakaian mereka yang menarik.

Pernyataan ketiga yaitu Penghitungan pajak dapat dilakukan dengan sendiri. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 46.3%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak dengan memberikan kebebasan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak yang harus dikeluarkan.

Pernyataan keempat yaitu Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan memberikan perhatian yang sama kepada konsumen tanpa membedakan status sosial. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 37.9%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak tidak membeda-bedakan dengan wajib pajak lain. Hal ini karena dalam pemanggilan antrian dilakukan sesuai dengan no antrian meskipun ada kenal orang dalam.

Pernyataan kelima yaitu Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan menerima saran dari konsumen. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 44.2%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan ketika melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan melakukan kesalahan

dia menerima kritikan dan masukan dari para wajib pajak. Hal ini dilakukan agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

Pernyataan keenam yaitu Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan melayani pembayaran pajak dengan cepat. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 40.0%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan ketika melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan melakukan kesalahan dia menerima kritikan dan masukan dari para wajib pajak. Hal ini dilakukan agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

Pernyataan ketujuh yaitu Petugas BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki keakuratan dalam metode pembayaran pajak. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 35.8%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam menghitung pajak yang akan dibayar wajib pajak sesuai dengan perhitungan dilakukan sendiri. Sehingga metode pembayaran pajak BPKAD Kabupaten Pelalawan akurat tanpa ada system korupsi.

Pernyataan kedelapan yaitu Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan sangat berhati-hati pada saat melayani pembayaran pajak. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 52.6%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan hati-hati dan maksimal. Seperti tidak memburukan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan menyerahkan berkas. Hal ini agar tidak terjadi kesalahan dalam penghitungan dan wajib pajak tidak merasa kecewa.

Pernyataan kesembilan yaitu Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan tepat dalam menyampaikan aturan pembayaran pajak. Rata-rata responden

menjawab setuju yaitu 40%. Artinya wajib pajak banyak yang melakukan pembayaran pajak tepat pada waktunya. Hal ini karena pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan selalu mengingatkan para wajib pajak agar melakukan pembayaran secara tepat waktu.

Pernyataan kesepuluh yaitu Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan selalu mengingatkan konsumen untuk selalu membayar pajak tepat waktu agar tidak dapat teguran. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 43.2%. Artinya pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan mengingatkan para wajib pajak ketika melakukan pembayaran dan memberikan pesan kepada wajib pajak bahwa untuk selalu membayuar pajak tepat waktu. Hal ini dilakukan agar para wajib pajak tidak mendapatkan teguran.

Pernyataan kesebelas yaitu Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki kesopanan ketika berbicara dengan konsumen. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 38.9%. Artinya pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam menjelaskan kepada wajib pajak berkaitan dengan cara melakukan pembayaran pajak bsa dilakukan sendiri atau ke kantor pajak, menjelaskan agar tidak mengalami keterlambatan dan menginformasikan syarat yang harus dilengkapi dengan bahasa yang sopan, baik dan dimengerti oleh wajib pajak. Hal ini agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pembayaran pajak.

Pernyataan keduabelas yaitu Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan jujur saat bekerja. Rata-rata responden menjawab setuju yaitu 36.8%. Artinya pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki kejujuran dalam bekerja seperti tidak menunda-nunda penyelesaian pembayaran pajak, tidak ingkar

janji dalam memberikan pelayanan, tepat waktu dalam membuka pelayanan dan lain sebagainya.

Pernyataan ketigabelas yaitu Pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan mempunyai agenda rutin dalam membahas keluhan konsumen. Rata-rata responden menjawab sangat setuju yaitu 51.6%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki agenda rutin di setiap tahunnya dengan para pegawai. Tujuannya yaitu membahas keluhan yang dirasakan oleh wajib pajak dan mencari solusi untuk kedepannya agar tidak ada lagi permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak.

Diketahui nilai masing item pernyataan untuk variabel Kualitas Layanan berada pada kategori sangat baik dengan perolehan persentase sebesar 82.45%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan telah memiliki Kualitas Layanan yang maksimal karena sudah melayani orang yang akan membayar pajak dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Pelalawan diperoleh hasil sebagai berikut:

“kalau dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak BPKAD Kabupaten Pelalawan tidak ada kendala. Meskipun ada sedikit hambatan seperti lamanya dalam pembayaran pajak banyak syarat sehingga memerlukan waktu yang cukup lama sehingga tidak dapat bekerja kembali karena hanya mengurus pajak. Tapi kalau secara garis besarnya BPKAD Kabupaten Pelalawan sudah memberikan pelayanan dengan maksimal”.

Etos kerja yang baik adalah jasa yang diberikan kepada penerima jasa yang melebihi nilainya. Sedangkan jenis ini sangat menekankan pada manfaat kepentingan konsumen sebagai bagian dari pelayanan (Rangkuti,

2004: 28). Berdasarkan hasil analisis pelayanan saat ini yang dibagi menjadi lima kategori yaitu *Assurance, Grief, Reliability, Response* dan *Visibility*, BPKAD Kabupaten Pelalawan dinilai positif. Berdasarkan komentar penulis tentang pendataan, wawancara singkat dengan beberapa BPKAD di Kabupaten Pelalawan terkait studi saat ini, banyak yang menjawab bahwa Staf/Staf Tata Usaha memberikan pelayanan yang memuaskan. Namun hal ini perlu diperhatikan mengingat persyaratan BPKAD Kabupaten Pelalawan dan kinerja yang memadai.

Penelitian lain dengan hasil yang bertentangan dengan landasan teori adalah penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2013), yang meneliti pengaruh persepsi pelayanan aparatur pajak, persepsi pengetahuan wajib pajak, dan persepsi pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak yang memiliki usaha di Kota Probolinggo. Hasil penelitian tersebut menunjukkan secara parsial, variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang juga meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) dan Brata et al. (2017). Masruroh dan Zulaikha (2013) melakukan penelitian terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Tegal dengan metode regresi logistik. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara Brata et al. (2017) melakukan penelitian terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan di Kota Samarinda. Penelitian Brata et al. (2017) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus kepada wajib pajak tidak

memiliki pengaruh signifikan dan berhubungan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Samarinda.

5.2.3. Variable Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kepuasan Wajib Pajak adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Hasil tanggapan responden terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) dijelaskan pada indikator berikut:

Tabel 5.4

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak

No	Indikator	Tanggapan															Jumlah		
		SS (5)			S (4)			RR (3)			TS (2)			STS (1)			F	%	Skor
		F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor	F	%	Skor			
1	BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki System menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	35	36.8	175	33	34.7	132	25	26.3	100	2	2.1	8	0	0	0	95	100	415
2	BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki system menghasilkan <i>output</i> yang salah ketika mengolah <i>input</i> dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi <i>error</i> atau kesalahan dalam proses pengolahan data	20	21.1	100	45	47.4	180	25	26.3	100	5	5.3	20	0	0	0	95	100	400
3	BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan	20	21.1	100	47	49.5	188	23	24.2	92	5	5.3	20	0	0	0	95	100	400
4	BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki system tepat waktu dalam menyajikan atau menyediakan data	34	35.8	170	22	23.2	88	19	20	76	11	12	44	9	9.5	36	95	100	414
Jumlah		109			147			92			23			9			380		1629
Skor		545			588			276			46			9			1464		81.45

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan pertama yaitu BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki System menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna rata-rata menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 36.8. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan sudah memiliki system yang maksimal dalam memberikan informasi kepada wajib pajak tentang waktu pembayaran, cara pembayaran dan lain sebagainya. Sehingga wajib pajak merasa puas dengan system yang ada dan tidak ketinggalan informasi terbaru dalam melakukan pembayaran pajak.

Pernyataan kedua yaitu BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki system menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Rata-rata responden menjawab sangat setuju yaitu 47.4%. Artinya pegawai BPKAD Kabupaten Pelalawan kadang melakukan kesalahan dalam menginput data sehingga harus diulang kembali pembayarannya dan menghabiskan waktu yang lama bagi wajib pajak dalam pembayaran pajak. Selain itu kadang computer terjadi eror.

Pernyataan ketiga yaitu BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan. Rata-rata responden menjawab sangat setuju yaitu 49.5%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan yaitu menghitung sendiri pajak yang akan dibayarkan sangat mudah karena tampilannya ada cara memasukkan data, mengolah datanya dan ada informasi yang dapat diketahui oleh wajib pajak.

Pernyataan keempat yaitu BPKAD Kabupaten Pelalawan memiliki system tepat waktu dalam menyajikan atau menyediakan data. Rata-rata responden menjawab sangat setuju yaitu 35.8%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dilakukan dengan maksimal yaitu menghitung secara tepat waktu dan menyediakan data yang dibutuhkan para wajib pajak.

Diketahui nilai masing item pernyataan untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak berada pada kategori sangat baik dengan perolehan persentase sebesar 81.45%. Artinya BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam membayar pajak sudah memuaskan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak adalah perasaan pemakai, baik itu perasaan senang maupun frustrasi yang timbul dari membandingkan bentuk suatu benda dengan apa yang diharapkan konsumen (Kotler dan Keller, 2007).

Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak terkait dengan kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Pelalawan diperoleh hasil sebagai berikut:

“kalau secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Pelalawan. Hal ini karena data, informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak diberikan dengan cepat dan tepat waktu. Selain itu BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan memiliki inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan memberikan kebebasan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak yang harus dibayarnya”.

Penelitian ini relevan dengan penelitian Boonyarat, et al (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Prakosa (2013) dan Simamora (2006)

menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak juga terbukti mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Komala (2013) menemukan bahwa kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan dan parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Begitu juga penelitian Aditua (2009) dan Setyaningrum (2008) melalui kepuasan atas dimensi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan analisis rinci, kepuasan wajib pajak menurut wajib pajak baik-baik saja, tetapi ketika datang ke masalah petugas yang ramah dan sopan dan masalah menyelesaikan file yang terlambat, mereka mendapatkan tes yang sangat rendah pada pertanyaan yang berkaitan dengan masalah wajib pajak. Dapat dikatakan bahwa menurut wajib pajak, fiskus dalam hal ini harus meningkatkan profesionalismenya dalam memberikan pelayanan, selain itu wajib pajak juga dapat memberikan saran melalui kotak masukan di BPKAD Kabupaten Pelalawan. Sementara itu, berdasarkan analisis perpajakan wajib pajak, intinya adalah realisasi produksi NPWP dan melihat pemenuhan laporan SPT. Dapat dikatakan bahwa sebagian wajib pajak di KPP Bojonagara membentuk NPWP karena berdasarkan aturan dan persyaratan, terlepas dari pengakuan wajib pajak. Wajib pajak perlu mengembangkan kesadarannya dengan memahami sepenuhnya prinsip self-assessment sehingga konsep tanggung jawab dan kesadaran dapat diidentifikasi dalam kebutuhan untuk membuat NPWP, menghitung

pengembalian pajak, membayar dan melaporkan pajak secara akurat dan lengkap.

5.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur. Validasi mempunyai pengertian sebagai suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validasi atau ketepatan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan atau dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Cara melakukan uji validasi ini dengan analisis butir untuk menguji validasi setiap butir maka skor yang ada pada butir yang dimaksud di korelasikan dengan skor total.

Perhitungan validitas instrumen inovasi didasarkan pada jumlah sampel uji coba sebanyak 20 responden yaitu wajib pajak di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah), dan koefisien kriteria dengan taraf signifikansi 0,05 yaitu sebesar 0,444. Hasil dari setiap tes validasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5
Uji Validitas Variabel Inovasi (X1)

Nomor Pernyataan	rhitung	rtabel	Kesimpulan
1	.452	0.444	valid
2	.535	0.444	valid
3	.464	0.444	valid
4	.578	0.444	valid
5	.763	0.444	valid

Sumber: data hasil olahan 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai yang dihitung dari setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai 0.444. Oleh karena itu dapat

disimpulkan bahwa semua informasi tentang inovasi (X1) adalah valid, yang berarti bahwa kuesioner tersebut valid untuk digunakan. Untuk menguji validitas Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.6
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Nomor Pernyataan	rhitung	rtabel	Kesimpulan
1	.512	0.444	valid
2	.590	0.444	valid
3	.510	0.444	valid
4	.510	0.444	valid
5	.508	0.444	valid
6	.501	0.444	valid
7	.516	0.444	valid
8	.562	0.444	valid
9	.670	0.444	valid
10	.558	0.444	valid
11	.536	0.444	valid
12	.568	0.444	valid
13	.510	0.444	valid

Sumber: data hasil olahan 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai yang dihitung dari setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai 0.444. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua informasi tentang Kualitas Pelayanan (X2) adalah valid, yang berarti bahwa kuesioner tersebut valid untuk digunakan. Untuk menguji validitas kepuasan wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7
Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (X3)

Nomor Pernyataan	rhitung	rtabel	Kesimpulan
------------------	---------	--------	------------

1	.550	0.444	valid
2	.609	0.444	valid
3	.549	0.444	valid
4	.508	0.444	valid

Sumber: data hasil olahan 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai yang dihitung dari setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai 0.444. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua informasi tentang kepuasan wajib pajak (X3) adalah valid, yang berarti bahwa kuesioner tersebut valid untuk digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian dapat dikatakan reliabel jika Cronbach alpha > 0,60.

Hasil tes adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8
Hasil Output Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Inovasi (X1)	0.888	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.731	0,60	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (X3)	0.829	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai cronbach alpha sebesar 0,888 untuk variable inovasi, 0.731 untuk variable kualitas pelayanan dan 0.829 untuk kepuasan wajib pajak. Karena $r_{hitung} = 0,888, 0.731 \text{ dan } 0.829 > r_{tabel} = 0.444, \alpha = 0,05$ maka dapat disimpulkan instrumen inovasi, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak reliabel dan dapat dipergunakan untuk penelitian.

5.2.5. Analisis Regresi Liner Berganda

Data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang diolah dengan menggunakan program komputer, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel 5.9
Koefisien Regresi Linier X dengan Y

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.777	1.397		1.987	.050
Inovasi	.274	.066	.379	4.166	.000
Kualitaspelayanan	.134	.030	.403	4.434	.000

a. Dependent Variable: Kepuasanwajibpajak

Berdasarkan tabel V.9 hubungan antara X dengan Y ditunjukkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 2.777 + 0,274X_1 + 0,134X_2$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diartikan bahwa:

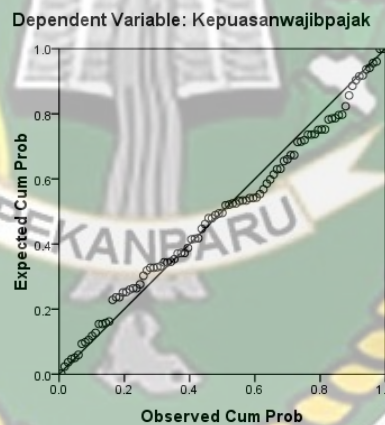
1. Konstanta sebesar 2.777 ini artinya jika Inovasi (X1) Dan Kualitas Layanan (X2) nilainya 0, maka tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Y) nilainya sebesar 2.777.
2. koefisien regresi variabel Inovasi (X1) sebesar 0,274 ini berarti Inovasi mengalami kenaikan 1, maka nilai tingkat Kepuasan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,274 koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara inovasi dengan Kepuasan Wajib Pajak. Semakin tinggi nilai angka inovasi maka semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.

3. Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X_2) sebesar 0,134 ini berarti Inovasi mengalami kenaikan 1, maka nilai tingkat Kepuasan Wajib Pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,134 koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Wajib Pajak. Semakin tinggi nilai angka Kualitas Layanan maka semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.

5.2.6. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 5.1 : Grafik Normal Probability P-Plot

Sumber : Data primer diolah dari SPSS

Berdasarkan gambar V.1 diatas dapat dilihat grafik *Normal Probability P-Plot*. Dari gambar diatas terlihat titik-titik mengikuti garis diagonal. Berdasarkan gambar tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa data dalam model regresi berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Tabel 5.10
Uji Multikolinieritas Coefficient

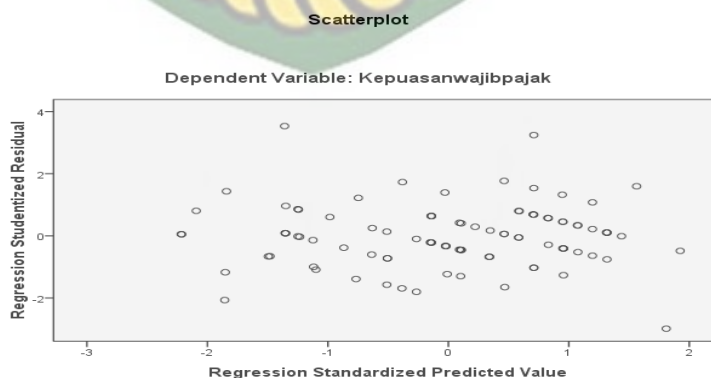
Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	2.777	1.397		1.987	.050			
Inovasi	.274	.066	.379	4.166	.000	.688	1.454	
Kualitaspelayanan	.134	.030	.403	4.434	.000	.688	1.454	

a. Dependent Variable: Kepuasanwajibpajak

Berdasarkan Tabel 5.10 diatas diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan *tolerance* > 0,10. Maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

3. Uji Heterokedastisitas

Berikut adalah hasil uji heterokedastisitas :



Gambar 5.2. Grafik Scatterplot

Gambar 5.2 tersebut menunjukkan bahwa data tersebar diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y namun membentuk suatu pola tertentu. Dengan demikian tidak dapat disimpulkan apakah dalam model regresi terjadi gejala heterokedastisitas. Metode yang lebih handal adalah dengan menggunakan uji korelasi antara variabel bebas dengan *Unstandardized*. Apabilan nilai *Probability* antara variabel bebas dengan *Unstandardized* > 0,05 berarti tidak terdapat heterokedastisitas dalam model regresi.

5.2.7. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Untuk lebih jelasnya hasil analisis asumsi regresi untuk uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5.11
Koefisien Regresi Linier X dengan Y

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.777	1.397		1.987	.050
Inovasi	.274	.066	.379	4.166	.000
Kualitaspelayanan	.134	.030	.403	4.434	.000

a. Dependent Variable: Kepuasanwajibpajak

Hipotesis

Ho :Ada pengaruh antara Inovasi Dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Wajib Pajak

Ha : Tidak ada pengaruh antara Inovasi Dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Wajib Pajak

1. Tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan 0,05

2. Menentukan t hitung

Berdasarkan output diperoleh t hitung Inovasi sebesar 4.166

Berdasarkan output diperoleh t hitung Kualitas Layanan sebesar 4.434

3. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $95-2-1 = 92$ dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,05) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,960

4. Kriteria pengujian

Ho ditolak jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

Ho diterima jika $(-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel})$ atau $(t \text{ hitung} > t \text{ tabel})$

5. Perbandingan t hitung dengan t tabel

Nilai t hitung $> t \text{ tabel}$ ($7.486 > 1.960$) maka Ho diterima

6. Kesimpulan

- a. Oleh karena nilai t hitung $> t \text{ tabel}$ ($4.166 > 1.960$) maka Ho diterima, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Inovasi dengan Kepuasan Wajib Pajak. Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa Inovasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah).
- b. Oleh karena nilai t hitung $> t \text{ tabel}$ ($4.434 > 1.960$) maka Ho diterima, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Wajib Pajak. Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan

bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah).

2. Uji F

Tabel 5.12
Hasil Uji Simultan Hipotesis
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.827	2	58.413	41.931	.000 ^a
	Residual	128.163	92	1.393		
	Total	244.989	94			

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Inovasi

b. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak

Sumber : Hasil Pengolahan data 2021

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 5.45 didapat nilai F_{hitung} 41.931 dan P value 0,000. Kemudian F_{tabel} dapat diperoleh dengan persamaan $n - k - 1 = 95 - 2 - 1 ; 2 = 92 ; 2 = 2.70$. Dengan demikian diketahui $F_{hitung} (41.931) > F_{tabel} (2.70)$ dan P value $(0,000) < (0,05)$. Artinya adalah bahwa Inovasi Dan Kualitas Layanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Dengan demikian maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.2.8. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5.13
Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 ^a	.477	.465	1.180

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Inovasi

b. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak

Pada tabel di atas diperoleh R^2 adalah sebesar 0.477, hal ini berarti bahwa persentase Inovasi Dan Kualitas Layanan dalam mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) sebesar 47.7% dan sisanya sebesar 52.3% dipengaruhi factor lain seperti kualitas system, kualitas informasi, keamanan dan kerahasiaan, ketersediaan sarana dan lain-lain.

5.3. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Inovasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Hal ini menunjukkan t hitung > t tabel ($4.166 > 1.960$) maka H_0 diterima, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Inovasi dengan Kepuasan Wajib Pajak. Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa Inovasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah).

Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Hal

ini menunjukkan t hitung $>$ t tabel ($4.434 > 1.960$) maka H_0 diterima, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Wajib Pajak. Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Sumbangan pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah) sebesar 47.7% dan sisanya sebesar 52.3% dipengaruhi faktor lain.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rachman (2018) yang menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pajak sudah baik, hal ini ditandai dari persentase skor aktual sebesar 79,38%. (2). Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filling di KPP Pratama Pandeglang berkategori baik, hal ini ditandai dari hasil persentase skor aktual tanggapan sebesar 80,26 %. (3). Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak wajib pajak orang pribadi pengguna e-filling di KPP Pratama Pandeglang, ini terlihat dari hasil pengujian menunjukkan bahwa Nilai $r = 0,828$, Nilai $KD = 68,6\%$ dan Nilai t hitung $>$ t ($14,622 > 1,984$) uji t semakin baik kualitas pelayanan pajak Filling di KPP Pratama Pandeglang maka Kepuasan Wajib Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filling.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Inovasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Artinya semakin baik Inovasi di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah), maka semakin tinggi Kepuasan Wajib Pajak.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Artinya semakin baik Kualitas Layanan di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah), maka semakin tinggi Kepuasan Wajib Pajak.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah). Artinya semakin baik Inovasi Dan Kualitas Layanan di BPKAD Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah), maka semakin tinggi Kepuasan Wajib Pajak.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ¹⁰⁵ dan implikasi penelitian seperti yang dipaparkan sebelumnya, maka pada bagian ini perlu diberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

1. Dengan meningkatnya era digitalisasi, BPKAD Kabupaten Pelalawan dituntut untuk terus berinovasi memberikan layanan yang berbasis

digital. Hal ini harus dilakukan telaah lebih dalam agar pelaksanaannya efektif dan efisien mengingat masih banyaknya hambatan yang terjadi kepada masyarakat-masyarakat pedalaman desa di Kabupaten Pelalawan.

2. Setelah terjadi Pandemi covid-19, setiap elemen pelayanan publik dituntut untuk melakukan pelayanan yang meminimalisir kegiatan tatap muka atau keramaian. Hal ini berdampak langsung kepada pelayanan pajak daerah yang dilakukan oleh BPKAD Pelalawan. Maka dari itu dalam hal pajak self assesment diperlukan peningkatan inovasi system pelayanan pajak yang mencakup secara keseluruhan proses mulai dari pengisian LSPOP lalu ke verifikasi dan penetapan dalam hal ini yaitu penandatanganan online oleh pejabat yang bertanggungjawab tanpa harus berada ditempat dan sampai pada tahap pembayaran bisa dilakukan secara online.
3. Peningkatan Kedisiplinan bagi pegawai pelayanan BPKAD Kabupaten Pelalawan dalam melatih mereka, dan menerapkan sistem *Rewards and Discipline*, sehingga karyawan terdorong untuk menjadi mentor
4. Melakukan penilaian berdasarkan keluhan, kritik, dan komentar secara berkala. Sehingga setiap keluhan pemerintah dapat ditangani dengan cepat, atau jenis pekerjaan yang terbaik.
5. Usahakan untuk memperbesar tempat parkir agar tempat parkir lebih baik dan lebih banyak pemungut cukai karena terlihat lebih kecil.

6. Melakukan penyesuaian SOP pelayanan pajak dengan menyesuaikan kewajiban untuk menerapkan protokol Kesehatan menghadapi pandemic covid-19 ini.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L. & Ellitan, L. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caruana, Albert. 1997. Service quality and satisfaction the moderating role of value, *European Journal of Marketing*, Vol 34,11-12.
- Effendy, O. U, *Human Relation dan Public Relations*, Mandar Maju: Bandung: 1999
- Gunadi, dkk. 1995. *Reformasi Perpajakan Indonesia*. YAPNINDO. Jakarta
- HAW. Widjaja. 2002. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Hasmuri, Sudarmo. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality), Penghargaan (Reward) dan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Capaian Kinerja Lembaga (Studi Empiris di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau)". *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia (INOBIS) Vol.30 No.21*
- Husein Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ismoyo, Trinandha Yudha. 2018. "Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak". *Jurnal of Faculty of Administrative Science Universitas Brawijaya*.
- Jordyanto Hermanus Laemonta & Metta Padmali, 2016. "Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan – Martabak 93". *International Business Management, Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Ciputra Surabaya. Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship, Volume 5, Nomor 2, September 2016*
- Kampono Imam Yulianto & Puspa Rini. 2020. *Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak*

- Pratama Cilandak. JABISI. Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957. Vol. 1, No. 1, April 2020
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kotler, Philip and Kevin Keller Lane. 2013. Manajemen Pemasaran Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kusmatuti, Nilna Sya'diyah. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. Undergraduate Thesis, Universitas 17 Agustus 1945". <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/1247>
- Kuswandi. 2015. Cara Mengukur Kepuasan Karyawan. Jakarta: Gramedia.
- MORI. 2002. Public Service Reform: Measuring & Understanding Customer Satisfaction.
- Nugroho Riant, *Kebijakan Public, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, PT. Alex Media Komputindo: Jakarta, 2008
- Rachman, Nono Arief. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Filing di KPP Pratama Pandeglang). *Jurnal UNMA Banten* ISSN : 1412-3797
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Penerbit: Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rusli, Yohanes Mardinata. 2018. Pengaruh Mutu Pelayanan Perpajakan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Sistem E-Filing Perpajakan Di Indonesia. *National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development* Universitas Bunda Mulia, Jakarta, 5-6 September 2018 e-ISSN No: 2622 - 7436
- RM Yordan Antanegoro, Fauzi Sanusi, Djasuro Surya, 2017. "Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, Vol. 1 (2):hh.167-178 (Nopember 2017) ISSN (Online)2599-0837.
- Simamora, Patar. 2009. "Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan

Pajak Kota Bogor)". *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIMAFE) Volume Semester I 2009.*

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widi Setya Anjani, dkk. 2018. "Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa". Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol..5, No.2, 2019.

Yamit, Zulian 2005 *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1996. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations.* The Free Press, New York.