

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN WAJIB PAJAK PADA BADAN PENGELOLA
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KABUPATEN
KEPULAUAN MERANTI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

NAMA : SUTRISNO
NPM : 197121079
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PUBLIK PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
2021**

ABSTRAKSI

Sutrisno, NIM 197121079, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan pajak berdasarkan variabel *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* terhadap kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Kabupaten Kepulauan Meranti. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran yang terdiri dari metode penelitian kuantitatif dan kualitatif, dan data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan hasil wawancara. Sedangkan untuk pengambilan sampel digunakan metode random sampling pada 100 responden. Untuk analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan komputer dengan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, berwujud memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa kelima variabel tersebut baik secara simultan dan Parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dengan koefisien regresi positif menunjukkan arah yang artinya semua variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel dominan/paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dari variabel bebas *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* terhadap variabel terikat adalah variabel *Tangible/Wujud Fisik* diperoleh kontribusi 22% dengan nilai korelasi X dan Y 0,824 dan nilai beta 0.998 terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti antara lain : (1) Faktor Organisasi/Struktur Organisasi pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, (2) Faktor SDM Pelayan/Petugas Pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, (3) Faktor Sistem Pelayanan Pajak. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan bagi pegawai beberapa hal dapat dilakukan perbaikan berupa ketepatan dan kecepatan pelayanan, pengendalian serta berpenampilan bersih dan aktif, sehingga kepuasan yang diharapkan dari wajib pajak akan teralaksana dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

Sutrisno, NIM 197121079, *The Effect of Service Quality on Taxpayer Satisfaction at the Regional Tax and Retribution Management Agency of Kepulauan Meranti Regency. The purpose of this study was to determine and analyze how much influence tax services based on the variables of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible have on taxpayer satisfaction at the Tax and Retribution Management Agency of Meranti Islands Regency. The methodology used in this study is a mixed method consisting of quantitative and qualitative research methods, and data were collected through questionnaires, documentation and interviews. Meanwhile, for sampling, random sampling method was used for 100 respondents. For data analysis using multiple regression analysis with computer assistance with SPSS version 25 program. The dominant/most influential variable on taxpayer satisfaction from the independent variables Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible to the dependent variable is the Tangible/Physical Form variable, with a contribution of 22% with X and Y correlation values of 0.824 and beta value of 0.998 for the dependent variable. Based on the results of the author's interview on the factors that influence the level of service quality at the BPPRD of Meranti Islands Regency, among others: (1) Organizational Factors/Organizational Structure at the Meranti Islands Regency BPPRD, (2) Servant/Tax Officer HR Factors at the Meranti Islands Regency BPPRD, (3) Tax Service System Factors. In order to improve the quality of service for employees, several things can be improved in the form of accuracy and speed of service, control and clean and active appearance, so that the expected satisfaction of taxpayers will be carried out properly.*

Key Words : *Service of Quality, Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sebuah ucapan rasa syukur “Alhamdulillah” penulis ucapkan kepada Allah SWT yang memberikan segala bentuk nikmat dan karunia-Nya kepada hambanya untuk melihat dan menyaksikan kebesaran serta keagungan-Nya terutama untuk penulis sehingga mampu menyelesaikan Proposal ini dengan petunjuk dan keredhoan-Nya yang pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan perencanaan. Untukmu sang pengemban amanat yang tak pernah berbuat khianat dan pembawa risalah yang takut akan berbuat salah yaitu Rasulullah SAW yang akan tetap selalu penulis persembahkan sebuah doa keselamatan untuknya dan keluarga serta para sahabat-sahabatnya. Mudah-mudahan kita menjadi umatnya yang terpilih dan layak untuk mendapatkan syafa'at dari-Nya Amin..

Sebuah penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti” yang penulis angkat merupakan kajian dan telaah yang mencoba menganalisa dan menemukan kepuasan wajib pajak atas layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Alasan pemilihan judul ini dilatar belakangi oleh kebutuhan dan harapan wajib pajak terhadap kinerja layanan suatu organisasi perangkat daerah/BPPRD semakin tidak memuaskan. Sementara wajib Pajak menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan.

Proses perancangan, penyusunan, pembuatan, serta penyelesaian Proposal ini penulis tidak menafikan bahwa banyak pihak yang terlibat dalam pembuatannya. Baik itu sifatnya dukungan materil maupun dukungan spirituil berupa data, fasilitas, semangat dan motivasi, masukan, kritikan dan saran serta doa yang begitu besar terhadap penulis, sehingga penulis mampu melewati berbagai halangan dan rintangan dalam penulisan Proposal ini.

Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu terbentuknya karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.CL sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Kampus Darussalam Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan pelayanan administrasi kepada penulis dan memberikan arahan teknis dalam penyusunan Tesis ini.

4. Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A selaku Dosen Pembimbing I yang telah mendidik, membimbing, memberikan kritikan, masukan dan saran serta motivasi kepada penulis sehingga selesainya Tesis ini.
5. Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah mendidik, membimbing, memberikan kritikan, masukan dan saran serta motivasi kepada penulis sehingga selesainya Tesis ini.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Seluruh Dosen Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah mendidik, memberikan pengetahuan kepada penulis.
7. Bapak-bapak dan Ibu-ibu seluruh Staf Tata Usaha Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis sehingga lancarnya proses administrasi dalam menyelesaikan pendidikan akademik penulis.
8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Kabupaten Kepulauan Meranti telah mensupport dari aspek sumber data dalam penyelesaian tesis ini.
9. Terkhusus untuk orang tuaku yang tercinta yang selalu terukir disanubari hati ini, sang motivator dan inspirator ananda yang telah mendoakan disetiap langkah perjalanan menuju sebuah kesuksesan yang selama ini dicita-citakannya. Kupersembahkan doa agar dilapangkan kuburnya, diampunkan dosanya, dan ditempatkan sebaik-baik tempat disisi-Nya.
10. Untuk Istri dan Anak-Anakku tersayang yang senantiasa memberikan doa kesuksesan, semangat, support, motivasi, serta curahan kasih sayang yang

penuh dengan keikhlasan yang akan penulis ingat disepanjang hidup. Sehingga penulis mampu menyelesaikan proses perkuliahan dan Tesis ini dengan baik.

11. Rekan-rekan Program Ilmu Administrasi Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, yang selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian penulisan dan penyusunan Tesis ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga atas segala apa yang telah diberikan oleh semua pihak dapat menjadi sebuah amal kebajikan dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah S.W.T., Amin Ya Robbal ‘Alamin.

Pekanbaru, Juli 2021

Penulis

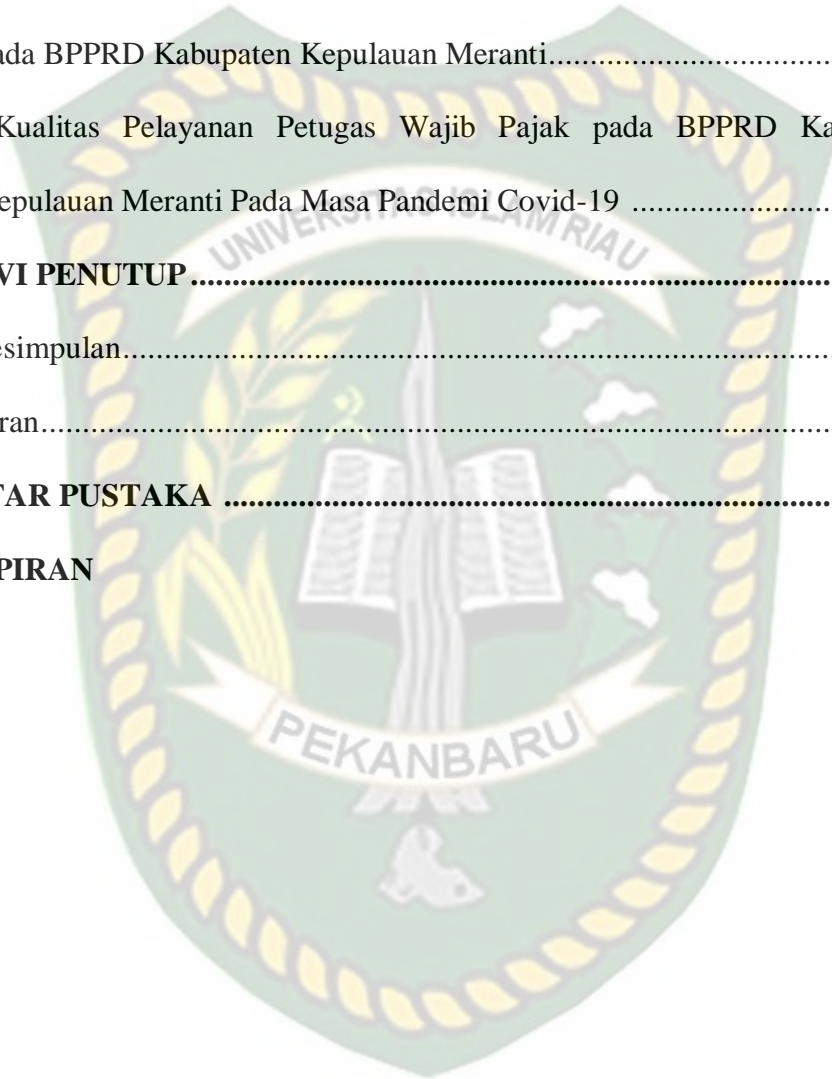
SUTRISNO
197121079

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Literatur Review	17
2.2 Tinjauan Pustaka	19
2.3 Kerangka Penelitian	50
2.4 Hipotesis.....	52
2.5 Konsep Operasional	52
2.6 Operasionalisasi Konsep	52
 BAB III METODE PENELITIAN.....	
3.1 Jenis Penelitian	58

3.2 Lokasi Penelitian	59
3.3 Populasi dan Sample	59
3.4 Data dan Sumber Data.....	61
3.5 Metode Analisa Data.....	62
3.6 Uji Alat Ukur	64
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian	68
BAB IV GAMBARAN UMUM BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI	69
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti	69
4.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi BPPRD	71
BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	87
5.1 Karakteristik Responden	87
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	92
5.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	99
5.4 Analisis Statistik Inferensial.....	126
5.5 Pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik terhadap Kepuasan Wajib Pajak secara Simultan (bersama-sama)	137
5.6 Pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik terhadap Kepuasan Wajib Pajak secara Parsial (sendiri-sendiri)	138
5.7 Variabel yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak	139
5.8 Analisis Deskriptif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti	140

5.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dinilai dari aspek penelitian kualitatif.	147
5.10 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Petugas Pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.....	154
5.11 Kualitas Pelayanan Petugas Wajib Pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti Pada Masa Pandemi Covid-19	157
BAB VI PENUTUP	158
6.1 Kesimpulan.....	158
6.2 Saran.....	159
DAFTAR PUSTAKA	160
LAMPIRAN	



DATA TABEL

Tabel 1.1	: Jenis Pajak yang dipungut oleh BPPRD dan/atau Mitra Kerja (Perangkat Daerah)	6
Tabel 1.2	: Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dari Tahun 2015 s/d 2019	8
Tabel 1.5	: Keluhan Yang Diterima Melalui Kotak Pelayanan dan Laporan Lisan Pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019	13
Tabel 1.6	: Sarana dan Prasarana Pelayanan Pajak Pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019	14
Tabel 1.7	: Tingkat Pendidikan Petugas Pelayanan Pajak Pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti	14
Tabel 2.1	: Review Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Daerah Di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti	17
Tabel 2.2	: Operasionalisasi Variabel	53
Tabel 2.3	: Ukuran Skala Penelitian Pengaruh kehandalan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	55
Tabel 2.4	: Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	55
Tabel 2.5	: Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	56
Tabel 2.6	: Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	56
Tabel 2.7	: Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	57

Tabel 2.8	: Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Penelitian Kepuasan Wajib Pajak	57
Tabel 3.1	: Responden Penelitian.....	60
Tabel 3.2	: Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.....	68
Tabel 4.1	: Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Meranti 2019.....	70
Tabel 4.2	: Banyaknya Desa/Kelurahan menurut Kecamatan dan Klasifikasi.....	71
Tabel 5.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 5.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	88
Tabel 5.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	90
Tabel 5.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber informasi Pelayanan Pajak yang dikelola oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti	91
Tabel 5.5	: Hasil Uji Validitas Variabel X	93
Tabel 5.6	: Hasil Uji Validitas Variabel Y	95
Tabel 5.7	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	96
Tabel 5.8	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	98
Tabel 5.9	: Jawaban Responden atas Variabel Keandalan Petugas BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.....	100
Tabel 5.10	: Jawaban Responden atas Variabel Ketanggapan Petugas BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.....	104
Tabel 5.11	: Jawaban Responden atas Variabel Jaminan Petugas BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.....	109
Tabel 5.12	: Jawaban Responden atas Variabel Empati Petugas BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.....	112

Tabel 5.13	: Jawaban Responden atas Variabel Wujud Fisik Petugas BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.....	116
Tabel 5.14	: Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.....	119
Tabel 5.15	: Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	122
Tabel 5.16	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	129
Tabel 5.17	: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	130
Tabel 5.18	: Hasil Persamaan Regresi.....	131
Tabel 5.19	: Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	132
Tabel 5.20	: Hasil Uji Serempak (Uji-F).....	134
Tabel 5.21	: Uji Parsial (Uji-t).....	136
Tabel 5.22	: Kontribusi Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.....	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Flow Chart SOP Penagihan Pajak Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kabupaten Kepulauan Meranti	7
Gambar 2.1	: Pembagian administrasi	21
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran	51
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti	86
Gambar 5.1	: Grafik Normal P-P Plot.....	127
Gambar 5.2	: Hasil Uji Normalitas	128

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan asumsi dan perubahan di segala bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan untuk menghadapi perubahan kualitas yang memiliki dampak yang luas dan efek dari berbagai masalah perbaikan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, data, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti dengan pergerseran nilai perlu dicermati secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan diberbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Oleh karena itu, penting untuk memiliki asal usul kerangka pelayanan publik yang memuat nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disingkat UUD 1945) dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai harapan.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi

itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010, hal : 5). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001, hal: 148).

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, organisasi penyelenggara memiliki unsur pelaksana. Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Disamping itu, UU pelayanan publik juga memberikan ruang agar terjalinnya hubungan antara penyelenggara pelayanan publik demi efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang terkait dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Hubungan antar penyelenggara juga dapat dilaksanakan manakala penyelenggara yang memiliki tugas dan kewenangan pelayanan publik tidak dapat dilakukan

sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat (Rosmini, 2015, hal: 118).

Dalam kerangka otonomi daerah saat ini, berdasarkan ketentuan pasal 18 ayat (1) UUD NRI 1945, bahwa pemerintah daerah yang tersusun dari provinsi dan kabupaten/kota menjalankan urusan rumah tangganya sendiri. Dengan konsep dasar tersebut, maka pemerintah daerah dituntut untuk mampu mengelola sumber daya dan memberikan pelayanan secara maksimal. Konsep dasar dari adanya otonomi daerah, pada dasarnya upaya untuk memperpendek proses pelayanan publik, karena dengan adanya otonomi daerah, maka peran sentral pemerintah sudah mulai berkurang, dan urusan-urusan diberikan sebagian kepada pemerintah daerah (Kabir, 2016, hal: 710). Penyerahan berbagai kewenangan dan urusan pemerintah pusat kepada daerah tentunya harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan sumber pembiayaan sehingga hal ini mengharuskan organisasi perangkat daerah (OPD) harus mampu mencapai tujuan sesuai dengan kewenangan yang telah diamanahkan tersebut. Sumber pembiayaan yang paling penting adalah sumber yang dikenal dengan istilah Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dimana komponen utamanya adalah penerimaan yang berasal dari komponen pajak daerah dan retribusi daerah.

Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah telah memberikan kewenangan yang seluas-luasnya bagi daerah untuk mengelola daerahnya, disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam bingkai kesatuan NKRI. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka dibuatlah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang biasa disebut juga sebagai UU PDRD. Secara garis besar UU PDRD mengatur adanya perluasan objek pajak daerah dan retribusi daerah, menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah, menaikkan tarif maksimum beberapa jenis pajak daerah, dan memberikan dekresi penetapan tarif pajak daerah kepada daerah.

Berlakunya UU PDRD akan memberikan keuntungan bagi daerah Kabupaten/Kota karena adanya sumber-sumber pendapatan baru. Dalam Pasal 2 ayat (2) UU PDRD yang dapat dipungut oleh Kabupaten/Kota ada 11 jenis Pajak, antara lain sebagai berikut :

1. Pajak Hotel.
2. Pajak Restoran.
3. Pajak Hiburan.
4. Pajak Reklame.
5. Pajak Penerangan Jalan.
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
7. Pajak Parkir.
8. Pajak Air Tanah.
9. Pajak Sarang Burung Walet.
10. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
11. Pajak Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Dalam pelaksanaan pungutan pajak Meranti telah memiliki Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Dalam Pasal 2 Peraturan Daerah *a quo* bahwa jenis Pajak Daerah yang dipungut di Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri atas :

1. Pajak Hotel;
2. Pajak Restoran;
3. Pajak Hiburan;
4. Pajak Reklame;
5. Pajak Penerangan Jalan;
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
7. Pajak Parkir;
8. Pajak Air Tanah;
9. Pajak Sarang Burung Walet;
10. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
11. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Pelaksanaan pungutan pajak di Kabupaten Kepulauan Meranti selama 5 tahun terakhir dinilai cukup baik pertumbuhannya, namun jika diamati pertumbuhan tersebut angkanya tidaklah signifikan. Hal ini terlihat pada data yang diperoleh dari BPPRD bahwa pada tahun 2015 realisasi pajak diperkirakan 8 Miliar lebih dengan persentasi 89.37% dari target yang telah ditetapkan, tahun 2016 realsasi 8 Miliar lebih dengan persentase 89.37%, tahun 2017 realisasi 9 Miliar lebih dengan presentase 89.42%, tahun 2018 realisasi 13 Miliar lebih dengan persentase 89.97% dan tahun 2019 realisasi sebesar 13 Miliar lebih dengan persentase 94.69% dari target yang telah ditetapkan.

Dari jenis yang dipungut oleh Pemerintah Meranti yang menjadi *leading sector* dalam menjalankan pungutan pajak adalah Organisasi Perangkat Daerah Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Kepulauan Meranti sebagaimana telah tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 9 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Dari 11 jenis pajak yang dipungut, sebagian besar dipungut oleh BPPRD, namun demikian beberapa jenis pajak juga dipungut oleh mitra kerja Perangkat Daerah yang memiliki kewenangan dalam tugas dan fungsinya, misalnya Pajak

Penerangan Jalan dan Parkir ini dipungut oleh Dinas Perhubungan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan dipungut oleh Dinas Pekerjaan Umum. Namun demikian BPPRD sebagai *leading sector* tetap akan melakukan koordinasi sebagai bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan pungutan pajak oleh mitra kerja. Berikut tabel jenis pajak dan OPD yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pungutan pajak :

Tabel 1.1
Jenis Pajak yang dipungut oleh BPPRD dan/atau
Mitra Kerja (Perangkat Daerah)

No	Jenis Pajak	OPD yang Bertanggungjawab
1	Pajak Hotel	BPPRD
2	Pajak Restoran	BPPRD
3	Pajak Hiburan	BPPRD
4	Pajak Reklame	BPPRD
5	Pajak Penerangan Jalan;	Dinas Perhubungan dan BPPRD
6	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;	Bagian Ekonomi
7	Pajak Parkir;	Dinas Perhubungan dan BPPRD
8	Pajak Air Tanah	BPPRD
9	Pajak Sarang Burung Walet	BPPRD
10	Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan	BPPRD
11	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.	BPPRD

Sumber : Database BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

Selain adanya Peraturan Daerah yang menjadi pedoman dalam melakukan pemungutan pajak Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti melalui instansinya BPPRD telah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait mekanisme tata cara pungutan pajak dari 11 jenis dimaksud. Adapun tujuan dibuatnya SOP ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka

mempermudah alur dan proses pungutan terhadap wajib pajak. Berikut gambar SOP pungutan pajak yang dilakukan oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti:

Gambar 1.1
Flow Chart SOP Penagihan Pajak
Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kabupaten Kepulauan Meranti

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Mutu Baku
		Kasubbid Penagihan	Bendahara Penerima	Staf Subbid Penagihan	Kas Daerah	WP/WR	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	Bendahara Penerima
1	Menerima kapitulasi data tunggakan SKPD/SKRD dari Sub Bidang Penetapan						SKPD/SKRD	5	SKPD/SKRD	
2	Menerbitkan surat teguran jika pembayaran melebihi 7 hari kerja setelah jatuh tempo (30 hari). Tunggakan SKPD/SKRD yang melebihi 7 hari kerja setelah jatuh tempo akan dikenakan denda sebesar 2% setiap bulannya.									1. pembayaran pajak/retribusi maksimal 30 hari setelah penetapan. 2. Surat teguran berlaku selama 7 hari kerja
3	Apabila surat teguran tidak diindahkan, maka akan diterbitkan surat paksa dengan batas waktu 21 hari kerja. Dan apabila tidak diindahkan, maka akan dilakukan penyitaan.									
4	Melakukan lelang hasil sitaan sesuai dengan jumlah piutang									
5	Melakukan penyetoran ke Kas Daerah						Buku Kas Umum	30	Buku Kas Umum dan Surat Tanda Setoran (STS)	
							Jumlah	12 bln		

Sumber : Database BPPRD Kab. Kepulauan Meranti

Dengan adanya Peraturan Daerah dan SOP yang telah dibuat ini artinya Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti telah siap untuk menjalankan 11 jenis pajak yang memiliki potensi besar atau penting sebagai sumber penerimaan daerah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Kepulauan Meranti.

Menurut kepala Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Kabupaten Kepulauan Meranti sejak diberlakukannya Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018, realisasi pajak daerah di Kabupaten Kepulauan Meranti cenderung baik dan fluktuatif, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan potensi dari sektor pajak cukup berperan penting dalam menunjang pembangunan di daerah. Terkait informasi realisasi pajak daerah ini dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2
Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dari Tahun 2015 s/d 2019

No	Tahun	Target	Realisasi	%
1	2015	Rp.9.256.765.957,00	Rp. 8.273.003.737,00	89,37
2	2016	Rp.9.510.000.000,00	Rp. 8.498.630.643,00	89,37
3	2017	Rp. 10.304.939.739,00	Rp.9.214.770.448,00	89,42
4	2018	Rp. 14.510.000.000,00	Rp. 13.055.122.223,00	89,97
5	2019	Rp.14.410.000.000,00	Rp. 13.645.282.112,00	94,69

Sumber : Database BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

Sebagai upaya mendapatkan penerimaan daerah melalui sektor pajak guna mendukung program pemerintah dalam pembangunan, maka Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti melalui BPPRD terus berinovasi dan bekerja keras guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan input sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan sangat berkaitan erat dengan kualitas yang diterima oleh pelanggan dan memeberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Peningkatan pelayanan pajak dimaksudkan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas dibidang perpajakan. Saat ini upaya tersebut terus dipupuk dengan cara meningkatkan profesionalisme, memperbaiki dan menyempurnakan sistem administrasi dan memperbaiki perilaku petugas. Oleh karenanya, sangat dibutuhkan petugas yang memadai, sikap pragmatis sebagai petugas pelayanan dan profesional dalam tugas sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal inilah yang tengah diupayakan oleh Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti agar pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari wajib pajak misalnya dalam beberapa hal yang berkaitan dengan pelayanan kurang cepatnya pelayanan dan panjangnya prosedur pengurusan yang menjadi kendala yang belum teratasi. Hal tersebut tentu dapat menyebabkan wajib pajak merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Padahal jika dicermati keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik perlu menjadi perhatian bersama, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan, bukan malah membuat urusan menjadi lebih sulit dan memperlambat urusan.

Dalam penelitian ini yang menjadi titik fokus peneliti adalah kepuasan wajib pajak atas layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Alasan pemilihan judul dilatarbelakangi oleh kebutuhan dan harapan wajib pajak terhadap kinerja layanan organisasi perangkat daerah/BPPRD semakin tidak memuaskan. Sementara wajib Pajak menuntut agar memperoleh pelayanan yang paling memuaskan. *Image* suatu organisasi Perangkat daerah dimata wajib pajak sangat berpengaruh terhadap visi dan misi organisasi perangkat daerah. Citra yang baik dan menyenangkan akan menumbuhkan kepercayaan, dan pandangan yang positif

atas pelayanan yang diberikan, begitu juga sebaliknya. Hal ini membuat organisasi perangkat daerah harus memenuhi tuntutan kepuasan wajib pajak dengan cara yang terbaik dan berkualitas tinggi. Sehingga peneliti tertarik untuk lebih mengetahui dan mengkaji lebih jauh pengaruh kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak yang diberikan oleh BPPRD serta kaitannya dengan kepuasan pelanggan/wajib pajak.

Selain itu, justifikasi yang paling mendasar penulis angkat untuk meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti karena selama 5 tahun terakhir sejak 2015-2019 PAD pada sektor pajak pada tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan, meskipun angka realisasi pada setiap tahunnya naik namun demikian penting menjadi perhatian bahwa target yang ditetapkan tentu berbanding lurus dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemda dalam hal ini BPPRD dapat dibaca tidak maksimal, sehingga beberapa kasus ketidakpuasan terhadap pelayanan pun muncul.

Penelitian ini mendeskripsikan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud fisik (*tangibility*). Adapun kelima dimensi tersebut merupakan variabel bebas dapat dijelaskan sebagai berikut : (1) kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan, akurat dan dapat dipercaya. (2) ketanggapan (*responsiveness*) berkenaan dengan kesiapan petugas membantu wajib pajak dalam membayar pajak. (3) jaminan (*assurance*) menyangkut pengetahuan, kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas yang

menjamin kinerja yang baik dan jaminan keamanan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. (4) empati (*empathy*) berarti petugas memahami kebutuhan wajib pajak dengan memberikan perhatian yang ikhlas. (5) wujud fisik (*tangibility*) berkenaan dengan ketersediaan sarana dan prasarana (fasilitas fisik) serta penampilan petugas. Sedangkan kepuasan wajib pajak adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Tjiptono, 2011, hal: 45)

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan fenomena yang terjadi saat ini terkait pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti diantaranya :

- 1) Masih ditemukan wajib pajak yang mengeluhkan kualitas pelayanan diberikan oleh petugas pelayanan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Hal ini dibuktikan dengan laporan yang masuk didalam kotak pelayanan dan laporan lisan sebagaimana tergambar pada tabel 1.3 berikut ini :

Tabel 1.3
Keluhan Yang Diterima Melalui Kotak Pelayanan dan Laporan Lisan
Pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019

No	Jenis Keluhan	Jumlah keluhan
1	Prosedur Pelayanan Pajak	6 Keluhan
2	Ruang Pelayanan	3 Keluhan
3	Sikap Petugas Pelayanan	5 Keluhan
4	Waktu Penyelesaian Pajak	4 Keluhan
	Jumlah	18 Keluhan

Sumber : Database BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019

- 2) Belum adanya informasi seperti website, layar informasi dan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang proses pelayanan terhadap wajib pajak ketika ingin menyetorkan pajaknya. Kondisi fisik kantor/ruangan

tempat pembayaran masih jauh dari standart pelayanan yang baik. Sehingga yang terjadi selama ini adalah petugas pajak dari BPPRD yang aktif menjemput setoran pajak ke tempat wajib pajak berada. Sehingga penulis berpendapat akan terjadi potensi tidak transparannya proses pemungutan pajak oleh petugas pajak, karena dianggap sepihak. Disisi lain wajib pajak dinilai akan terus berada pada posisi minimnya informasi tentang biaya pengenaan pajak dan informasi lain yang seharusnya didapat dari petugas pajak dari tempat loket pembayaran/kantor BPPRD. Dengan demikian tercermin bahwa sarana dan prasarana pelayanan memang belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.4 berikut ini :

Tabel 1.4
Sarana dan Prasarana Pelayanan Pajak Pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019

No	Sarana dan Prasarana	Kondisi	Jumlah
1	Meja Pelayanan	Kurang Baik	1 Unit
2	Komputer	Baik	6 Unit
3	Papan Informasi	Kurang Baik	1 Unit
4	Blanko Pembayaran	Baik	100 Unit
5	Jaringan Internet	Kurang Baik	1 Unit

Sumber : Database BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019

- 3) beberapa petugas pelayanan masih ada yang belum paham terkait mekanisme perhitungan pajak yang akan dibayarkan oleh wajib pajak, sehingga dalam proses pelayanannya membutuhkan waktu yang cukup lama. Kurangnya petugas dimeja pelayanan ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan petugas dimeja pelayanan seperti terlihat pada tabel 1.5 berikut ini :

Tabel 1.5
Tingkat Pendidikan Petugas Pelayanan Pajak Pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai	Penempatan
1	Sekolah Menengah Atas	16 Orang	Pendaftaran
2	Diploma	6 Orang	Administrasi
3	Strata Satu	30 Orang	Bidang Pajak dan Retribusi Daerah
4	Strata Dua	4 Orang	Bidang Pajak dan Retribusi Daerah
	Jumlah	Orang	

Sumber : Database BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019

Dari gambaran tabel diatas dapat diketahui tingkat pendidikan petugas yang ada dimeja pelayanan didominasi oleh petugas yang memiliki tamatan strata satu, namun petugas yang bersentuhan langsung pada pelayanan dengan wajib pajak didominasi oleh tamatan Sekolah Menengah Atas. Jika melihat dari esensi tugas dan fungsi dari BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti untuk meningkatkan PAD dari sektor pelayanan dan pengutan pajak daerah hal ini tentu saja masih tergolong rendah dibanding dengan tuntutan kinerja BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti yang saat ini berbasis kinerja.

Beberapa fenomena masalah yang muncul tersebut penulis menyadari arti penting dari keberadaan BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai ujung tombak dari pelayanan dibidang pengelolaan pajak, oleh sebab itu peneliti memberi judul :**“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi fokus rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap wajib pajak pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pajak pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti?

1.3 Tujuan Penelitian

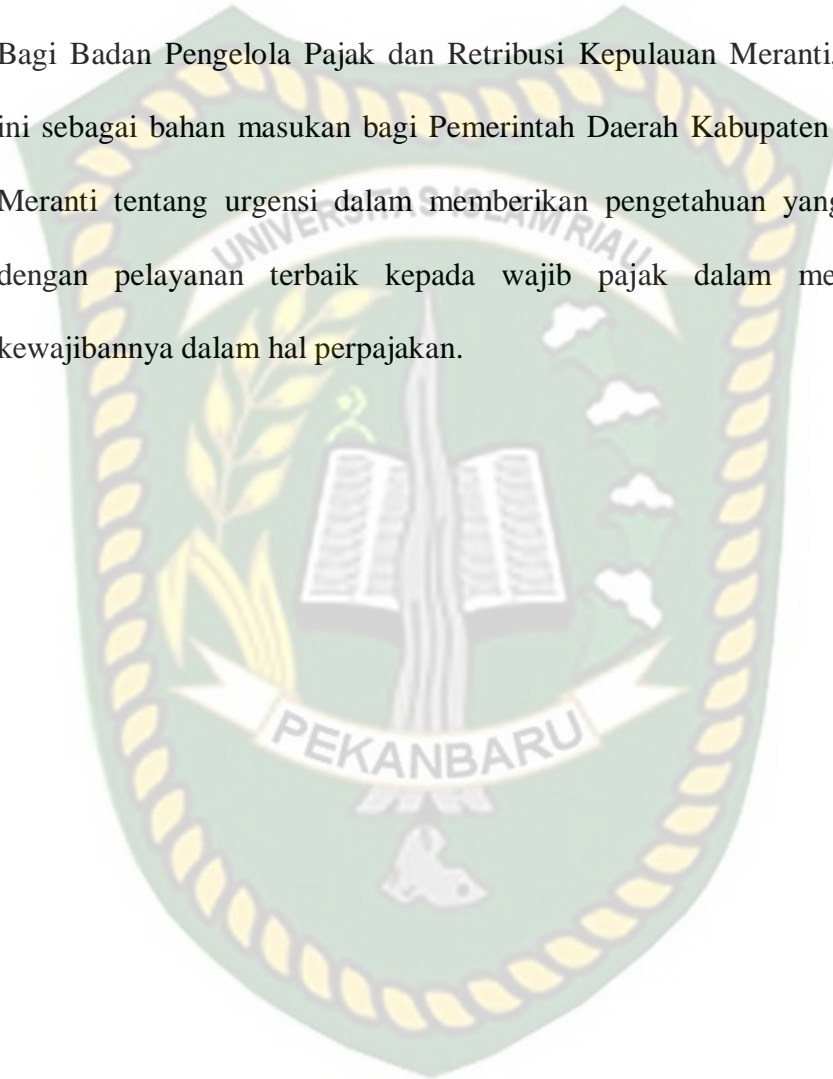
1. Untuk mendapatkan pengetahuan dari pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap wajib pajak pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas pajak pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan didalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagi dunia pendidikan diharapkan bermanfaat untuk perkembangan ilmu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta dapat memperkaya khazanah jenis penelitian yang sama.

- 2) Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, pengalaman, pemahaman tentang pajak serta kualitas pelayanan yang diberikan.
- 3) Bagi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kepulauan Meranti, penelitian ini sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti tentang urgensi dalam memberikan pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan terbaik kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam hal perpajakan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Literatur Review

Tabel 2.1

Review Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Daerah Di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Penelitian Terdahulu	Judul Penelitian	Variabel	Kesimpulan
1.	Ratna Kumala Dewi (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Tingkat Perkembangan Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Dependen : Kepatuhan WPOP Independen : 1. Pengetahuan Perpajakan 2. Sanksi Pajak 3. Tingkat Pengembangan Moral	Kualitas Pelayanan dan Sanksi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2.	Subki Abdul Qodir(2008)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi.	Dependen : Kepatuhan WPOP Independen : 1. Pelayanan Aparatur 2. Sanksi Pajak 3. Tingkat Pengembangan Moral	Pelayanan aparatur pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT PPh 21.
3.	Nugroho dan Sumadi (2005)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Studi Pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta.	Variabel Bebas : 1. Ketanggapan 2. Keandalan 3. Jaminan 4. Empati 5. Wujud Fisik	Dari hasil analisis regresi berganda yang disajikan disimpulkan bahwa variabel keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsibility</i>), dan jaminan (<i>assurance</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

			<p>Variabel Terikat:</p> <p>1. Kepuasan Wajib Pajak</p>	<p>kepuasan masyarakat wajib pajak tetapi variabel empati (<i>empathy</i>) dan wujud fisik (<i>tangibility</i>) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan kelima variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak. Variabel ketanggapan (<i>responsibility</i>) mempunyai-pengaruh dominan terhadap kepuasan wajib pajak di lingkungan Kantor, Pelayanan Pajak.</p>
4.	Rasyid M.M., Sukirman, dan Giri LB. (2011)	Pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Wujudfisik terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Purbalingga.	<p>Variabel Bebas :</p> <p>6. Ketanggapan</p> <p>7. Keandalan</p> <p>8. Jaminan</p> <p>9. Empati</p> <p>10. Wujud Fisik</p> <p>Variabel Terikat :</p> <p>Kepuasan Wajib Pajak</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik mempunyai pengaruh secara simultan dan parsial mempunyai kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Purbalingga.</p>
5.	Renaldi Putra S. (2009)	Pengaruh Program Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pasar Rebo	<p>Variabel Bebas :</p> <p>11. Ketanggapan</p> <p>12. Keandalan</p> <p>13. Jaminan</p> <p>14. Empati</p> <p>15. Wujud Fisik</p> <p>Variabel Terikat :</p> <p>Kepuasan Wajib Pajak</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, secara parsial hanya <i>reliability</i>, <i>assurance</i>, dan <i>emphaty</i> yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. <i>Tangibles</i> dan</p>

				<i>responsiveness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	--	--

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah sama-sama melihat pengaruh kualitas pelayanan (ketanggapan, kehandalan, jaminan, empathy dan wujud fisik) terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek pajak yang diteliti, lokasi dan waktu penelitian. Perbedaan juga terletak pada fokus penelitian dimana peneliti terdahulu lebih menekankan pembahasan kepada aspek kepatuhan wajib pajak sementara penulis lebih menekankan kepada aspek kepuasan wajib pajak dalam pelaksanaan pemungutan pajak daerah dilapangan. Selain itu perbedaan penelitian ini juga terdapat kepada pengambilan teori-teori yang digunakan dalam menganalisa masalah masalah dalam penelitian.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Konsep Administrasi Publik

Administrasi dalam perspektif etimologis berasal dari bahasa latin yaitu *ad-ministrare*, yang secara operasional berarti melayani, membantu dan memenuhi. Dalam bahasa asalnya berbentuk kata benda *administration* dan kata sifat *administrativus*. Sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *administration* yang kemudian dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi. (Afifudin, 2010: 23).

Administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian, yaitu:

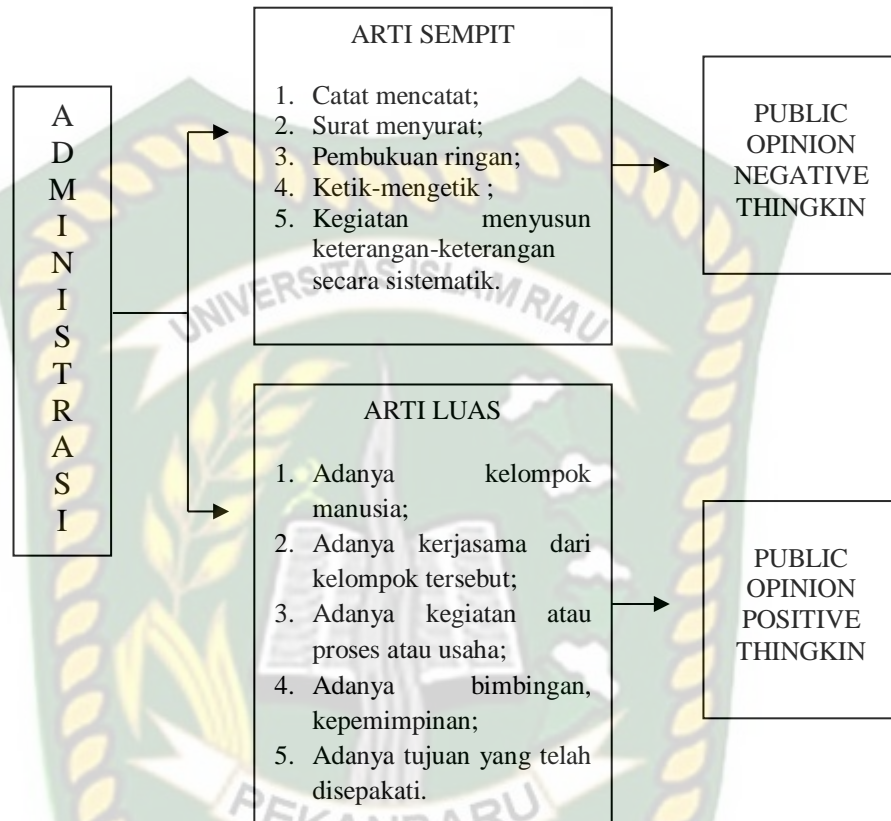
- 1) Administrasi dalam arti sempit, yaitu berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, kegiatan menyusun keterangan-keterangan secara sistematis, dan pencatatan-pencatatannya secara tertulis untuk didokumentasikan, agar mudah menemukannya jika akan dipergunakan lagi, baik secara terpisah maupun secara keseluruhan yang tidak terpisahkan, serta segala sesuatu yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*).
- 2) Administrasi dalam arti luas berasal dari kata *administration* (bahasa Inggris), yaitu:
 - a. Menurut H. A. Simon mengemukakan bahwa “*Administration as the activities of groups cooperating to accomplish common goals*”(administrasi adalah kegiatan kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama).
 - b. Menurut Luther Gulick mengemukakan bahwa “*Administration has to do with getting things done, with the accomplishment of defined objectives*” (administrasi adalah yang berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan).
 - c. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, administrasi diartikan sebagai:
 1. Usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi.

2. Usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan.
3. Kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan.
4. Kegiatan kantor dan tata usaha. (Afifuddin, 2010: 3-4)

Administrasi mempunyai ciri-ciri yang menjadi dasar dalam proses kegiatan administrasi, yaitu: (Afifudin, 2010: 6)

1. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih.
2. Adanya kerja sama dari kelompok tersebut.
3. Adanya kegiatan atau proses atau usaha.
4. Adanya bimbingan dan kepemimpinan.
5. Adanya tujuan yang telah disepakati bersama.

Gambar 2.1
Pembagian administrasi



Sumber : Afifudin, 2010: 6

Leonard D. White dalam bukunya *Introduction to The Study of Public Administration* mengatakan:

Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc. (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya).

Di dalam proses administrasi pada umumnya memerlukan dua orang atau lebih dan kelompok yang terdiri dari kelompok-kelompok yang berada dalam suatu negara, yang bekerja di bidang swasta, bidang sipil atau bidang militer yang

bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

William H. Newman dalam bukunya *Administrative Action* mengemukakan bahwa :

Administration has been defined as the guidance, and leadership and control of the effort of a group of individuals towards some common goal. (Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dari usaha-usaha kelompok individu-individu guna tercapainya tujuan bersama).

Dari pengertian diatas menjelaskan administrasi memerlukan sebuah tindakan yang dapat berupa bimbingan, kepemimpinan, pengawasan yang efektif yang merupakan fungsi-fungsi administrasi untuk mencapai suatu tujuan bersama yang sudah ditentukan.

Menurut H.A. Simon dkk. Dalam bukunya *Public Administration* bahwa:

Administration as the activities of group cooperating to accomplish common goals. (Administrasi adalah sebagai kegiatan dari pada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama).

Terhadap pengertian diatas administrasi memerlukan sebuah kerja sama antara dua orang atau lebih ataupun kelompok-kelompok kepentingan tertentu yang mengadakan pertemuan antar kelompok-kelompok tertentu untuk dapat menyelesaikan tujuan bersama.

Administrasi publik di Indonesia lebih dikenal dengan istilah administrasi Negara. Administrasi publik merupakan salah satu disiplin ilmu administrasi sebagai salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. White (dalam Waluyo, 2007: 35) menyatakan bahwa administrasi publik terdiri atas semua kegiatan Negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijakan

Negara. Sedangkan menurut Kasim (dalam Waluyo 2007: 36) menyatakan bahwa administrasi publik sangat berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, melainkan pula pada tingkat implementasi kebijakan, karena memang administrasi publik berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan politik.

Administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan. Dimana tujuan kenegaraan tersebut meliputi upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan barang-barang publik dan memberikan pelayanan publik. Sedangkan Siagian (dalam Waluyo, 2007: 37) mengatakan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Mathis (2003:86), menyatakan ada 6 ciri utama yang mendesak pemerintah untuk melakukan reformasi administrasi pelayanan publik sebagai akibat dari tuntutan masyarakat yang sangat cepat:

- 1) *Productivity*, bagaimana pemerintah mampu menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik dengan pajak yang lebih kecil.
- 2) *Marketization*, bagaimana pemerintah mampu menggunakan intensif gaya perusahaan untuk mencabut kelambanan birokrasi.
- 3) *Service orientation*, bagaimana pemerintah membangun kepercayaan warga negara dengan memberikan pelayanan yang di desain dari kebutuhan warga negara.

- 4) *Dezentralization*, bagaimana pemerintah dapat membuat program yang responsive dan efektif.
- 5) *Policy*, peningkatan kapasitas pemerintah dalam pendayagunaan kebijakan.
- 6) *Accountability*, mendorong pemerintah agar lebih mementingkan output dan outcome daripada proses dan struktur serta merubahpendekatan *topdown* menjadi *bottom-up*.

2.2.2 Organisasi

Pada tatanan konsep administrasi yang menjadi tolok ukur penelaahan adalah organisasi, sebab fenomena kerja sama sebagai telaahan ilmu administrasi hanyalah fenomena kerja sama yang berlangsung secara organisasional, maka peneliti berpendapat bahwa beberapa pengertian dan definisi organisasi yang di kemukakan oleh para ahli di antaranya :

Siagian dalam bukunya Filsafat Administrasi (2008:7) pengertian organisasi telah dideskripsikan dlam pengertian bahwa :

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan di mana terdapat seorang atau beberapa orang yang di sebut atasandan seseorang atau beberapa orang yang di sebut bawahan.

Definisi diatas menjelaskan bahwa organisasi memerlukan dua orang atau lebih yang bekerja sama secara ikhlas dan sukarela secara terikat pada badan atau lembaga pemerintahan yang terdapat atasan dan bahahan yang kemudian ditentukan penempatan tujuan yang jelas yaitu tujuan yang ditentukan oleh semua orang yang terlibat langsung dalam proses pelaksanaan tujuan tersebut.

Lubis dan Husein dalam Sedarmayanti juga menuturkan tentang pengeritan orgnisasi yang telah diurai (2000:20) dalam bukunya Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi sebagai berikut:

Organisasi sebagai suatu kesatuan sosial dari kelompok manusia, yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, yang sebagai sesuatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai batas batas yang jelas, sehingga dapat di pisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Dari definisi tersebut organisasi merupakan suatu alat untuk pencapaian tujuan dari berbagai pihak yang berada di luar organisasi tersebut, dan sebagai alat sarana dan prasarana untuk pencapaian tujuan. Untuk itu organisasi harus di buat secara rasional, dalam arti harus di bentuk dan beroperasi berdasarkan ketentuan formal dan perhitungan efisiensi supaya hasilnya efektif.

Dimock yang di kutip Handyaningrat (2002:42) dalam bukunya Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen sebagai berikut:

Organisasi adalah perpaduan secara sistematis dari bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat mengenai kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dalam usaha pencapaian tujuan yang telah di tentukan.

Pengertian diatas telah memberikan gambaran bahwa dalam organisasi terdapat unsur seperti kelompok yang di kenal, kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan yang merupakan kesatuan usaha atau kegiatan, setaip anggota sumbangan usaha atau tenaganya, adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam suatu tujuan.

Dalam aspek lain pengertian organisasi juga dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu organisasi arti statis dan organisasi dalam arti dinamis.

1) Organisasi Dalam Arti Statis.

Organisasi dalam arti statis diartikan sebagai suatu organisasi yang tidak bergerak atau diam. Organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak berarti melihat organisasi itu seperti tergambar dalam bagian (*organogram*) yang beraneka ragam. Beragam pandangan tentang organisasi dalam arti statis, antara lain sebagai berikut :

a. Organisasi dipandang sebagai wadah atau sebagai alat :

1. Organisasi sebagai alat pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya;
2. Organisasi merupakan wadah daripada sekelompok orang (*group of people*) yang mengadakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama;
3. Organisasi sebagai wadah atau tempat dimana administrasi dan manajemen dijalankan yang memungkinkan administrasi dan manajemen itu bergerak sehingga memberi bentuk pada administrasi dan manajemen.

b. Organisasi dipandang sebagai jaringan dari hubungan kerja yang bersifat formal seperti yang tergambar dalam suatu bagian dengan mempergunakan kotak-kotak yang beraneka ragam.

- c. Organisasi dipandang sebagai hirarki kedudukan atau jabatan yang menggambarkan secara jelas tentang garis wewenang, garis komando dan garis tanggungjawab.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa organisasi dalam arti statis merupakan wadah atau tempat kegiatan administrasi dan manajemen berlangsung dengan gambaran yang jelas tentang hirarki yang berkaitan dengan kedudukan, jabatan wewenang, garis komando dan tanggungjawab.

2) Organisasi Dalam Arti Dinamis.

Organisasi dalam arti dinamis berarti melihat organisasi sebagai suatu organ yang hidup, suatu organisme yang dinamis. Memandang organisasi sebagai organisme yang dinamis berarti memandang organisasi bukan hanya dari aspek bentuk dan bentuknya, tetapi juga melihat organisasi itu dari aspek substansi. Substansi organisasi adalah sekelompok orang-orang yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Dengan pengertian lain organisasi dalam arti dinamis berarti mengamati aktivitas atau kegiatan yang ada didalam organisasi, serta seluruh aspek yang berhubungan dengan usaha pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Dengan demikian muncul berbagai macam pandangan tentang organisasi dalam arti dinamis, sebagai berikut :

- a. Organisasi dalam arti dinamis berarti organisasi itu selalu bergerak mengadakan pembagian tugas atau pekerjaan sesuai dengan system yang telah ditentukan serta sesuai pula dengan lingkup daripada organisasi itu.
- b. Organisasi dalam arti dinamis berarti memandang organisasi itu dari segi isinya, yaitu sekelompok orang yang melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Jadi organisasi dalam arti dinamis menyoroti unsur manusia yang ada di dalamnya. Manusia merupakan unsur

terpenting dari seluruh unsur organisasi karena hanya manusia yang memiliki sifat kedinamisan.

Organisasi merupakan suatu bentuk kerjasama antara sekelompok orang yang tergabung dalam suatu wadah tertentu guna mencapai tujuan bersama seperti yang telah ditetapkan bersama. Atau dengan kata lain organisasi adalah koordinasi secara rasional kegiatan sejumlah organisasi untuk mencapai tujuan bersama yang dirumuskan secara eksplisit, melalui pengaturan dan pembagian kerja serta melalui herarki kekuasaan dan tanggung jawab.

Terdapat beberapa hal yang mencirikan bahwa sekumpulan orang yang ada dalam organisasi tersebut didasari :

- 1) Adanya kerjasama di antara kelompok orang dalam ikatan formal;
- 2) Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai;
- 3) Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur;
- 4) Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik;
- 5) Adanya pekerjaan yang akan dikerjakan; dan
- 6) Adanya hukum *organization*.

Wewenang (*authority*) merupakan bagian dari mata organisasi. Wewenang merupakan alat dan dasar hukum dari organisasi untuk bertindak dan memerintah orang atau pihak lain. Tanpa ada wewenang terhadap suatu pekerjaan/tugas janganlah melakukan pekerjaan/tugas, karena tidak mempunyai dasar hukum untuk melaksanakannya.

Dalam menyelenggarakan organisasi terdapat beberapa sumber dan jenis wewenang masing-masing sumber dan jenis tersebut mempunyai implikasi terhadap hubungan antara pemimpin staf atau anggota dan juga mekanisme

kerjanya. Sumber dan jenis-jenis wewenang tersebut adalah seperti berikut yang dikutip dari buku manajemen sumber daya manusia (Hasibuan, 2000:89).

Adapun Tujuan Dan Fungsi Organisasi adalah sebagai berikut:

1) Tujuan Organisasi.

Secara sistematis maka keseluruhan kegiatan organisasi harus berorientasi pada tujuan. Ini berarti bahwa tujuan organisasi mesti dijadikan pedoman untuk dalam pembagian kerja, penentuan bahan tugas, banyaknya tenaga yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu harus dipertimbangkan dengan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, keseluruhan pekerjaan pengelolaan dan operasional harus diatur dan direncanakan berdasarkan strategi untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dengan cara efektif dan efisien.

Prinsip kerja yang menggunakan tujuan sebagai pedoman lazimnya disebut "*Management By Objective*" (MBO) atau "*Administration By Objective*" (ABO). Begitu pentingnya kedudukan tujuan dalam penyusunan organisasi, maka tujuan organisasi perlu terlebih dahulu dirumuskan secara jelas, tertulis, dan kemudian dikomunikasikan secara baik sehingga tujuan bisa dipahami secara benar-benar oleh para anggota organisasi. Bila MBO bisa dilaksanakan secara baik, maka masing-masing anggota organisasi walaupun berbeda dalam kedudukan atau fungsinya, walaupun berbeda dalam waktu bekerjanya, namun semuanya sebagai anggota sistem, gerak langkahnya terarah pada pencapaian tujuan organisasi. Kesatuan arah pada tujuan bersama

(*unityofpurpose*) dari gerak langkah pada anggota yang berbeda dalam fungsi atau waktu yang dipergunakan tersebut “*equifinality*” Setiap administrator yang ingin sukses tentu berusaha menciptakan iklim organisasi yang memiliki “*unityofpurpose*” dan “*equifinality*” .

2) Fungsi Organisasi.

Organisasi profesi kependidikan berfungsi sebagai pemersatu seluruh anggota profesi dalam kiprahnya menjalankan tugas keprofesiannya, dan memiliki fungsi peningkatan kemampuan profesional profesi ini.

- a. Fungsi Pemersatu.
- b. Fungsi Peningkatan Kemampuan Profesional

Menurut Gasperz (2005:45) definisi pengorganisasian adalah proses mengatur dan menghubungkan pekerjaan yang harus dilakukan, sehingga dapat diselesaikan secara efektif dan efisien oleh orang-orang yang menjadi anggota dari organisasi tersebut pengorganisasian terdiri dari 3 jenis tindakan, yaitu :

- a. Merancang struktur organisasi yang mencakup pekerjaan mengidentifikasi tugas-tugas yang harus dilakukan dan menggolongkannya ke dalam kelompok-kelompok organisasi yang baik penimbangannya.
- b. Mendefinisikan dan mendelegasikan (melimpahkan) wewenang dan tanggung jawab.
- c. Menetapkan hubungan-hubungan.

Pengorganisasian secara efektif dapat menghasilkan manfaat atau keuntungan sebagai berikut :

- a. Kejelasan tentang ekspektasi-ekspektasi kinerja individual dan tugas-tugas yang terspesialisasi.
- b. Pembagian kerja, yang menghindari timbulnya duplikasi, konflik, dan penyalahgunaan sumber-sumber daya, baik sumber daya material maupun sumber daya manusia.

- c. Terbentuknya Suatu arus aktivitas kerja yang logis, yang dapat dilaksanakan dengan baik oleh individu-individu atau sebagai kelompok-kelompok.
- d. Saluran-saluran komunikasi yang mapan, yang membantu pengambilan keputusan dan pengawasan.
- e. Mekanisme-mekanisme yang mengoordinasi, memungkinkan tercapainya harmoni antara para anggota organisasi, yang terlibat dalam aneka macam kegiatan.
- f. Upay-upaya yang difokuskan yang berkaitan dengan sasaran-sasaran secara logis dan efisien.
- g. Struktur-struktur otoritas tepat, yang memungkinkan kelancaran perencanaan dan pengawasan pada seluruh organisasi yang bersangkutan.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) Tingkat baik buruknya sesuatu: (2) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah: 2018:54) adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan, (2) Kecocokan untuk pemakaian, (3) Perbaikan berkelanjutan, (4) Bebas dari kerusakan/cacat, (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) Melakukan segala sesuatu secara benar, (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah: 2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah: 2018:55) antara lain adalah: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml et. Al. (dalam Hardiansyah: 2018:55) mengatakan bahwa:

“Servoual is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent.” The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.”

Servoual merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik.” Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, Zeithaml et al. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *preceived service*. *Expected service* dan *preceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Competence. Possession of reguired skill and knowledge to perform service*; (5) *Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel*; (6) *Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider*; (7) *Feel secure. Freedom from danger, risk, or doubt*; (8) *Access. Approachable and easy of contact*; (9) *Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand*; and (10) *Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs*.

Berdasarkan uraian di atas dijelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu *Tangible* (terlihat/ terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, *Realiabale* (kehandalan), terdiri dari

kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat: *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi, *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat, *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko, *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, dan *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et. Al. Menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi Servoval (kualitas pelayanan) sebagai berikut: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*: (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*: (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*: (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and*

confidence, and (5) Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, tapi ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal” yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini dipertegas oleh Winardi (dalam Hardiansyah: 2011:45): “Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif.”

Menurut Van Looy (dalam Hardiansyah, 2018:45), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah: 2018:46), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

1. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
3. Kemudahan dalam proses pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan;
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan .

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas;
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk Dimensi *Responsiveness* (Respon/ ketanggapan), terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan ;
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan .

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan;
2. Petugas melayani dengan sikap ramah;
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;

4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan);
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.2.5 Kepuasan Wajib Pajak Badan Dengan Konsep Kepuasan Pelanggan.

Sebagaimana telah dikemukakan Kotler (2009) dalam total kepuasan wajib pajak, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) pelayanan yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Sebagaimana pendapat lain, yang telah dikemukakan Day dalam Tjiptono (2011) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan wajib pajak adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lain) dan kinerja aktual produk yang dirasakan yang dirasakan pemakaiannya).

Pengukuran Kepuasan seperti yang dikemukakan Kotler dalam Tjiptono (2011), ada empat metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran.

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para wajib pajak untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Semua informasi yang diperoleh dalam metode ini dapat memberikan ide baru dan masukan yang berharga kepada Badan Pengelola Pajak

dan Retribusi Daerah, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi karena metode ini bersifat, maka sulit mendapatkan gambar lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan wajib pajak.

2. Survei kepuasan wajib pajak.

Umumnya penelitian mengenai kepuasan wajib pajak umumnya dilakukan dengan penelitian survey baik survey melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari wajib pajak dan juga memberi tanda positif bahwa Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah menaruh perhatian terhadap para wajib pajak.

3. *Ghost Shopping* (belanja siluman).

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang atau *ghost shopper* untuk berperan dan bersikap sebagai wajib pajak yang potensial. Lalu *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan petugas pajak dalam melayani wajib pajak tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah dapat menjawab pertanyaan wajib pajak dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para Atasan petugas pajak terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana petugas pajak berinteraksi dan memperlakukan para wajib pajak.

4. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang hilang).

Perusahaan seyogyanya menghubungi para wajib pajak serta mencari tau apa penyebabnya wajib pajak yang telah berhenti membayar pajak mengapa hal itu bisa terjadikan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan tingkat kehilangan wajib pajak juga penting, dimana peningkatan kehilangan wajib pajak menunjukkan kegagalan pelanggan kegagalan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah dalam memuaskan wajib pajak. Pengukuran pelanggan (Wajib Pajak Badan) harus dilakukan secara terus-menerus sebab keadaan pelanggan terus berubah-ubah. Hal ini bertujuan agar Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) terus mempertahankan atau meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam kondisi yang terus berubah.

2.2.6 Pendapatan Asli Daerah

Dasar hukum Pendapatan Asli Daerah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pengertian Pendapatan Asli Daerah terdapat dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yaitu Pendapatan Asli Daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh Daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-Undangan.

Berdasarkan ketentuann perundang-undangan yang berlaku, yang tertuang dalam pasal 1 butir 13 undang-undang Nomor17 tahun 2003 tentang keuangan Negara, Pendapatan asli daerah adalah hak pemerintah daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan yang bersih. Pasal 1 butir 15 Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang di maksud dengan Pendapatan Daerah adalah semua hak daerah yang diakui sebagaimana penambahan nilai kekayaan bersih dalam priode tahun anggaran yang bersangkutan.

Pasal 1 butir 17 Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah menentukan bahwa Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang di peroleh daerah yang di pungut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Sesuai dengan ketentuan pasal dan Undang-undang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan. Pusat dan Daerah, Pendapatan Asli Daerah dapat di peroleh melalui sumber-sumber dana yang di dapat dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Sumber-sumber pendapatan tersebut diharapkan menjadi sumber pembiyaan penyelenggaraan dan pembangunan untuk meningkatkan dan memeratkan kesejahteraan rakyat.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah salah satu sumber dana pembiayaan pembangunan daerah pada kenyataannya belum cukup memberikan sumbangan bagi pertumbuhan daerah, hal ini mengharuskan pemerintah daerah menggali dan meningkatkan pendapatan daerah terutama sumber pendapatan asli daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan daerah yang

bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai mewujudkan asas desentralisasi.

Dalam upaya memperbesar peran pemerintah daerah dalam pembangunan, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mandiri dalam membiayai kegiatan operasional rumah tangganya. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan daerah tidak dapat dipisahkan dengan belanja daerah, karena adanya saling terkait dan merupakan satu alokasi anggaran yang disusun dan dibuat untuk melancarkan roda pemerintahan daerah. Adanya hak, wewenang, dan kewajiban yang diberikan Kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, merupakan satu upaya untuk meningkatkan peran pemerintah daerah dalam mengembangkan potensi daerahnya dengan mengelola sumber-sumber pendapatan daerah secara efisien dan efektif khususnya Pendapatan asli daerah sendiri.

Adapun sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 yaitu:

- 1) Pendapatan asli daerah (PAD) yang terdiri dari :
 - a. Hasil pajak daerah yaitu Pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan oleh daerah untuk pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik. Pajak daerah sebagai pungutan yang dilakukan pemerintah daerah yang hasilnya digunakan untuk pengeluaran umum

yang balas jasanya tidak langsung diberikan sedang pelaksanaannya bisa dapat dipaksakan.

- b. Hasil retribusi daerah yaitu pungutan yang telah secara sah menjadi pungutan daerah sebagai pembayaran pemakaian atau karena memperoleh jasa atau karena memperoleh jasa pekerjaan, usaha atau milik pemerintah daerah bersangkutan. Retribusi daerah mempunyai sifat-sifat yaitu pelaksanaannya bersifat ekonomis, ada imbalan langsung walau harus memenuhi persyaratan-persyaratan formil dan materil, tetapi ada alternatif Untuk mau tidak membayar, merupakan pungutan yang sifatnya budgetetairnya tidak menonjol, dalam hal-hal tertentu retribusi daerah adalah pengembalian biaya yang telah dikeluarkan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat.
- c. Hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Hasil perusahaan milik daerah merupakan pendapatan daerah dari keuntungan bersih perusahaan daerah yang berupa dana pembangunan daerah dan bagian untuk anggaran belanja daerah yang disetor ke kas daerah, baik perusahaan daerah yang dipisahkan, sesuai dengan motif pendirian dan pengelolaan, maka sifat perusahaan daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat menambah pendapatan daerah, member jasa, menyelenggarakan kemamfaatan umum, dan memperkembangkan perekonomian daerah.
- d. Lain-lain pendapatan daerah yang sah ialah pendapatan-pendapatan yang tidak termasuk dalam jenis-jenis pajak daerah, retribusi daerah,

pendapatan dinas-dinas. Lain-lain usaha daerah yang sah mempunyai sifat yang pembuka bagi pemerintah daerah untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan baik berupa materi dalam kegiatan tersebut bertujuan untuk menunjang, melapangkan, atau memantapkan suatu kebijakan daerah disuatu bidang tertentu.

- 2) Retribusi daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan:
- 3) Dana perimbangan diperoleh melalui bagian pendapatan daerah dari penerimaan pajak bumi dan bangunan baik dari pedesaan, perkotaan, pertambangan sumber daya alam dan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Dana perimbangan terdiri atas dana bagi hasil, dana alokasi umum, dan dana alokasi khusus;
- 4) Lain-lain pendapatan daerah yang sah adalah pendapatan daerah dari sumber lain misalnya sumbangan pihak ketiga kepada daerah yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

2.2.7 Perpajakan

2.2.7.1 Pengertian Pajak Daerah

Banyak definisi atau batasan yang telah dikemukakan oleh para pakar, yang satu sama lain pada dasarnya memiliki tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak sehingga dapat mudah dipahami. Perbedaannya hanya terletak pada sudut pandang yang digunakan oleh masing-masing pihak saat merumuskan

pengertian pajak. Definisi Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Resmi (2005:1) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 pada Bab I pasal 1 ayat 10 bahwa Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari definisi tersebut di atas dapat ditarik adanya beberapa ciri dari pajak sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pelaksanaannya;
- 2) Terhadap pembayaran pajak, tidak ada kontra prestasi yang dapat ditunjukkan secara langsung;
- 3) Pemungutannya dapat dilakukan baik oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, karena itu ada istilah Pajak Pusat dan Pajak Daerah.
- 4) Hasil dari uang pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Pemerintah baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, dan apabila terdapat kelebihan maka sisanya dipergunakan untuk public investment (Rusjdi, 2011 :33).

2.2.7.2 Fungsi Pajak

Negara melakukan pemungutan pajak dengan tujuan untuk menjalankan pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat. Demikian halnya dengan NKRI, tujuan melakukan pemungutan pajak adalah untuk menjalankan pemerintahan dalam rangka melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa

dan ikut berpartisipasi menertibkan dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (termasuk di dalam Pembukaan UUD 1945 alinea ke empat).

Menurut Mardiasmo (2012:2), pajak mempunyai 2 (dua) fungsi penting yaitu fungsi pengeluaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*).

Fungsi Pengeluaran (*Budgetair*): Yaitu fungsi pajak untuk mengisi kas negara dalam rangka menjalankan pemerintahan, baik untuk membiayai pengeluaran Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, untuk pembiayaan rutin seperti pengeluaran gaji karyawan/pegawai, pengeluaran administratif perkantoran maupun lainnya yang bersifat tetap. Untuk melihat fungsi *budgetair* dapat dilihat pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBD).

Fungsi Mengatur (*Regulerend*): Yaitu fungsi untuk mengatur menjamin terlaksananya kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah baik di bidang sosial budaya, ekonomi maupun bidang politik. Kebijakan-kebijakan diarahkan untuk meningkatkan dan merangsang investor baik asing maupun nasional guna berinvestasi di Indonesia serta untuk mengontrol kondisi sosial budaya maupun kontrol di bidang lainnya seperti: menekan peredaran minuman keras maka dikenakan pajak yang tinggi untuk minuman keras, mencegah anjloknya harga pakaian dalam negeri maka pemerintah mengeluarkan larangan impor pakaian bekas dari luar negeri dan sebagainya.

2.2.7.3 Jenis-jenis Pajak Daerah

Dalam penulisan ini, pembahasan tentang penerimaan pajak dibatasi untuk Pajak Daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis pajak terdiri dari:

1) Pajak Provinsi, terdiri dari:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor. Adalah pajak atas kepemilikan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor . Adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.
- d. Pajak Air Permukaan. Adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah, tidak termasuk air laut, baik yang berada di laut maupun di darat.
- e. Pajak Rokok. Adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah.

2) Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari:

- a. Pajak Hotel Adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel.
- b. Pajak Restoran Adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- c. Pajak Hiburan Adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan.
- d. Pajak Reklame Adalah pajak atas penyelenggaraan reklame.
- e. Pajak Penerangan Jalan Adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh dari sumber lain.
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan Adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam di dalam dan/atau permukaan bumi untuk dimanfaatkan.
- g. Pajak Parkir Adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun disediakan sebagai usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan.
- h. Pajak Air Tanah Adalah” pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
- i. Pajak Sarang Burung Walet Adalah pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet.
- j. Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan Adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang

digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan.

- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan hak atas tanah dan/bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/ataubangunan oleh orang pribadi atau badan. Hak atas tanah dan/atau bangunan adalah hak atas tanah, termasuk hak pengelolaan beserta bangunan di atasnya sebagaimana dimaksud dalam undang-undang dibidang pertanahan dan bangunan.

Di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ini disebutkan bahwa daerah dilarang memungut pajak selain jenis pajak seperti yang tersebut di atas. Jenis pajak ini tidak dapat dipungut apabila potensinya kurang memadai dan/atau disesuaikan dengan kebijakan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

2.2.8 Kaitan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak

Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya yang sangat penting bagi suatu organisasi untuk melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*). Peningkatan kualitas pelayanan mungkin dianggap sebagai kegiatan yang berlebihan mengingat produk/jasa yang dihasilkan merupakan suatu produk/jasa yang tidak ada saingannya di pasaran atau dengan kata lain mau tidak mau, suka tidak suka masyarakat tidak memiliki pilihan lain. Oleh sebab itu perlunya upaya yang sungguh-sungguh dari pihak pemerintah melalui organisasi/instansi yang ditunjuk untuk melakukan usaha peningkatan kualitas pelayanan. Seperti halnya dengan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kepulauan Merati perlu terus berupaya dalam mewujudkan pelayanan berkualitas, sebab dengan upaya tersebut diharapkan akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak sehingga mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar

Pajak yang akan membawa implikasi untuk peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Kepulauan Meranti setiap tahunnya sehingga Meranti dalam membiayai pembangunan di daerah tidak lagi memiliki ketergantungan yang besar kepada dana dari pemerintah pusat.

2.3 Kerangka Pemikiran.

Setiap wajib pajak menuntut pelayanan yang berkualitas dalam pengurusan pajaknya sehingga wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang secara umum diinginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan (tidak bertele-tele), tepat dan cepat. Akan tetapi dalam kenyataannya di lapangan sering terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan sesungguhnya sehingga dukungan dan kepercayaan wajib pajak belum dapat dikatakan maksimal. Dalam penelitian ini sebagai kerangka berpikir (kerangka konseptual) mengacu pada pendapat Kotler dalam Tjiptono (2011:110) terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan.

- 1) Keandalan (Reliability).
- 2) Ketanggapan (Responsiveness)
- 3) Jaminan (Assurance).
- 4) Empati (Empathy).
- 5) Wujud fisik (Tangibility).

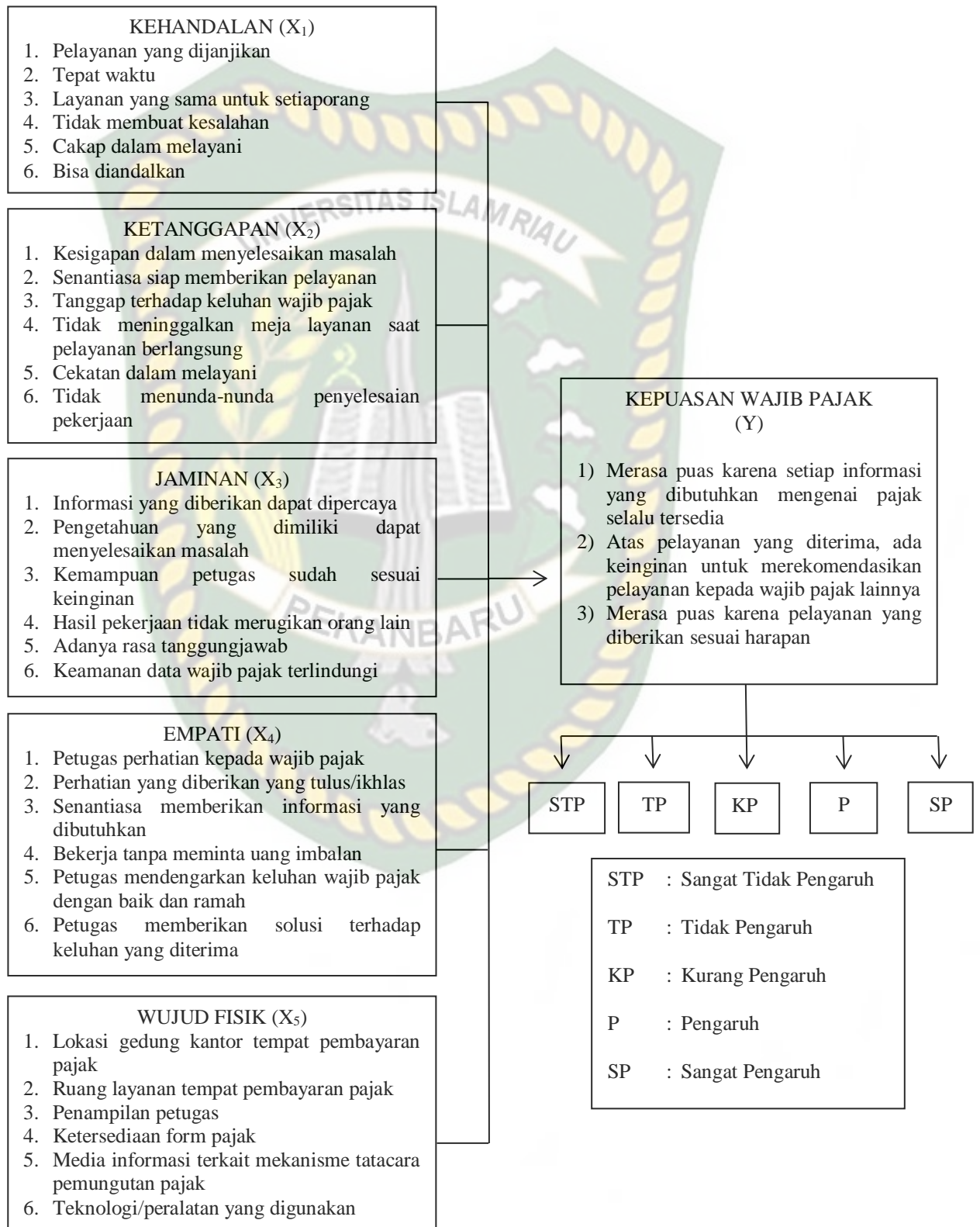
Tjiptono (2011:211) mengelompokkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima dapat diukur dalam 3 (tiga) indikator:

- 1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia.
- 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada yang lainnya.
- 3) Merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Dari uraian tersebut di atas, kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam tesis ini yang dapat dilihat dari Gambar 2.2 berikut:

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

PELAYANAN
(X)



Sumber : Tjiptono (2011:110 dan 211)

2.4 Konsep Operasional

Hipotesis adalah pernyataan dugaan (*conjectural*) tentang hubungan antaradua variabel atau lebih (Kerlinger, 1990, p. 30). Dan menurut Irawan, hipotesis adalah jawaban sementara dari peneliti terhadap pertanyaan penelitiannya sendiri (2007, p. 129). Maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2.6 Konsep Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

2.7 Operasionalisasi Kosep

Operasionalisasi adalah proses pemberian definisi operasional atau indikator pada sebuah variabel (Krishnamurti, 2001, p. 47).

Indikator dan pengukuran masing-masing variabel dapat dijelaskan pada tabel 2.2 operasionalisasi variabel berikut ini:

Tabel 2.2
Operasionalisasi Variabel

No	Variable	Indikator	Defenisi Operasinal	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5	6
1	Kualitas Pelayanan (X)	Kehandalan (X1)	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan akurat dan terpercaya	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan yang dijanjikan 2) Tepat Waktu 3) Layanan yang sama untuk Setiap orang 4) Tidak membuat kesalahan 5) Cakap dalam melayani 6) Bisa diandalkan 	Skala Ordinal
		Ketanggapan (X2)	Kesedian dan kesiapan petugas/staf pelayanan untuk membantu wajib pajak (tangga)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kesigapan dalam Menyelesaikan masalah. 2) Senantiasa siap memberikan pelayanan 3) Tanggap terhadap keluhan wajib pajak 4) Tidak meninggalkan mejalayanan saat layanan berlangsung 5) Cekatan dalam melayani 6) Tidak menunda-nunda Penyelesaian pekerjaan 	Skala Ordinal
		Jaminan (X3)	Pengetahuan, kemampuan petugas palayanan dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik dan jaminan keamanan sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi yang dierikan dapat dipercaya 2) Pengetahuan yang dimiliki dapat menyelesaikan masalah 3) Kemampuan petugas sudah sesuai keinginan 4) Hasil pekerjaan tidak 5) Merugikan Adanya rasa tanggung jawab 6) Keamanan dat-data wajib pajak terlindungi 	Skala Ordinal
		Empati (X4)	Kemampuan memahami kebutuhan wajib pajak dengan memberikan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas perhatian kepada wajib pajak 2) Perhatian yang diberikan ikhlas 3) Senantiasa 	Skala Ordinal

			perhatian yang ikhlas	4) Bekerja tanpa memintaimbalan 5) Petugas mendengarkan keluhan wajib pajak dengan ramah 6) Petugas memberikan solusi terhadap keluhan yang terima	
		Wajud Fisik (X5)	Ketersediaan sarana dan prasarana, penampilan petugas/staf pelayanan	1) Lokasi gedung kantor tempat pembayaran pajak 2) Ruang layanan tempat pembayaran 3) Ketersediaan form 4) Media informasi terkait mekanisme tatacara 5) Teknologi/peralatan yang digunakan	Skala Ordinal
2.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan Wajib Pajak	Kepuasan Wajib Pajak adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh wajib pajak yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pajak.	1) Merasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan mengenai pajak selalu tersedia 2) Atas pelayanan yang diterima, ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan kepada wajib pajak yang lain 3) Merasa pusa karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.	Skala Ordinal

Sumber: Tjiptono (2011:110 dan 211)

Selanjutnya tanggapan atau respon dari responden terhadap indikator-indikator yang digunakan pada setiap variable disediakan dalam rentang 5 skala atau 5 tingkat yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dengan penjelasan dimana untuk mengukur skala penelitian pengaruh kehandalan terhadap kepuasan wajib pajak sebagaimana tabel 2.3 dan berikut ini:

Tabel 2.3
Ukuran Skala Penelitian Pengaruh kehandalan Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak

Skala	Jawaban	Makna	Rentang Skor
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berkualitas	80 – 60
2	Tidak Setuju	Tidak Berkualitas	161 – 240
3	Kurang Setuju	Kurang Berkualitas	241 – 320
4	Setuju	Berkualitas	321 – 400
5	Sangat Setuju	Sangat Berkualitas	401 – 500

Tanggapan atau respon dari responden terhadap indikator-indikator yang digunakan pada setiap variable disediakan dalam rentang 5 skala atau 5 dimana untuk mengukur skala penelitian pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan wajib pajak sebagaimana tabel 2.4 dan berikut ini:

Tabel 2.4
Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak

Skala	Jawaban	Makna	Rentang Skor
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berkualitas	80 – 60
2	Tidak Setuju	Tidak Berkualitas	161 – 240
3	Kurang Setuju	Kurang Berkualitas	241 – 320
4	Setuju	Berkualitas	321 – 400
5	Sangat Setuju	Sangat Berkualitas	401 – 500

Tanggapan atau respon dari responden terhadap indikator-indikator yang digunakan pada setiap variable disediakan dalam rentang 5 skala atau 5 dimana untuk mengukur skala penelitian pengaruh jaminan terhadap kepuasan wajib pajak sebagaimana tabel 2.5 dan berikut ini:

Tabel 2.5
Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak

Skala	Jawaban	Makna	Rentang Skor
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berkualitas	80 – 60
2	Tidak Setuju	Tidak Berkualitas	161 – 240
3	Kurang Setuju	Kurang Berkualitas	241 – 320
4	Setuju	Berkualitas	321 – 400
5	Sangat Setuju	Sangat Berkualitas	401 – 500

Tanggapan atau respon dari responden terhadap indikator-indikator yang digunakan pada setiap variable disediakan dalam rentang 5 skala atau 5 dimana untuk mengukur skala penelitian pengaruh empati terhadap kepuasan wajib pajak sebagaimana tabel 2.6 dan berikut ini:

Tabel 2.6
Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak

Skala	Jawaban	Makna	Rentang Skor
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berkualitas	80 – 60
2	Tidak Setuju	Tidak Berkualitas	161 – 240
3	Kurang Setuju	Kurang Berkualitas	241 – 320
4	Setuju	Berkualitas	321 – 400
5	Sangat Setuju	Sangat Berkualitas	401 – 500

Tanggapan atau respon dari responden terhadap indikator-indikator yang digunakan pada setiap variable disediakan dalam rentang 5 skala atau 5 dimana untuk mengukur skala penelitian pengaruh empati terhadap kepuasan bukti fisik sebagaimana tabel 2.7 dan berikut ini:

Tabel 2.7
Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak

Skala	Jawaban	Makna	Rentang Skor
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berkualitas	80 – 60
2	Tidak Setuju	Tidak Berkualitas	161 – 240
3	Kurang Setuju	Kurang Berkualitas	241 – 320
4	Setuju	Berkualitas	321 – 400
5	Sangat Setuju	Sangat Berkualitas	401 – 500

Tanggapan atau respon dari responden terhadap indikator-indikator yang digunakan pada setiap variable disediakan dalam rentang 5 skala atau 5 dimana untuk mengukur skala penelitian pengaruh empati terhadap kepuasan wajib pajak sebagaimana tabel 2.8 dan berikut ini:

Tabel 2.8
Ukuran Skala Penelitian Pengaruh Penelitian Kepuasan Wajib Pajak

Skala	Jawaban	Makna	Rentang Skor
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berkualitas	80 – 60
2	Tidak Setuju	Tidak Berkualitas	161 – 240
3	Kurang Setuju	Kurang Berkualitas	241 – 320
4	Setuju	Berkualitas	321 – 400
5	Sangat Setuju	Sangat Berkualitas	401 – 500

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *mix-method* yaitu penelitian yang memadukan pendekatan kualitas dan kuantitatif dalam tahap pengumpulan data dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua proses tahapan penelitian (Abbas, 2010 : Viii). Menurut Creswell (2014:5) *mix-method* merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan kuantitatif.

Penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian survei (*surveyresearch*) yaitu penelitian dalam rangka memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual untuk memperoleh kebenaran. Menurut Fink dan Kosecoff (dalam Sinulingga, 2011:24) secara eksplisit menjelaskan bahwa penelitian survei merupakan suatu metode pengumpulan data dan informasi secara langsung dari orang-orang tertentu yang dijadikan objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan secara bertahap sesuai dengan jadwal yang telah dikemukakan diatas, yaitu untuk memperoleh data secara lengkap. Data yang telah didapat dari proses wawancara dan observasi akan disajikan dengan bentuk deskripsi dengan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti. Selain itu ada juga data yang mendukung yaitu dokumentasi dari foto-foto hasil observasi.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Kepulauan Meranti, Jalan Merdeka Selatpanjang

Kota. Penulis memilih lokasi tersebut karena penulis melihat kewenangan terkait pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak berada pada instansi BPPRD.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan (Kuncoro, 2011:108). Populasi yang penulis tetapkan dalam penelitian ini adalah wajib pajak baik perorangan ataupun badan usaha yang dikenakan kewajiban pembayaran pajak dan yang sedang melakukan pengurusan pajak di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti yang merupakan wilayah kerja BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

3.3.2 Sampel

Oleh karena populasi adalah tidak terbatas dan bersifat homogen maka teknik pengambilan sampel untuk menentukan jumlah sampel menurut Situmorang (2011:78) adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z\alpha)^2(p)(q)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sample

Z α = Nilai standard normal yang besarnya tergantung α

Bila $\alpha = 0,05 \longrightarrow Z = 1,96$

Bila $\alpha = 0,01 \longrightarrow Z = 1,67$

P = Estimator proporsi populasi

q = (1 - p)

d² = Tingkat kesalahan yang bisa ditoleransi

Maka untuk memperoleh n (jumlah sample) yang besar dan nilai p belum diketahui, maka dapat digunakan $p = 0,5$. Dengan demikian jumlah sample yang mewakili populasi dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{(Za)^2(p)(q)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,01)^2}$$

$$n = 96,04 \text{ atau } 96 \text{ orang}$$

Pembulan Sample = 100 orang

Jumlah sample adalah sebanyak 100 orang sebagai responden.

Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Responden diminta menjawab pertanyaan dengan Metode Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:73).

Tabel 3.1. Responden Penelitian

No	Sub Populasi	Populasi	Sample	%
1	Unsur Dinas	120	30	30,00
2	Wajib Pajak	4.200	70	70,00
	Total		100 Orang	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2021

Dari tabel diatas perlu dijelaskan bahwa teknik pengambilan populasi dan sampel adalah dengan cara teknik sampling probabilitas atau random sampling yaitu teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan

demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif.

3.4 Data dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1) Data Primer.

Data Primer merupakan data langsung yang diperoleh dari responden melalui observasi dan pengisian kuesioner yang telah dipersiapkan. Responden adalah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban pajaknya ke kantor BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

2) Data Sekunder.

Data Sekunder adalah data-data yang mendukung data primer, diperoleh melalui dokumen-dokumen instansi seperti: Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana diubah dengan Perda Nomor 1 Tahun 2018 dan data pendukung lainnya.

Dalam usaha memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini, maka digunakan cara-cara sebagai berikut :

- 1) Observasi, yaitu mengamati secara langsung pelayanan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.
- 2) Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan kepada seluruh responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

- 3) Melalui dokumen instansi seperti : Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Pajak Daerah sebagaimana diubah dengan Perda Nomor 1 Tahun 2018, Modul Pelayanan Pajak dan data pelengkapan lainnya.

3.5 Metode Analisa Data

Proses analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda serta diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)*. Analisis Regresi Linear Berganda peneliti gunakan dalam rangka untuk memprediksi nilai dari variable terikat (*dependen variable*) yaitu kepuasan wajib pajak dengan tetap memperhitungkan nilai-nilai variable bebas (*independen variable*) dari kualitas pelayanan yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik, sehingga memperoleh pengaruh positif atau negatif kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Persamaan analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) pada penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Wajib Pajak

β_0 = Konstanta

X_1 = Kehandalan

X_2 = Ketanggapan

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Wujud Fisik

e = *Term of Error* (Variable yang tidak diteliti)

Untuk mengetahui bersama-sama apakah secara simultan variable bebas X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati) dan X^5 (Wujud fisik) memiliki hubungan yang signifikan dengan variable dependen Y (Kepuasan Wajib Pajak) maka dilakukan uji signifikan dengan menggunakan uji statistik F (uji F) (Ghozali, 2011:65). Pengaruh variable independen terhadap variable dependen diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*)95% atau $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis untuk uji secara serempak (simultan) adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati), X^5 (Wujud fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati), X^5 (Wujud fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti

Adapun statistik pengujiannya adalah:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Selanjutnya untuk menguji hubungan antara masing-masing variable bebas terhadap variable terikat secara persial atau pervariable digunakan uji t. Adapun rumusan hipotesa sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y).

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y).

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik t (Uji t). Pada tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 5\%$ tingkat pengujian dilakukan sebagai berikut :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Seluruh analisis data regresi linier berganda dilakukan dengan proses komputerisasi menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 20.

3.6. Uji Alat Ukur

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variable maka dilakukan uji Validitas. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correction* > r-tabel.

Koefisien kolerasi dikatakan baik atau valid apabila $r > 0,30$. Menurut Umar (2008:90) “ Jumlah responden untuk uji coba disarankan untuk 30 orang agar distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal”. Uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan kepada 30 orang responden di luar responden penelitian.

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pertanyaan yang merupakan mediasi suatu variable dan disusun dalam suatu bentuk kusioner. Reliabilitas suatu konstruk variable dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Nugroho, 2005:54).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi, diperlukan pengujian asumsi klasik meliputi pengujian.

3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Distribusi data tidak normal, karena terdapat nilai ekstrim data yang diambil. Menurut Ghozali (2011:87), ada dua cara yang dapat digunakan untuk uji normalitas, yaitu: analisis grafik dan analisis statistik.

1. Analisis Grafik

Normalitas data dapat dilihat melalui penyebaran titik pada sumbu diagonal dari P-Plot atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- a. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
 - b. Apabila data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
2. Analisis Statistik

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogorof-Smirnov (K-S). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis

H₀: data residual berdistribusi normal

H_a: data residual tidak berdistribusi normal

Hipotesis tersebut selanjutnya akan diuji menggunakan statistik pengujian sebagai berikut dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Jika pengujian sebagai signifikan ($\rho < \alpha$). Artinya data signifikan berbeda dengan kurva normal sehingga data tersebut data yang tidak normal distribusinya. Sebaliknya, jika hasil pengujian tidak signifikan ($\rho > \alpha$) berarti perbedaan antara data dengan kurva normal tidak signifikan (tidak ada perbedaan antara data dengan kurva normal) yang menyiratkan bahwa data mengikuti distribusi normal. (Santono, 2006:86).

3.6.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variable bebas. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai

variance inflation factor (VIF). Pada model regresi yang baik tidak terjadi kolerasi diantara variable bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi dengan melihat (1) nilai tolerance dan lawanya (2) variance inflation factor.

Toleransi mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variable bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai cut off, yang dipakai oleh nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Apabila terdapat variable bebas yang memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variable bebas dalam model regresi (Nazir, 2003:88).

3.6.5 Heteroskodastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain. Ada dua cara yang digunakan untuk mendeteksi gejala Heteroskodastisitas, yaitu: analisis grafik dan analisis statistik. (Sugiyono,2012:67).

- 1) Analisis Grafikk. Gejala Heteroskodastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik Scatterplot. Apabila data yang berbentuk titik-titik tidak membentuk suatu pola atau menyebar, maka model regresi tidak terkena Heteroskodastisitas.
- 2) Analisis Statistik. Untuk mendeteksi ada tidaknya Heteroskodastisitas dapat dilakukan dengan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variable independen dengan nilai absolut residualnya.

Jika nilai signifikan antara variable independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai dalam pembuatan penelitian ini sampai dengan selesai selama masih diperlukan maka jadwal penelitian akan berjalan. Diperkirakan selama kurang lebih 6 bulan dimulai dari bulan September 2020 sampai dengan Maret 2021.

Tabel 3.2 :
Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke 2020-2021																											
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal Tesis																												
2	Seminar Proposal Tesis																												
3	Revisi Proposal Tesis																												
4	Revisi Kuisisioner																												
5	Rekomendasi Survey																												
6	Survey Lapangan																												
7	Analisis Data																												
8	Penyusunan Tesis																												
9	Konsultasi Tesis																												
10	Ujian Konferehensif Tesis																												
11	Revisi Tesis																												
12	Penggandaan Tesis																												

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti

Secara geografis Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada koordinat antara sekitar 0°42'30"-1°28'0" LU, dan 102°12'0" 103°10'0"BT, dan terletak pada bagian pesisir timur pulau Sumatera, dengan pesisir pantai yang berbatasan dengan sejumlah Negara tetangga dan masuk dalam daerah Segitiga Pertumbuhan Ekonomi (*Growth Triagle*) Indonesia-Malaysia-Singapore (IMS-GT) dan secara tidak langsung sudah menjadi daerah Hinterland Kawasan *Free Trade Zone* (FTZ) Batam Tj. Balai Karimun. Dalam rangka memanfaatkan peluang dan keuntungan posisi geografis dan mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah perbatasan dengan Negara tetangga Malaysia dan Singapura, maka wilayah kabupaten Kepulauan Meranti sangat potensial berfungsi sebagai Gerbang Lintas Batas Negara/Pintu Gerbang Internasional yang menghubungkan dengan Riau daratan dengan Negara tetangga melalui jalur laut, hal ini untuk melengkapi kota Dumai yang terlebih dahulu ditetapkan dan berfungsi sebagai kota Pusat Kegiatan Strategis Negara yaitu yang berfungsi sebagai beranda depan negara, pintu gerbang internasional, niaga dan industri.

Luas wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti 3.714,19 km², terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Tercatat sebanyak 4 pulau utama disamping pulau-pulau kecil lainnya yang berada diwilayah Kabupaten Kepulauan Meranti. Kabupaten

Kepulauan Meranti terdiri dari 9 kecamatan. Jika dirinci luas wilayah menurut kecamatan dan dibandingkan dengan luas Kabupaten Kepulauan Meranti, Kecamatan Tebing Tinggi Timur merupakan kecamatan yang terluas yaitu 768 km² (20,68%) dan kecamatan yang terkecil adalah Kecamatan Tebing Tinggi dengan luas 81 km² (2,18%). Jarak terjauh antara ibu kota kecamatan dengan ibu kota Kabupaten Kepulauan Meranti adalah ibu kota Kecamatan Putri Puyu yaitu Desa Bandul dengan jarak lurus 59 km. Dan jarak terdekat selain Kecamatan Tebing Tinggi adalah ibu kota Kecamatan Rangsang Barat, yaitu desa Bantar dengan jarak lurus 6 km.

Berikut secara lengkap dijelaskan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Meranti 2019

No	Kecamatan	Luas Daerah		Persentase (%)
		Km ²	Ha	
1	Tebing Tinggi Barat	587.33	58,733	15.81
2	Tebing Tinggi	81.00	8,100	2.18
3	Tebing Tinggi Timur	768.00	76,800	20.68
4	Rangsang	411.12	41,112	11.07
5	Rangsang Pesisir	371.14	37,114	9.99
6	Rangsang Barat	128.20	12,820	3.45
7	Merbau	436.00	43,600	11.74
8	Pulau Merbau	380.40	38,040	10.24
9	Tasik Putri Puyu	551.00	55,100	14.83
	Kab. Kep. Meranti	3,714.19	371,419	100.00

Sumber : Meranti dalam angka 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kecamatan yang paling luas daerahnya adalah kecamatan tebing tinggi timur dengan persentase 20.68%, diikuti pada posisi kedua adalah kecamatan tebing tinggi barat kemudian tasik putrid puyu, merbau, rangsang, pulau merbau, rangsang pesisir, rangsang barat

dan kecamatan yang paling kecil luas wilayahnya adalah kecamatan tebing tinggi dengan persentase 2.18%.

Dari 9 jumlah kecamatan diwilayah Kabupaten Kepulauan Meranti ada sekitar 101 jumlah desa/kelurahan. Adapun Kecamatan yang memiliki jumlah desa/kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Rangsang dan Tebing Tinggi Barat yang masing-masing terdiri dari 14 desa/kelurahan, sedangkan kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan terkecil adalah Kecamatan Tebing Tinggi dengan jumlah desa/kelurahan sebanyak 9.

Berikut untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.2
Banyaknya Desa/Kelurahan menurut Kecamatan dan Klasifikasi

Kecamatan	Kelurahan	Desa	Desa Persiapan	Jumlah
Tebing Tinggi Barat	-	14	-	14
Tebing Tinggi	4	5	-	9
Tebing Tinggi Timur	-	10	-	10
Rangsang	-	14	-	14
Rangsang Pesisir	-	11	-	11
Rangsang Barat	-	12	-	12
Merbau	1	9	-	10
Pulau Merbau	-	11	-	11
Putri Puyu	-	10	-	10

Sumber : Meranti dalam angka 2019

4.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi BPPRD.

4.2.1 Tugas Pokok BPPRD.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 9 Tahun 2016, BPPRD mempunyai tugas pokok : “Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah Berdasarkan Asas Otonomi dan Pembantuan Dibidang Pajak dan Retribusi Daerah“.

4.2.2 Fungsi BPPRD

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 9 Tahun 2016, BPPRD mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pajak dan retribusi daerah;
- b. Penyelenggaraan kebijakan pemerintah dan pelayanan umum dibidang pajak dan retribusi daerah;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pajak dan retribusi daerah;
- d. Pelaksanaan tugaas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti yang merupakan penjabaran dari tugas pokok dan fungsinya terdiri dari :

4.2.3.1 Kepala

1) Kepala Badan

Kepala Badan mempunyai tugas dan fungsi:

- a) Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah Kabupaten pada bidang pengelola pajak dan retribusi daerah;
- b) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan

pelaporan, pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah.

- 2) Sekretariat, terdiri dari:
 - a) Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program;
 - b) Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
- 3) Bidang Pajak dan Retribusi Daerah, terdiri dari:
 - a) Seksi Pendaftaran dan Pendataan;
 - b) Seksi Penetapan;
 - c) Seksi Penagihan.
- 4) Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB, terdiri dari:
 - a) Seksi Pendataan dan Penilaian PBB dan BPHTB;
 - b) Seksi Penagihan dan Keberatan PBB dan BPHTB;
 - c) Seksi Pengolahan Data dan Informasi PBB dan BPHTB.
- 5) Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah, terdiri dari:
 - a) Seksi Perencanaan Pendapatan Daerah;
 - b) Seksi Pengembangan Pendapatan Daerah;
 - c) Seksi Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pendapatan.
- 6) Unit Pelaksana Teknis Dinas;
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional.

4.2.3.2 Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas mengkoordinasikan bidang- bidang, perumusan, umum, kepegawaian, perencanaan program, evaluasi, pelaporan dan administrasi keuangan dan perlengkapan.

Susunan Organisasi Sekretariat, terdiri dari :

1) Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program; dan

Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kegiatan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bagian Umum dan kepegawaian meliputi penyelenggaraan urusan surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat dan melaksanakan sebagian tugas sekretaris dalam menghimpun dan menyiapkan bahan perencanaan, program, kebijakan, pengendalian, monitoring dan evaluasi serta pelaporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Uraian tugas Sub Bagian Umum, Kepegawaian, dan Program sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:

- a) merencanakan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang telah ditetapkan;
- b) mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;
- c) menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;
- d) mengarahkan dan mendistribusikan surat masuk dan keluar sesuai dengan kepentingan dan permasalahannya;
- e) meneliti usulan permintaan formasi pegawai dilingkungan dinas, dan menyiapkan konsep petunjuk penyusunan formasi pegawai sebagai perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan dinas;
- f) melakukan pengelolaan perpustakaan, kearsipan dinas dan melakukan pendokumentasian kegiatan dinas;

- g) melaksanakan dan mengatur fasilitas rapat, pertemuan dan upacara serta melakukan kegiatan keprotokolan dan proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan;
 - h) melakukan tugas dibidang hukum, organisasi dan tatalaksana serta hubungan masyarakat;
 - i) membuat laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan
 - j) melakukan pengelolaan perpustakaan, kearsipan dinas dan melakukan pendokumentasian kegiatan dinas;
- 2) Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibagian keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Uraian tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan terdiri dari:

- a) merencanakan kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b) menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
- c) mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d) menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- e) mengusulkan kepada Sekretaris tentang penunjukan bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran, penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
- f) melakukan pengawasan, pengendalian dan mengevaluasi terhadap kinerja bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
- g) menghimpun dan mempersiapkan bahan dan data untuk penyusunan rencana kebutuhan barang;
- h) melaksanakan pembinaan pelaksanaan petunjuk teknis pengelolaan keuangan dan aset;

- i) melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang mencakup administrasi gaji pegawai, insentif tenaga kerja sukarela, PNS, melakukan usulan kenaikan gaji berkala serta melakukan pembukuan, membuat Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) keuangan, evaluasi dan laporan kegiatan keuangan dinas;
- j) membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai bahan pertanggungjawaban; dan

4.2.3.3 Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah.

Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- 1) pengumpulan dan pengolahan data untuk penyusunan rencana kerja bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah;
- 2) penyusunan draft rencana aksi (*action plan*) dan jadwal waktu (*time schedule*) bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah;
- 3) penyusunan draft Standar Operasional Prosedur (SOP) Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah;
- 4) penyusunan draft Sistem dan Prosedur Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah;
- 5) melaporkan pelaksanaan tugas Badan baik secara lisan, tertulis, berkala, maupun incidental kepada Kepala Badan;
- 6) memberi saran dan pertimbangan kepada atasan yang menyangkut bidang tugas;
- 7) pelaksanaan evaluasi kepada aparatur pelaksana pelayanan, pemungutan dan administrasi pelayanan pajak dan retribusi daerah;
- 8) pelaksanaan verifikasi data ketetapan pajak dan retribusi daerah dan data realisasi pemungutan pajak dan retribusi daerah;
- 9) melakukan kajian penghitungan potensi pajak dan retribusi daerah;
- 10) menyusun metode intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan asli daerah;
- 11) menyusun metode penetapan piutang pendapatan asli daerah;
- 12) menyusun metode penagihan pendapatan asli daerah;
- 13) melaksanakan pelayanan pajak dan retribusi daerah;
- 14) melakukan pemeriksaan lapangan/lokasi terhadap Wajib Pajak sebagai uji ketaatan terhadap peraturan perpajakan perlindungan pajak; dan
- 15) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah, terdiri dari :

1) Sub bidang Perencanaan Pendapatan Daerah;

Sub Bidang Perencanaan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah.

Uraian tugas Sub Bidang Perencanaan Pendapatan Daerah terdiri dari:

- a) pengumpulan dan pengolahan data untuk penyusunan rencana kerja Sub Bidang Perencanaan Pendapatan Daerah;
- b) penyusunan draft rencana aksi (*action plan*) dan skedul waktu (*time schedule*) kegiatan sub bidang Perencanaan Pendapatan Daerah;
- c) penyusunan draft peraturan daerah tentang Pajak dan Retribusi Daerah;
- d) penyusunan draft peraturan bupati tentang Pajak dan Retribusi Daerah;
- e) penyusunan draft Sistem Operasional Prosedur (SOP) Sub Bidang Perencanaan Pendapatan Daerah;
- f) penyusunan sistem pelayanan minimum (SPM) pelayanan pajak dan retribusi daerah;
- g) penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran berdasarkan anggaran berbasis kinerja Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah, Bidang Pajak dan Retribusi Daerah dan Pengelolaan PBB dan BPHTB;
- h) menyusun kajian akademik rancangan peraturan daerah tentang pajak dan retribusi daerah;
- i) melakukan kajian penghitungan potensi pajak dan retribusi daerah;
- j) menyediakan pelayanan pembayaran pajak dan retribusi daerah;
- k) menyajikan informasi piutang daerah; dan
- l) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Sub bidang Pengembangan Pendapatan Daerah;

Sub Bidang Pengembangan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah.

Uraian tugas Sub Bidang Pengembangan Pendapatan Daerah terdiri dari:

- a) pengumpulan dan pengolahan data untuk penyusunan rencanakerja Sub Bidang Pengembangan Pendapatan Daerah;
 - b) penyusunan draft rencana aksi (*action plan*) dan skedul waktu (*time schedule*) kegiatan sub bidang Pengembangan Pendapatan Daerah;
 - c) penyusunan draft Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bidang Pengembangan Pendapatan Daerah;
 - d) melakukan kajian terhadap sumber pajak dan retribusi baru;
 - e) inventarisasi pengkajian dan penataan produk hukum di Badan Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah;
 - f) menyusun metode intensifikasi dan eksternsifikasi pendapatan asli daerah;
 - g) menyediakan pelayanan pendaftaran wajib pajak dan wajib retribusi daerah;
 - h) melakukan koordinasi dengan Badan Pendapatan Provinsi dalam rangka pengalokasian dana bagi hasil provinsi dan bantuan keuangan provinsi;
 - i) konsolidasi progress, realisasi dan laporan terhadap SKPD penerima bantuan keuangan provinsi periodik setiap bulan;
 - j) menyusun laporan realisasi bantuan keuangan dan dana bagi hasil dan menyampaikannya kepada pihak-pihak terkait; dan
 - k) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Sub Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pendapatan Daerah.

Sub Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pendapatan mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah.

Uraian tugas Sub Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan terdiri dari:

- a) pengumpulan dan pengolahan data untuk penyusunan rencana kerja Sub Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pendapatan Daerah;
- b) penyusunan draft rencana aksi (*action plan*) dan skedul waktu (*time schedule*) kegiatan sub bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pendapatan Daerah;
- c) penyusunan draft Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pendapatan Daerah;
- d) penyusunan draft Sistem Operasional Prosedur (SOP) Sub Bidang Perencanaan Pendapatan Daerah;
- e) penyusunan sistem pelayanan minimum (SPM) pelayanan paja dan retribusi daerah;
- f) menganalisa kontribusi pendapatan daerah terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD);

- g) pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kepada SKPD pengelola Retribusi di lingkungan SKPD Kabupaten Kepulauan Meranti;
- h) melaksanakan sosialisasi kepada wajib pajak dan wajib retribusi untuk membayar pajak dan retribusi daerah;
- i) melakukan rekonsiliasi data dengan SKPD dan SKRD dengan satuan Kerja pengelola retribusi daerah;
- j) melakukan rekonsiliasi data dengan BPKAD terkait data realisasi pendapatan daerah;
- k) mengkoordinasikan dengan seluruh Satuan Kerja penghasilan pendapatan dalam rangka melaksanakan evaluasi pendapatan;
- l) memberikan penghargaan termasuk penerapan sanksi bagi para pelanggar pajak daerah retribusi jenis tertentu;
- m) menyajikan informasi realisasi pajak dan retribusi daerah; dan
- n) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.3.4 Bidang Pajak Dan Retribusi Daerah.

- 1) Bidang Pajak dan Retribusi Daerah mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Pajak dan Retribusi Daerah dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a) penyusunan rencana kerja bidang Pajak dan Retribusi Daerah;
- b) penyusunan rencana aksi (*action plan*) dan skedul waktu (*time schedule*) pelaksanaan pekerjaan bidang Pajak dan Retribusi Daerah;
- c) penyiapan bahan koordinasi, pengawasan, dan pengendalian kegiatan Pajak dan Retribusi Daerah;
- d) penyusunan Kebijakan Pajak dan Retribusi Daerah;
- e) penyusunan draft Perda Pajak dan Retribusi Daerah;
- f) penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran, pendataan, penetapan dan penagihan Wajib Pajak dan Wajib Retribusi;
- g) memberi saran dan pertimbangan kepada atasan yang menyangkut bidang tugas;
- h) penyusunan Surat Edaran Kepala Daerah tentang Kewajiban Membayar Pajak dan Retribusi Daerah;
- i) penyusunan pedoman teknis untuk pelaksanaan Pendaftaran, pendataan, penetapan dan penagihan objek pajak dan retribusi;
- j) pelaksanaan kebijakan pemungutan pajak dan retribusi daerah;
- k) melakukan pendataan dan validasi data Wajib Pajak dan Wajib Retribusi;
- l) melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan wajib retribusi;

- m) menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD);
- n) menghimpun dan membukukan seluruh Surat Ketetapan Pajak Daerah dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah jenis tertentu dalam Buku Register SKPD/SKRD Tahunan;
- o) menerima dan menindaklanjuti surat keberatan atau permohonan keringanan dari Wajib Pajak atas penetapan dan penagihan perhitungan pajak;
- p) menyusun dan memelihara Daftar Induk Wajib Pajak dan Wajib Retribusi Daerah;
- q) menyampaikan SKPD dan SKRD kepada wajib pajak dan wajib retribusi;
- r) melakukan penagihan pajak dan retribusi kepada wajib pajak dan wajib retribusi;
- s) menyiapkan dan mengarsipkan surat yang berhubungan dengan penagihan; dan
- t) menghitung piutang pajak dan piutang retribusi berdasarkan nomor, nama, nilai dan alamat wajib pajak dan wajib retribusi;

2) Susunan Organisasi Bidang Pajak dan Retribusi Daerah, terdiri dari :

a) Sub bidang Pendaftaran dan Pendataan;

Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pajak dan Retribusi Daerah;

Uraian tugas Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan terdiri dari:

- 1) Penyusunan rencana kerja bidang sub bidang pendaftaran danpendataan;
- 2) penyusunan rencana aksi (*action plan*) dan skedul waktu (*time schedule*) pelaksanaan pekerjaan sub bidang pendaftaran dan pendataan;
- 3) penyiapan bahan koordinasi, pengawasan, dan pncendalian kegiatan subbidang pendaftaran dan pendataan;
- 4) penyusunan sistem operasional prosedur (SOP) pendaftaran dan pendataan wajib pajak dan wajib retribusi;
- 5) penyusunan pedoman teknis untuk pelaksanaan pendaftaran dan pendataan, objek pajak dan retribusi;
- 6) melakukan pendataan dan validasi data wajib pajak dan wajib retribusi;
- 7) melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan wajib retribusi;

- 8) menyampaikan telaahan staf dalam hal persetujuan atau penolakan atas permohonan pengurangan ketetapan pajak yang disampaikan oleh wajib pajak;
- 9) melakukan pendaftaran kepada para wajib pajak daerah dengan cara menyampaikan surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) yang digunakan sebagai dasar perhitungan dan/atau pembayaran pajak;
- 10) mengoreksi dan menandatangani surat ketetapan pajak/retribusi daerah, surat keterangan pajak daerah kurang bayar (SKPDKB), surat ketetapan pajak daerah kurang bayar tambahan (SKPDDBT), surat ketetapan pajak daerah nihil (SKPDDN) dan surat tagihan pajak/retribusi daerah sesuai ketentuan; dan
- 11) menyusun dan memelihara daftar induk wajib pajak dan wajib retribusi daerah;

b) Sub bidang Penetapan;

Sub Bidang Penetapan mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pajak dan Retribusi Daerah.

Uraian tugas Sub Bidang Penetapan terdiri dari:

- 1) penyusunan rencana kerja sub bidang penetapan;
- 2) penyusunan draft kebijakan penetapan pajak dan retribusi daerah;
- 3) penyusunan draft perda pajak dan retribusi daerah terkait penetapan;
- 4) penyusunan sistem operasional prosedur (SOP) sub bidang penetapan wajib pajak dan wajib retribusi;
- 5) penyusunan pedoman teknis untuk pelaksanaan penetapan objek pajak dan retribusi;
- 6) menerbitkan surat ketetapan pajak daerah (SKPD) dan surat ketetapan retribusi daerah (SKRD);
- 7) menghimpun dan mencbukukan seluruh surat ketetapan pajak daerah dan surat ketetapan retribusi daerah jenis tertentu dalam buku register SKPD/SKRD tahunan;
- 8) menerima dan menindaklanjuti surat keberatan atau permohonan keringanan dari wajib pajak atas penetapan dan penagihan perhitungan pajak;
- 9) menyiapkan dan mengarsipkan surat yang berhubungan dengan penetapan;
- 10) menyampaikan SKPD dan SKRD kepada wajib pajak dan wajib retribusi;
- 11) menghitung piutang pajak dan piutang retribusi berdasarkan nomor, nama, nilai dan alamat wajib pajak dan wajib retribusi; dan
- 12) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c) Sub bidang Penagihan.

Sub Bidang Penagihan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bidang, mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pajak dan Retribusi.

Uraian tugas Sub Bidang Penagihan terdiri dari:

- 1) penyusunan rencana kerja sub bidang penagihan;
- 2) penyusunan kebijakan pajak dan retribusi daerah terkait penagihan;
- 3) penyusunan draft perda pajak dan retribusi daerah terkait penagihan;
- 4) penyusunan standar operasional prosedur (SOP) sub bidang penagihan;
- 5) penyusunan pedoman teknis untuk pelaksanaan penagihan objek pajak dan retribusi;
- 6) pelaksanaan kebijakan pemungutan pajak dan retribusi daerah;
- 7) melakukan penagihan pajak dan retribusi kepada wajib pajak dan wajib retribusi;
- 8) menyiapkan dan mengarsipkan surat yang berhubungan dengan penagihan;
- 9) melakukan pelayanan pembayaran pajak dan retribusi daerah;
- 10) melakukan koordinasi dengan satuan kerja pengelola retribusi daerah; dan
- 11) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.2.3.5 Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB

- 1) Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB dipimpin oleh seorang Kepala Bidang mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a) pengumpulan dan pengolahan data untuk penyusunan rencana kerja bidang pengelolaan PBB dan BPHTB;

- b) penyusunan draft sistem dan prosedur pengelolaan PBB dan BPHTB;
- c) penyusunan draft surat edaran kepala daerah tentang pembayaran pengelolaan PBB dan BPHTB tepat waktu;
- d) penyusunan draft sistem operasional prosedur (SOP) bidang pengelolaan PBB dan BPHTB;
- e) melaksanakan sosialisasi kepada wajib pajak PBB dan BPHTB;
- f) melaksanakan validasi data wajib pajak PBB P2;
- g) melaksanakan penilaian kembali data objek pajak PBB P2;
- h) menyampaikan sppt PBB P2 kepada wajib pajak;
- i) melakukan penagihan PBB P2 kepada wajib pajak;
- j) menyiapkan dan mengarsipkan surat yang berhubungan dengan PBB dan BPHTB;
- k) memberikan penghargaan termasuk penerapan sanksi bagi para pelanggar pajak daerah;
- l) menyediakan pelayanan pembayaran PBB dan BPHTB;
- m) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas Kepala Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB dibantu :

- 1) Sub bidang Pendataan dan Penilaian;
 - a) Sub Bidang Pendataan dan Penilaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bidang mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang PBB dan BPHTB.

Uraian tugas Sub Bidang Pendataan dan Penilaian terdiri dari:

- (1) pengumpulan dan pengolahan data untuk penyusunan rencana kerja sub bidang pendataan dan penilaian;
- (2) penyusunan draft sistem dan prosedur pendataan dan penilaian;
- (3) penyusunan draft sistem operasional prosedur (SOP) sub bidang pendataan dan penilaian;
- (4) melaksanakan sosialisasi kepada wajib pajak PBB dan BPHTB;
- (5) melaksanakan validasi data wajib pajak PBB P2;
- (6) melaksanakan penilaian kembali data objek pajak PBB P2;
- (7) menyiapkan dan mengarsipkan surat yang berhubungan dengan pendataan dan penilaian PBB dan BPHTB;
- (8) penerbitan surat ketetapan pajak, SPPT dan DHKP PBB P2;
- (9) menyediakan pelayanan pembayaran PBB dan BPHTB; dan

(10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b) Sub bidang Pengolahan Data dan Informasi.

Sub Bidang Pengolahan Data dan Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bidang, mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang PBB dan BPHTB. Uraian tugas Sub Bidang Pengolahan Data dan Informasi terdiri dari:

- 1) pengumpulan dan pengolahan data untuk penyusunan rencana kerja sub bidang pengolahan data dan informasi;
- 2) penyusunan draft sistem dan prosedur pengolahan data dan informasi;
- 3) penyusunan draft sistem operasional prosedur (SOP) sub bidang pengolahan data dan informasi;
- 4) melaksanakan validasi data wajib pajak PBB P2;
- 5) melakukan analisis atas penilaian kembali data objek pajak PBB P2;
- 6) menyiapkan dan mengarsipkan surat yang berhubungan dengan sub bidang pengolahan data dan informasi PBB dan BPHTB;
- 7) menyediakan data piutang PBB dan BPHTB, denda keterlambatan dan realisasi PBB dan BPHTB;
- 8) menyusun buku DHKP;
- 9) melakukan rekonsiliasi PBB dan BPHTB dengan pendapatan; dan
- 10) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

c) Sub bidang Penagihan dan Keberatan.

Sub Bidang Penagihan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bidang, mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang PBB dan BPHTB.

Uraian tugas Sub Bidang Penagihan terdiri dari:

- 1) pengumpulan dan pengolahan data untuk penyusunan rencana kerja sub bidang penagihan dan keberatan;
- 2) penyusunan draft sistem dan prosedur penagihan dan keberatan;
- 3) penyusunan draft surat edaran kepala daerah tentang pembayaran PBB dan BPHTB tepat waktu;
- 4) penyusunan draft sistem operasional prosedur (SOP) sub bidang

- penagihan dan keberatan;
- 5) melaksanakan sosialisasi kepada wajib pajak PBB dan BPHTB;
 - 6) menyampaikan SPPT PBB P2 kepada wajib pajak;
 - 7) melakukan penagihan PBB P2 kepada wajib pajak;
 - 8) menyiapkan dan mengarsipkan surat yang berhubungan dengan penagihan dan keberatan PBB dan BPHTB; dan
 - 9) memproses dan menindaklanjuti atas keberatan yang diajukan oleh wajib pajak sesuai aturan yang berlaku; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

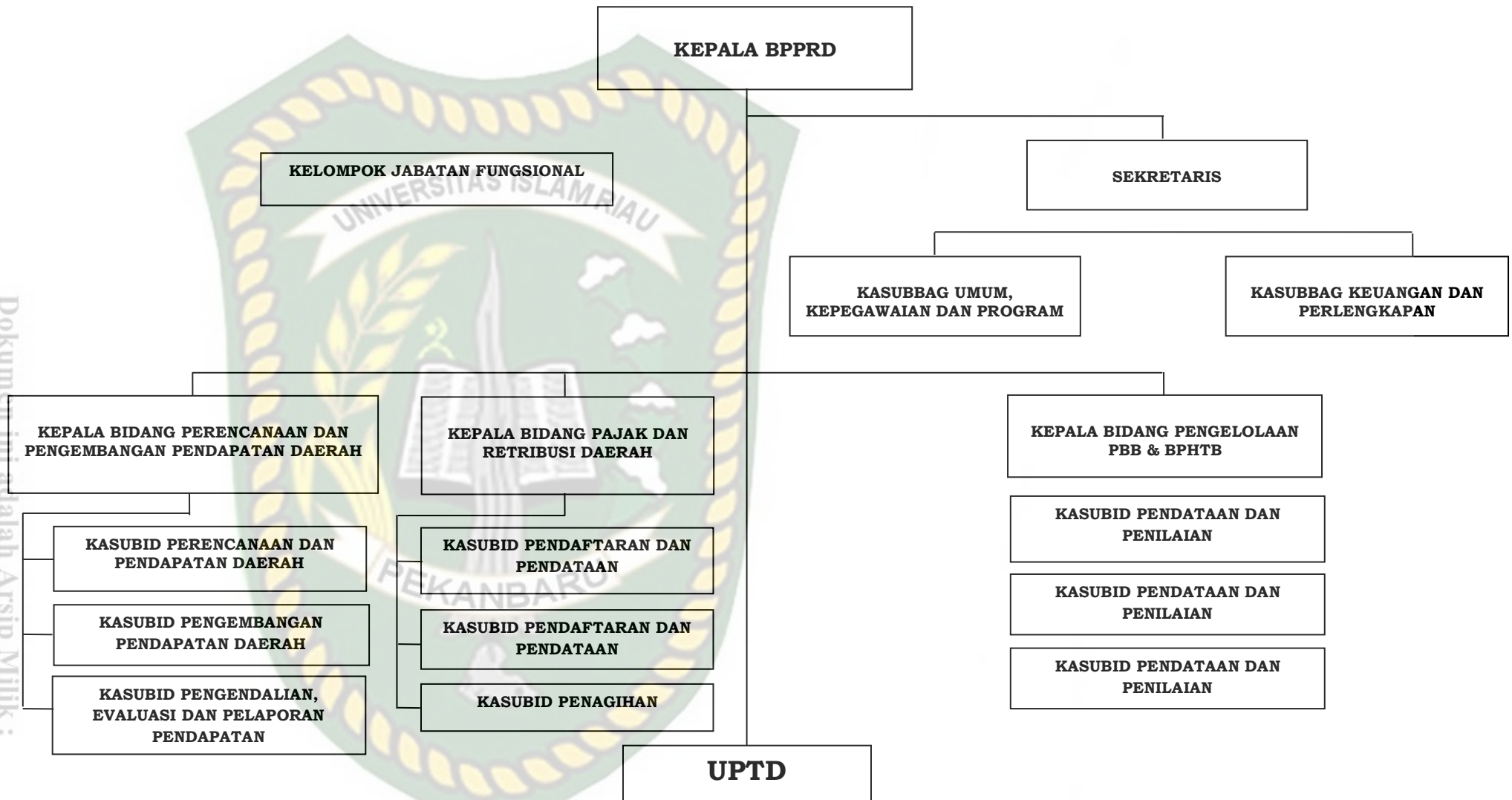


Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Struktur Organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada gambar 4.1

berikut :



BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Karakteristik Responden

Hasil pengumpulan data yang dilakukan kepada 100 orang responden yang berasal dari unsur dinas yang terlibat dalam pengelolaan Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti yang ingin melakukan pengurusan Pajak dengan kisaran berusia antara 20 tahun sampai dengan 50 tahun, dapat dilihat pada tabel-tabel yang akan disajikan berikut ini.

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Menurut data yang terkumpul dari 100 orang responden, diperoleh hasil mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 5.1 sebagai berikut:

Tabel 5.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentasi (%)
1	Laki-laki	57	57
2	Perempuan	43	43
	Jumlah	100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)

Dari Tabel 5.1 tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang (57%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang (43%). Ini menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak melakukan pengurusan

Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Fenomena ini tidak terlalu mengherankan karena selama ini wajib pajak yang mengurus pembayaran Pajak nya berasal dari kalangan orang-orang terdekat atau staff pemimpin perusahaan dalam sebuah organisasi biasanya laki-laki, selain itu juga terkadang diwakilkan pembayarannya melalui bendahara keuangan ataupun asisten pimpinan yang diwakili oleh perempuan. Jika dilihat dari persentase jumlah perbandingan pada tabel diatas sesungguhnya hampir seimbang yang mengurus pembayaran pajak meskipun lebih banyak didominasi kaum laki-laki dalam pengurusan pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti ini.

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Menurut data yang terkumpul dari 100 orang responden, diperoleh hasil mengenai karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 5.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentasi (%)
1	SD	2	2
2	SMP	5	5
3	SMA/SMK	69	69
5	D3 (Sarjana Muda)	6	6
6	S1 (Sarjana)	15	15
7	S2 (Pasca Sarjana)	3	3
	Jumlah	100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)

Dari Tabel 5.2 diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden, diperoleh data yang menunjukkan bahwa pada umumnya responden memiliki

tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 69 orang (69%): tingkat pendidikan SD sebanyak 2 orang (2%) tingkat pendidikan SMP 5 sebanyak 5 orang (5%) tingkat pendidikan D3 (Sarjana Muda) sebanyak 6 orang (6%), tingkat pendidikan S1 (Sarjana) adalah sebanyak 15 orang (14%) dan tingkat pendidikan S2 (Pasca Sarjana) adalah sebanyak 3 orang (3%). Dari data di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memiliki pendidikan SMA/SMK sederajat lebih sering melakukan pengurusan Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, hal ini menandakan bahwa selama ini latar belakang pendidikan tamatan SMA sederajat masih sangat mendominasi dikalangan masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti hal ini terlihat sampai saat ini masih belum banyak putra dan putri dari Kabupaten Kepulauan Meranti selesai menamatkan jenjang pendidikan SMA/SMK mereka lebih senang untuk langsung mencari pekerjaan pada perusahaan-perusahaan yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti daripada melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, hal ini didasari karena tuntutan faktor ekonomi dan kebutuhan hidup masyarakat yang akhir-akhir ini semakin tinggi.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Menurut data yang terkumpul dari 100 orang responden, diperoleh hasil mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 5.3 sebagai berikut:

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentasi (%)
1	Wiraswasta	67	67
2	Wirausaha	4	4
3	Pegawai Honorer	14	14
5	PNS	2	2
6	Perangkat Desa	1	1
7	Guru SD	1	1
8	Ibu Rumah Tangga	9	9
9	Akuntan	1	1
10	Buruh	1	1
	Jumlah	100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 67 orang (67%) dari responden adalah berprofesi wiraswasta, sebanyak 4 orang (4%) adalah wirausaha, sebanyak 14 orang (14%) adalah pegawai honorer dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai ASN adalah sebanyak 2 orang (2%): sedangkan jenis pekerjaan lain-lain adalah sebanyak 13 orang (13%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Swasta/Kontrak/Wiraswasta yang paling banyak melakukan pengurusan Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dan yang paling sedikit adalah responden dengan jenis pekerjaan/profesi lainnya. Hal ini sejalan dengan data yang penulis dapatkan dari petugas yang menghimpun pajak setiap tahunnya dimana dari rekap data wajib pajak yang membayarkan pajaknya di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti ada para pembayar pajak yang berasal dari kalangan pelaku usaha yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti baik itu usaha kecil maupun usaha besar. Hal ini juga menandakan bahwa profesi pekerjaan masyarakat Kabupaten

Kepulauan Meranti lebih didominasi oleh masyarakat yang memiliki usaha-usaha rumahan maupun usaha yang bergerak dibidang transportasi, sedangkan yang bekerja di sektor pemerintahan masih tergolong sangat kecil.

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Pelayanan Pajak

Menurut data yang terkumpul dari 100 orang responden, diperoleh hasil mengenai karakteristik responden berdasarkan sumber informasi pelayanan Pajak yang dikelola oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada Tabel 5.4 sebagai berikut:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Pelayanan Pajak yang dikelola oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Sumber Informasi Pajak	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Keluarga / Kerabat	59	59
2	Iklan Berupa Spanduk, Brosur dan lain sebagainya	19	19
3	Majalah, Surat Kabar, Tabloid	6	6
4	Televisi, Radio	7	7
5	Lain – Lain	9	9
	Jumlah	100	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (data diolah)

Dari Tabel 5.4 dapat kita ketahui bahwa responden mengetahui informasi tentang pelayanan Pajak yang dikelola oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti terbesar bersumber dari lain-lain keluarga atau kerabat yaitu sebanyak 59 orang (59%), sumber informasi dari iklan berupa spanduk, brosur dan lain sebagainya menduduki posisi kedua terbanyak setelah keluarga/kerabat dengan jumlah 19 orang (19%), sumber informasi dari majalah, surat kabar dan tabloid

dengan jumlah 6 orang (6%), sumber informasi dari televisi/radio dengan jumlah 7 berasal dari kerabat/keluarga adelahorang (7%) dan lain-lain informasi sebanyak 9 orang (9%). Berdasarkan angka-angka tersebut menunjukkan bahwa BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti harus lebih giat lagi dalam melakukan terobosan atau upaya daam mensosialisasikan pelayanan Pajak kepada masyarakat di Kabupaten Kepulauan Meranti dengan tujuan agar masyarakat memiliki kesadaran pribadi akan kewajiban mereka membayar pajak juga lebih mengetahui betapa pentingnya manfaat pajak untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Kepulauan Meranti.

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian ini akan dilakukan kepada 30 orang wajib pajak diluar responden yang dijadikan sampel penelitian. Uji validitas digunakan oleh peneliti untuk mengukur data yang telah didapat setelah penelitian yang merupakan data yang valid dengan menggunakan kuesioner. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian.

5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel maka dilakukan uji Validitas. Butir pertanyaan

dikatakan valid jika nilai r -hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $>$ r -tabel. Gulo (2005:98) menyatakan bahwa “Apabila validitas setiap jawaban yang diperoleh ketika memberikan daftar pertanyaan lebih besar dari 0,30 maka butir pertanyaan dianggap sudah valid” jumlah responden untuk uji coba disarankan untuk 30 orang agar distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal”. Uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan kepada 30 orang responden di luar responden penelitian.

Berdasarkan uji validitas yang dibagikan kepada 30 orang responden, maka diperoleh hasil uji validitas variabel bebas seperti tabel 5.5 berikut :

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Variabel X

No	Indikator	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Variabel Kehandalan			
1	Pelayanan sesuai yang dijanjikan	0,690	<i>Valid</i>
2	Tepat Waktu	0,384	<i>Valid</i>
3	Layanan yang sama untuk setiap orang	0,688	<i>Valid</i>
4	Tidak membuat kesalahan	0,570	<i>Valid</i>
5	Memiliki kecakapan dalam hal pajak BPHTB	0,760	<i>Valid</i>
6	Bisa diandalkan dalam mengelola pajak BPHTB	0,674	<i>Valid</i>
Variabel Ketanggapan			
1	Kesigapan menyelesaikan masalah	0,790	<i>Valid</i>
2	Siap atas keluhan wajib pajak	0,827	<i>Valid</i>
3	Tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak	0,765	<i>Valid</i>
4	Tidak meninggalkan meja pelayanan	0,743	<i>Valid</i>
5	Cekat dan cepat dalam memberikan pelayanan	0,771	<i>Valid</i>
6	Tidak menunda -nunda pekerja	0,828	<i>Valid</i>

	Variabel Jaminan		
1	Informasi dapat dipercaya	0,821	<i>Valid</i>
2	Rasa tanggung jawab	0,854	<i>Valid</i>
3	Kemampuan yang diinginkan	0,812	<i>Valid</i>
4	Tidak merugikan pihak lain	0,851	<i>Valid</i>
5	Bertanggung jawab terhadap pekerjaan	0,775	<i>Valid</i>
6	Keamanan data wajib pajak	0,828	<i>Valid</i>
	Variabel Empati		
1	Memberikan perhatian	0,718	<i>Valid</i>
2	Perhatian diberikan secara tulus	0,708	<i>Valid</i>
3	Senantiasa memberikan informasi	0,790	<i>Valid</i>
4	Tidak meminta imbalan	0,707	<i>Valid</i>
5	Mendengarkan keluhan	0,823	<i>Valid</i>
6	Memberikan solusi	0,772	<i>Valid</i>
	Variabel Bukti Fisik		
1	Lokasi gedung mudah diakses	0,729	<i>Valid</i>
2	Ruang layanan sudah layak	0,827	<i>Valid</i>
3	Penampilan petugas layanan rapi	0,742	<i>Valid</i>
4	Ketersediaan form pajak	0,769	<i>Valid</i>
5	Informasi pajak mudah diakses	0,815	<i>Valid</i>
6	Teknologi dan peralatan sudah memadai	0,768	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (data diolah dengan SPSS25)

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa setiap instrumen pertanyaan dari variabel bebas adalah valid karena $r > 0,30$ yang dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*. Koefisien korelasi dari butir pertanyaan 1 sampai butir pertanyaan 30 dengan skor untuk masing-masing total pertanyaan dari dimensi kualitas pelayanan adalah positif dan signifikan secara statistik. Dengan demikian, maka kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa kuesioner pertanyaan ini memiliki instrumen yang valid.

Tabel 5.6
Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	Indikator	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Variabel Kepuasan Wajib Pajak			
1	Kepuasan dalam membayar Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Reribusi Kabupaten Kepulauan Meranti karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia di bagian pelayanan.	0,852	<i>Valid</i>
2	Berkeinginan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada wajib pajak yang lain.	0,746	<i>Valid</i>
3	Kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak.	0,856	<i>Valid</i>
4	Merasakan kenyamanan terkait lokasi dan tempat pelayanan pajak.	0,785	<i>Valid</i>
5	Merasa aman terkait data-data pribadi.	0,799	<i>Valid</i>
6	Teknologi/Peralatan yang digunakan telah mampu memberikan tambahan informasi.	0,812	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (data diolah dengan SPSS25)

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas menunjukkan bahwa setiap instrumen pertanyaan dari variabel terikat adalah valid karena $r > 0,30$ yang dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*. Koefisien korelasi dari butir pertanyaan 1 sampai butir pertanyaan 6 dengan skor untuk masing-masing total pertanyaan dari dimensi kepuasan wajib pajak adalah positif dan signifikan secara statistik. Dengan demikian, maka kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa kuesioner pertanyaan ini memiliki instrumen yang valid.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandaian) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Setelah uji validitas dilakukan maka selanjutnya kuesioner disebarkan kepada responden sampel untuk dilakukan uji reliabilitas yang bertujuan melihat konsistensi jawaban. Untuk uji reliabilitas digunakan dengan Metode *Cronbach's Alpha* dengan koefisien berkisar antara 0 sampai 1. Kriteria pengujian adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 ($\alpha > 0,6$), maka menunjukkan bahwa ukuran yang dipakai sudah reliabel (Malhoitra, 2002: 293). Berdasarkan uji reliabilitas yang dibagikan kepada 30 orang wajib pajak diluar responden yang dijadikan sampel penelitian, maka diperoleh hasil uji reliabilitas variabel bebas seperti yang disajikan pada tabel 5.7 berikut :

Tabel 5.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha If Item Deleted</i>	Keterangan
	Variabel Keandalan		
1	Pelayanan sesuai yang dijanjikan	0,685	<i>Reliabel</i>
2	Tepat Waktu	0,889	<i>Reliabel</i>
3	Layanan yang sama untuk setiap orang	0,669	<i>Reliabel</i>
4	Tidak membuat kesalahan	0,710	<i>Reliabel</i>
5	Memiliki kecakapan dalam hal pajak BPHTB	0,642	<i>Reliabel</i>

6	Bisa diandalkan dalam mengelola pajak BPHTB	0,869	<i>Reliabel</i>
	Variabel Ketanggapan		
1	Kesigapan menyelesaikan masalah	0,911	<i>Reliabel</i>
2	Siap atas keluhan wajib pajak	0,906	<i>Reliabel</i>
3	Tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak	0,916	<i>Reliabel</i>
4	Tidak meninggalkan meja pelayanan	0,917	<i>Reliabel</i>
5	Cepat dan cepat dalam memberikan pelayanan	0,913	<i>Reliabel</i>
6	Tidak menunda -nunda pekerja	0,906	<i>Reliabel</i>
	Variabel Jaminan		
1	Informasi dapat dipercaya	0,930	<i>Reliabel</i>
2	Rasa tanggung jawab	0,925	<i>Reliabel</i>
3	Kemampuan yang diinginkan	0,931	<i>Reliabel</i>
4	Tidak merugikan pihak lain	0,926	<i>Reliabel</i>
5	Bertanggung jawab terhadap pekerjaan	0,935	<i>Reliabel</i>
6	Keamanan data wajib pajak	0,928	<i>Reliabel</i>
	Variabel Empati		
1	Memberikan perhatian	0,897	<i>Reliabel</i>
2	Perhatian diberikan secara tulus	0,898	<i>Reliabel</i>
3	Senantiasa memberikan informasi	0,887	<i>Reliabel</i>
4	Tidak meminta imbalan	0,902	<i>Reliabel</i>
5	Mendengarkan keluhan	0,882	<i>Reliabel</i>
6	Memberikan solusi	0,890	<i>Reliabel</i>
	Variabel Bukti Fisik		
1	Lokasi gedung mudah diakses	0,913	<i>Reliabel</i>
2	Ruang layanan sudah layak	0,899	<i>Reliabel</i>
3	Penampilan petugas layanan rapi	0,911	<i>Reliabel</i>
4	Ketersediaan form pajak	0,907	<i>Reliabel</i>
5	Informasi pajak mudah diakses	0,901	<i>Reliabel</i>
6	Teknologi dan peralatan sudah memadai	0,908	<i>Reliabel</i>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (data diolah dengan SPSS25)

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas dapat diketahui bahwa reliabilitas instrumen pertanyaan dari variabel bebas seluruhnya adalah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* telah melebihi 0,6 yang dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha if item Deleted*. Nilai korelasi (*Total Corretation*) untuk setiap jawaban dari kualitas pelayanan adalah signifikan. Demikian juga nilai alpha untuk setiap nomor pertanyaan menunjukkan bahwa nilai alpha > 0.6 sehingga kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa masing-masing item pertanyaan adalah reliabel. Untuk reliabel koefisien, jumlah kasus adalah 30 (tiga puluh) dan jumlah item yang diuji adalah 30. Dari hasil pengujian reliabilitas untuk semua butir jawaban kuesioner, besar alpha adalah 0,921.

Tabel 5.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha If Item Deleted</i>	Keterangan
Variabel Kepuasan Wajib Pajak			
1	Kepuasan dalam membayar Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Reribusi Kabupaten Kepulauan Meranti karena setiap informasi yang dibutuhkan selalu tersedia di bagian pelayanan.	0,916	<i>Reliabel</i>
2	Berkeinginan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada wajib pajak yang lain.	0,929	<i>Reliabel</i>
3	Kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak.	0,917	<i>Reliabel</i>
4	Merasakan kenyamanan terkait lokasi dan tempat pelayanan pajak.	0,925	<i>Reliabel</i>
5	Merasa aman terkait data-data pribadi.	0,924	<i>Reliabel</i>
6	Teknologi/Peralatan yang digunakan telah mampu memberikan tambahan informasi.	0,921	<i>Reliabel</i>

Nilai korelasi (*Total Correlation*) untuk setiap jawaban dari kepuasan wajib pajak adalah signifikan. Demikian juga nilai alpha untuk setiap nomor pertanyaan menunjukkan bahwa nilai alpha > 0.6 sehingga kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa masing-masing item pertanyaan adalah reliabel. Untuk reliabel koefisien, jumlah kasus adalah 6 (tiga puluh) dan jumlah item yang diuji adalah 6 (enam). Dari hasil pengujian reliabilitas untuk semua butir jawaban kuesioner, besar alpha adalah 0,921.

5.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

5.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan tersebut terdiri dari:

1. Keandalan (*Refability*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Wujud fisik (*Tangibility*)

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut diatas merupakan variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Sebagai gambaran bagaimana kualitas pelayanan yang berlaku di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dijelaskan sebagai berikut:

5.3.1.1 Penjelasan Responden Mengenai Variabel Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan membedakan pelayanan sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan, akurat dan terpercaya. Dalam analisis ini terdapat enam hal yang akan dibahas yaitu 1) Pelayanan sesuai yang dijanjikan, 2) Tepat waktu, 3) Layanan yang sama untuk setiap orang, 4) Petugas tidak membuat kesalahan, 5) Petugas memiliki kecakapan dan 6) Petugas bisa diandalkan. Responden atas analisis ini telah dikumpulkan sebanyak 100 (seratus) orang yang menggunakan jasa pelayanan dalam pengurusan Pajak yang dilaksanakan oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 5.9 berikut ini:

Tabel 5.9
Jawaban Responden atas Variabel Keandalan Petugas
BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN : I. KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)							
PELAYANAN YANG DITERIMA							
NO	INDIKATOR	BOBOT					Jumlah Responden
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
JUMLAH							
1	Pelayanan sesuai yang dijanjikan	10	56	21	12	1	100
2	Tepat Waktu	8	35	16	35	6	100
3	Layanan yang sama untuk setiap orang	22	45	18	13	2	100
4	Tidak membuat kesalahan	7	44	29	13	7	100
5	Memiliki kecakapan dalam hal menangani permasalahan pajak	14	47	24	10	5	100
6	Bisa diandalkan dalam mengelola pajak	21	42	21	12	4	100
Jumlah		82	269	129	95	25	600
Rata – Rata		14	45	22	16	4	100
Persentase		14	45	22	16	4	100
Total Skor		348					
Kategori		Baik					

Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pelayanan sesuai yang dijanjikan adalah sebagai berikut 10 orang (10%) sangat setuju (SS), 56 orang (56%) setuju (S), 21 orang (21%) menyatakan kurang setuju (KS), 12 orang (12%) tidak setuju (TS) dan 1 orang (1%) sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban tersebut, responden dominan menjawab setuju bahwa pelayanan sesuai yang dijanjikan.

Untuk pertanyaan mengenai ketepatan waktu, jawaban responden adalah: sebanyak 8 orang (8%) sangat setuju (SS), 35 orang (35%) setuju (S), 16 orang (16%) kurang setuju (KS), 35 orang (35%) tidak setuju (TS) dan sebanyak 6 orang (6%) menyatakan sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut dominan menjawab setuju dan tidak setuju atas ketepatan waktu pelayanan.

Jawaban responden atas pertanyaan layanan yang sama untuk setiap orang, maka yang paling banyak jawaban dari responden adalah sebanyak 22 orang (22%) sangat setuju (SS), sebanyak 45 orang (45%) setuju (S), 18 orang (18%) kurang setuju (KS), 13 orang (13%) menyatakan tidak setuju (TS) dan hanya 2 orang (2%) jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut dominan menjawab setuju bahwa diberikan pelayanan yang sama untuk setiap orang.

Untuk jawaban responden tidak membuat kesalahan, maka yang paling banyak jawaban dari responden adalah sebanyak 7 orang (7%) sangat setuju (SS), sebanyak 44 orang (44%) setuju (S), 29 orang (29%) kurang setuju (KS), 13 orang (13%) menyatakan tidak setuju (TS) dan hanya 7 orang (7%) jawaban sangat tidak

setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut dominan menjawab setuju bahwa diberikan atas pertanyaan tidak membuat kesalahan.

Jawaban responden atas pertanyaan Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kecakapan dalam menangani permasalahan pajak yang dihadapi adalah: jawaban sebanyak 14 orang (14%) sangat setuju (SS), sebanyak 47 orang (47%) setuju (S), sebanyak 24 orang (24%) kurang setuju (KS), sebanyak 10 orang (10%) tidak setuju (TS), dan sebanyak 5 orang (5%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut dominan menjawab setuju bahwa diberikan atas pertanyaan tidak membuat kesalahan.

Untuk jawaban responden atas pertanyaan Petugas pelayanan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti bisa diandalkan dalam mengelola pajak adalah: jawaban sebanyak 21 orang (21%) sangat setuju (SS), sebanyak 42 orang (42%) setuju (S), sebanyak 21 orang (21%) kurang setuju (KS), sebanyak 12 orang (12%) tidak setuju (TS), dan sebanyak 4 orang (4%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Jawaban responden yang menyatakan setuju menjadi dominan dalam pertanyaan ini.

Berdasarkan jawaban responden terkait kehandalan petugas pelayanan yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menjalankan tugasnya menangani pajak diketahui yang paling dominan menjawab setuju bahwa petugas memiliki kecakapan dalam hal pajak dan dalam menjalankan tugas yang ada senantiasa diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dari data yang diperoleh, maka rata-rata persentase terkait kehandalan petugas pelayanan yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki skor tertinggi adalah

sebesar 45%, responden memberikan jawaban setuju atas enam pertanyaan yang diajukan, dan yang terendah sebesar 4 %. Sementara itu total skor terkait variabel kehandalan memiliki nilai skor sebesar 348, Ini berarti bahwa petugas layanan yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti handalan dan kecakapan yang sangat baik dalam menjalankan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan terkait pembayaran pajak kepada masyarakat yang datang ke BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, dan mereka senantiasa selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi kewenangannya sehingga kepuasan wajib pajak memang menjadi prioritas dalam pelayanan yang diterapkan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

5.3.1.2. Penjelasan Responden atas Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kesediaan dan kesiapan petugas/staf pelayanan untuk membantu wajib pajak (tanggap). Dalam analisis ini terdapat enam hal yang akan dibahas yaitu: 1) Kesigapan dalam menyelesaikan masalah, 2) Siap atas keluhan yang disampaikan, 3) Tanggap terhadap keluhan wajib pajak, 4) Tidak meninggalkan meja layanan saat pelayanan berlangsung, 5) Cekat dan cepat dalam memberikan layanan, dan 6) Tidak menunda-nunda pekerjaan. Dari hasil 100 orang jawaban responden maka dapat diketahui hasilnya seperti yang dapat dilihat pada Tabel 5.10 sebagai berikut:

Tabel 5.10
Jawaban Responden atas Variabel Ketanggapan Petugas
BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN : 2. KETANGGAPAN (RESPONSIVEBESS)							
PELAYANAN YANG DITERIMA							
NO	INDIKATOR	BOBOT					Jumlah Responden
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
JUMLAH							
1	Kesinggapan menyelesaikan masalah	17	49	22	8	4	100
2	Siap atas keluhan wajib pajak	16	52	12	16	4	100
3	Ketanggapan terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak	24	39	12	18	7	100
4	Tidak meninggalkan meja pelayanan	14	42	22	15	7	100
5	Cekat dan cepat dalam memberikan pelayanan	14	43	29	9	5	100
6	Tidak menunda-nunda pekerjaan	15	48	18	16	3	100
Jumlah		100	273	115	82	30	600
Rata - Rata		17	46	19	14	5	100
Persentase		17	46	19	14	5	100
Total Skor		355					
Kategori		Baik					

Dari Tabet 5.10 menunjukkan bahwa jawaban responden untuk pertanyaan tentang kesigapan dalam menyelesaikan masalah, maka diperoleh jawaban responden sebanyak 17 orang (15%) responden menyatakan sangat setuju (SS), 49 orang (49%) memberikan jawaban setuju (S), 22 orang (22%) kurang setuju (KS), sebanyak 8 orang (8%) tidak setuju (TS), dan sebanyak 4 responden (4%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut,

dominan responden menjawab setuju atas kesigapan petugas pelayanan dalam menyelesaikan masalah.

Jawaban mengenai kesiapan atas keluhan wajib pajak, maka responden yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebesar 24 orang (24%), sebanyak 39 orang (39%) setuju (S), 12 orang (12%) kurang setuju (KS), 18 orang (18%) tidak setuju (TS) dan sebanyak 7 orang (7%) memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas kesiapan petugas terhadap keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak.

Jawaban mengenai ketanggapan terhadap keluhan wajib pajak, maka responden yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebesar 17 orang (17%), sebanyak 62 orang (62%) setuju (S), 3 orang (3%) kurang setuju (KS), 6 orang (6%) tidak setuju (TS) dan sebanyak 12 orang (12%) memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas ketanggapan petugas terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak.

Jawaban mengenai petugas pelayanan pajak yang bertugas di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti tidak meninggalkan meja pelayanan saat jam kerja berlangsung, maka responden yang menjawab sangat setuju (SS) adalah sebesar 14 orang (15%), sebanyak 42 orang (42%) setuju (S), 22 orang (22%) kurang setuju (KS), 15 orang (15%) tidak setuju (TS) dan sebanyak 7 orang (7%) memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju terkait petugas pelayanan pajak yang bertugas di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti tidak meninggalkan meja

pelayanan saat jam kerja berlangsung, namun bila dirata-ratakan diketahui dominan masyarakat lebih memilih kurang setuju dikarenakan selama ini masyarakat sering merasa pegawai BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti berada diluar kantor saat jam kerja masih berlangsung sehingga ini harus menjadi catatan penting bagi BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menata kinerja aparaturnya.

Jawaban mengenai Petugas pelayanan pajak yang cekat dan cepat dalam bertugas di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti jawab sangat setuju (SS) adalah sebesar 14 orang (14%), sebanyak 43 orang (43%) setuju (S), 29 orang (29%) kurang setuju (KS), 9 orang (9%) tidak setuju (TS) dan sebanyak 5 orang (5%) memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas kecekatan dan kecepatan petugas layanan dalam memberikan kepada masyarakat.

Jawaban mengenai ketanggapan terhadap petugas pelayanan pajak yang bertugas di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka responden yang menjawab sangat setuju (SS) adakah sebesar 15 orang (15%), sebanyak 48 orang (48%) setuju (S), 18 orang (18%) kurang setuju (KS), 16 orang (16%) tidak setuju (TS) dan sebanyak 3 orang (3%) memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas pertanyaan petugas layanan tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 46,50% responden memberikan jawaban setuju atas enam pertanyaan yang diajukan. Sementara itu total skor terkait variabel ketanggapan memiliki nilai skor sebesar 355, Ini berarti bahwa daya tanggap petugas yang memberikan pelayanan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti sudah sangat baik hal ini dibuktikan dari petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi serta tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun terkait dengan perilaku tidak meninggalkan meja pelayanan saat jam kerja berlangsung, hal ini masih perlu dirubah karena selama ini masyarakat sering melihat pegawai BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti berada diluar kantor saat jam kerja masih berlangsung sehingga karena hal ini akan berdampak langsung terhadap pelayanan yang akan diberikan dan hal ini harus menjadi catatan penting bagi BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menata kinerja aparaturnya untuk menjadi lebih baik lagi.

5.3.1.3 Penjelasan Responden Mengenai Variabel Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam analisis ini maksudnya adalah pengetahuan, keramahan dan kemampuan petugas/staf dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Dalam analisa ini dibahas mengenai: 1) Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya, 2) Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani, 3) Memiliki kemampuan sesuai yang diinginkan, 4)

Hasil pekerjaan tidak merugikan, 5) Senantiasa bekerja dengan penuh tanggung jawab, dan 6) Keamanan data-data wajib pajak.

Hasil tabel menunjukkan jawaban responden atas pertanyaan mengenai informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya, maka diperoleh jawaban bahwa responden lebih dominan memilih setuju (S) yaitu sebanyak 39 orang (39%), 26 orang (26%) menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 20 orang (20%) menjawab kurang setuju (KS), responden menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 10 orang (10%) dan 5 orang (5%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas pertanyaan mengenai informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya. Hasil dari jawaban responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 5.11 sebagai berikut :

Tabel 5.11
Jawaban Responden atas Variabel Jaminan Petugas
BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN : 3. JAMINAN (ASSURABCE)							
PELAYANAN YANG DITERIMA							
NO	INDIKATOR	BOBOT					Jumlah Responden
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
JUMLAH							
1	Informasi dapat dipercaya	26	39	20	10	5	100
2	Rasa tanggung jawab	24	40	20	13	3	100
3	Kemampuan yang diinginkan	8	60	17	13	2	100
4	Tidak merugikan pihak lain	18	50	16	15	1	100
5	Bertanggung jawab terhadap pekerjaan	17	44	23	11	5	100
6	Keamanan data wajib pajak	23	43	22	8	4	100
Jumlah		116	276	118	70	20	600
Rata - Rata		19	46	20	12	3	100
Persentase		19	46	20	12	3	100

Total Skor	366
Kategori	Baik

Selanjutnya jawaban responden mengenai pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani menunjukkan jawaban setuju (S) lebih mendominasi atas pertanyaan tersebut yaitu sebanyak 40 responden (40%), sedangkan responden menjawab sangat setuju (S) adalah sebanyak 24 orang (24%), sebanyak 20 orang (20%) kurang setuju (KS), sebanyak 13 orang (13%) tidak setuju (TS) dan jawaban responden sangat tidak setuju (STS) sebanyak 3 orang (3%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas pertanyaan mengenai pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas atas tugas-tugas bidang yang ditangani.

Jawaban responden mengenai petugas pelayanan pajak telah memiliki Kemampuan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh wajib pajak menunjukkan jawaban setuju (S) lebih mendominasi atas pertanyaan tersebut yaitu sebanyak 60 responden (60%), sedangkan responden menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 8 orang (8%), sebanyak 11 orang (11%) kurang setuju (KS), sebanyak 13 orang (13%) tidak setuju (TS) dan jawaban responden sangat tidak setuju (STS) sebanyak 2 orang (2%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas pertanyaan mengenai petugas pelayanan pajak telah memiliki kemampuan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh wajib pajak.

Jawaban responden mengenai hasil pekerjaan yang diberikan petugas kepada wajib pajak tidak merugikan pihak manapun menunjukkan jawaban setuju (S) lebih mendominasi atas pertanyaan tersebut yaitu sebanyak 50 responden

(50%), sedangkan responden menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 18 orang (18%), sebanyak 16 orang (16%) kurang setuju (KS), sebanyak 15 orang (15%) tidak setuju (TS) dan jawaban responden sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1 orang (1%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas pertanyaan mengenai hasil pekerjaan yang diberikan petugas kepada wajib pajak tidak merugikan pihak manapun.

Jawaban responden mengenai petugas pelayanan pajak yang bertugas di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti senantiasa bekerja dengan penuh tanggungjawab menunjukkan jawaban setuju (S) lebih mendominasi atas pertanyaan tersebut yaitu sebanyak 44 responden (44%), sedangkan responden menjawab sangat setuju (SS) adalah sebanyak 17 orang (12%), sebanyak 23 orang (23%) kurang setuju (KS), sebanyak 11 orang (11%) tidak setuju (TS) dan jawaban responden sangat tidak setuju (STS) sebanyak 5 orang (5%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas pertanyaan mengenai petugas pelayanan pajak yang bertugas di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti senantiasa bekerja dengan penuh tanggungjawab.

Berdasarkan jawaban responden atas keamanan data-data wajib pajak, responden menunjukkan jawaban sangat setuju sebanyak 23 orang (23%), setuju (S) sebanyak 43 orang (43%), kurang setuju (KS) sebanyak 22 orang (22%), dan jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 4 orang (4%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju atas keamanan data-data wajib pajak.

Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 46,00% responden memberikan jawaban setuju atas keenam pertanyaan yang diajukan. Sementara itu total skor terkait variabel jaminan memiliki nilai skor sebesar 366. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan atas informasi yang diberikan petugas pelayanan pajak masuk dalam kategori sangat baik serta dapat dipertanggungjawabkan karena telah sesuai dengan aturan yang berlaku hal ini tentu saja menumbuhkan kepercayaan dalam diri masyarakat untuk membayarkan pajaknya ke BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

5.3.1.4 Penjelasan Responden atas Variabel Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan memahami kebutuhan wajib pajak dengan memberikan perhatian yang tulus/ikhlas. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu: 1) Kemampuan petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak, 2) Kemampuan petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak, 3) Memberikan informasi yang dibutuhkan, 4) Bekerja tanpa meminta imbalan, 5) Mau mendengarkan keluhan wajib pajak, dan 6) Memberikan solusi terbaik. Dari jawaban responden yang telah berhasil dihimpun, dapat diuraikan seperti yang disajikan pada Tabel 5.12 sebagai berikut:

Tabel 5.12
Jawaban Responden atas Variabel Empati Petugas
BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN : 4. EMPATI (<i>EMPATHY</i>)							
PELAYANAN YANG DITERIMA							
NO	INDIKATOR	BOBOT					Jumlah Responden
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
JUMLAH							
1	Memberikan perhatian	10	54	21	13	2	100
2	Perhatian diberikan secara tulus	8	55	19	16	2	100
3	Senantiasa memberikan informasi	19	43	19	14	5	100
4	Tidak meminta imbalan	27	39	17	10	7	100
5	Mendengarkan keluhan	16	45	24	14	1	100
6	Memberikan solusi	13	49	27	7	4	100
Jumlah		93	285	127	74	21	600
Rata - Rata		16	48	21	12	4	100
Persentase		16	48	21	12	4	100
Total Skor		359					
Kategori		Baik					

Berdasarkan tabel 5.12 menunjukkan jawaban responden atas pertanyaan mengenai kemampuan petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak, maka diperoleh jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 10 orang (10%), untuk jawaban setuju (S) sebanyak 54 orang (54%), kurang setuju (KS) sebanyak 21 orang (21%), tidak setuju (TS) sebanyak 13 orang (13%) dan jawaban sangat tidak setuju (STS) sebanyak 2 orang (2%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju akan kemampuan petugas memberikan perhatian kepada wajib pajak.

Jawaban responden untuk pertanyaan mengenai petugas pelayanan pajak memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas kepada wajib pajak, dari jawaban

responden diperoleh sebanyak 8 orang (8%) sangat setuju (SS), 55 orang (55%) menjawab setuju (S), 19 orang (19%) menjawab kurang setuju (KS), dan 16 orang (16%) menjawab tidak setuju (TS) % dan jawaban sangat tidak setuju (STS) sebanyak 2 orang (2%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa petugas pelayanan pajak memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas kepada wajib pajak.

Jawaban responden untuk pertanyaan mengenai petugas memberikan informasi yang dibutuhkan, dari jawaban responden diperoleh sebanyak 19 orang (19%) sangat setuju (SS), 43 orang (43%) menjawab setuju (S), 19 orang (19%) menjawab kurang setuju (KS), dan 14 orang (14%) menjawab tidak setuju (TS) dan jawaban sangat tidak setuju (STS) sebanyak 5 orang (5%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa petugas memberikan informasi yang dibutuhkan.

Jawaban responden untuk pertanyaan mengenai petugas pelayanan pajak bekerja tanpa meminta uang imbalan kepada wajib pajak, dari jawaban responden diperoleh sebanyak 27 orang (27%) setuju (SS), 39 orang (39%) menjawab sangat setuju (S), 17 orang (17%) menjawab kurang setuju (KS), dan 10 orang (12%) menjawab tidak setuju (TS) dan 7 orang (7%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa petugas pelayanan pajak bekerja tanpa meminta uang imbalan kepada wajib pajak.

Jawaban responden untuk pertanyaan petugas pelayanan pajak mendengarkan keluhan wajib pajak dengan baik dan ramah, dari jawaban

responden diperoleh sebanyak 45 orang (45%) setuju (S), 16 orang (16%) menjawab sangat setuju (SS), 24 orang (24%) menjawab kurang setuju (KS), dan 14 orang (14%) menjawab tidak setuju (TS) dan 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa petugas pelayanan pajak mendengarkan keluhan wajib pajak dengan baik dan ramah.

Jawaban responden untuk pertanyaan mengenai Petugas pelayanan pajak memberikan solusi yang dibutuhkan oleh wajib pajak, dari jawaban responden diperoleh sebanyak 49 orang (49%) setuju (S), 13 orang (13%) menjawab sangat setuju (SS), 27 orang (27%) menjawab kurang setuju (KS), dan 7 orang (7%) menjawab tidak setuju (TS) dan 4 orang (4%) menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa petugas pelayanan pajak memberikan solusi yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 48,33% responden memberikan jawaban setuju atas enam pertanyaan yang diajukan. Sementara itu total skor terkait variabel empati memiliki nilai skor sebesar 359, hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang menangani pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah mampu memberikan perhatian yang sangat baik dengan cara menyampaikan informasi-informasi yang dibutuhkan terkait pajak yang akan dibayarkan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengetahui mekanisme pembayaran pajak yang akan dibayarkannya, selain itu adanya sikap ikhlas dan tulus dari petugas layanan dalam setiap memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang datang ke BPPRD Kabupaten Kepulauan

Meranti telah menimbulkan rasa empati yang tinggi dari masyarakat pembayar pajak di Kabupaten Kepulauan Meranti.

5.3.1.5. Penjelasan Responden atas Variabel Wujud Fisik (*Tangibility*)

Wujud fisik maksudnya ketersediaan sarana dan prasarana, penampilan petugas/staf pelayanan. Dalam analisis ini terdapat enam hal yang akan dibahas yaitu: 1) Lokasi Gedung kantor, 2) Ruang Layanan, 3) Penampilan petugas/staf pelayanan, 4) Ketersediaan form pembayaran, 5) Ketersediaan media informasi, dan 6) Teknologi/ peralatan yang digunakan.

Berdasarkan jawaban responden untuk pertanyaan mengenai mudahnya akses menuju kantor tempat masyarakat melakukan pengurusan Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, diperoleh hasil bahwa responden paling sedikit menjawab dengan sangat setuju (SS) yaitu hanya sebanyak 27 orang (27%), sedangkan jawaban setuju (S) sebanyak 35 orang (35%), kurang setuju (KS) menjawab sebanyak 28 orang (28%) dan responden menjawab tidak setuju (TS) adalah sebanyak 9 orang (9%) dan sebanyak 1 orang (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju mengenai kemudahan akses menuju kantor tempat masyarakat melakukan pengurusan Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel 5.13 berikut ini:

Tabel 5.13
Jawaban Responden atas Variabel Wujud Fisik Petugas
BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN : 5. WUJUD FISIK (TANGIBILTY)							
PELAYANAN YANG DITERIMA							
N O	INDIKATOR	BOBOT					Jumlah Responde n
		SS	S	KS	TS	ST S	
		5	4	3	2	1	
JUMLAH							
1	Lokasi gedung mudah diakses	27	35	28	9	1	100
2	Ruang layanan sudah layak	15	41	29	11	4	100
3	Penampilan petugas layanan rapi	14	53	19	9	5	100
4	Ketersediaan form pajak	8	50	22	15	5	100
5	Informasi pajak mudah diakses	11	39	26	16	8	100
6	Teknologi dan peralatan sudah memadai	10	48	25	15	2	100
Jumlah		85	266	149	75	25	600
Rata - Rata		14	44	25	13	4	100
Persentase		14	44	25	13	4	100
Total Skor		352					
Kategori		Baik					

Jawaban responden terkait ruang layanan tempat pelayanan pajak yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup layak diperoleh hasil yaitu 15 orang (15%) yang menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 41 orang (41%) menyatakan setuju (S), sedangkan jawaban kurang setuju (KS) sebanyak 29 orang (29%), jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 11 orang (11%) dan (4%) jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju mengenai ruang layanan tempat pelayanan pajak yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup layak.

Jawaban responden mengenai penampilan petugas/staf pelayanan dapat kita peroleh hasil yaitu 14 orang (14%) yang menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 53 orang (53%) menyatakan setuju (S), sedangkan jawaban kurang setuju (KS) sebanyak 19 orang (19%), jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 9 orang (9%) dan sangat tidak setuju 5 orang (5%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju mengenai penampilan petugas/staf pelayanan.

Jawaban responden terkait form untuk membayar pajak senantiasa tersedia di meja layanan diperoleh hasil yaitu 8 orang (8%) yang menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 50 orang (50%) menyatakan setuju (S), sedangkan jawaban kurang setuju (KS) sebanyak 22 orang (22%), jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 15 orang (15%) menyatakan tidak setuju dan sebanyak 5 orang (5%) jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju mengenai form untuk membayar pajak senantiasa tersedia di meja layanan.

Jawaban responden terkait media informasi mengenai tata cara pemungutan dan pembayaran pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti senantiasa tersedia dan mudah di akses diperoleh hasil yaitu 11 orang (11%) yang menjawab sangat setuju (SS), sebanyak 39 orang (39%) menyatakan setuju (S), sedangkan jawaban kurang setuju (KS) sebanyak 26 orang (26%), jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 16 orang (16%) menyatakan tidak setuju dan sebanyak 8 orang (8%) jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju mengenai media informasi terkait Tata Cara

pemungutan dan pembayaran pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti senantiasa tersedia dan mudah di akses.

Untuk jawaban responden atas pertanyaan teknologi/peralatan yang digunakan diperoleh hasil sebanyak 10 orang (10%) responden menjawab sangat setuju (SS,) sebanyak 48 orang (48%) setuju (S), ada 25 orang (25%) menjawab kurang setuju (KS), dan 15 orang (15%) menjawab dengan tidak setuju (TS) sedangkan hanya 2 orang (2%) jawaban sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju mengenai teknologi/ peralatan yang digunakan.

Dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 44,33% responden memberikan jawaban setuju atas keenam pertanyaan yang diajukan. Sementara itu total skor terkait variabel wujud fisik memiliki nilai skor sebesar 352, hal ini menunjukkan bahwa terkait sarana dan prasarana penunjang untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin membayarkan pajaknya di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti masuk kategori sangat baik dan dengan harapan yang diinginkan oleh semua pihak. Banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya telah tersedianya informasi-informasi yang valid dan mudah diakses oleh setiap masyarakat melalui media masa dan baliho yang dipajang di Kabupaten Kepulauan Meranti selain itu petugas yang memberikan pelayanan senantiasa berpakaian rapi dan bersih sehingga *image* BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berkesan dengan baik.

Tabel 5.14
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan
BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Tingkat Kualitas Pelayanan BPPRD Meranti	Persentase Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan (%)				
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	Kehandalan	14	45	22	16	4
2	Ketanggapan	17	46	19	14	5
3	Jaminan	19	46	20	12	3
4	Empati	16	48	21	12	4
5	Wujud Fisik	14	44	25	13	4
	Jumlah	79	228	106	66	20
	Rata - Rata	26	76	35	22	7
	Persentase	26	76	35	22	7

Berdasarkan Tabel 5.14 di atas jawaban responden terkait variabel kehandalan petugas pelayanan yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menjalankan tugasnya menangani pajak diketahui yang paling dominan menjawab setuju dengan nilai rata-rata sebesar 45% hal ini menandakan petugas layanan yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah memiliki kehandalan dan kecakapan dengan kategori baik dalam menjalankan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan terkait pembayaran pajak kepada masyarakat yang datang ke BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk variabel ketanggapan diketahui nilai rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 46% responden memberikan jawaban setuju, ini berarti bahwa daya tanggap petugas yang memberikan pelayanan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki kategori baik hal ini dibuktikan dari petugas selalu sigap dalam

menyelesaikan masalah yang dihadapi serta tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk jawaban responden terkait variabel jaminan diperoleh nilai rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 46% responden memberikan jawaban setuju, hal ini menunjukkan bahwa jaminan atas informasi yang diberikan petugas pelayanan pajak memiliki kategori baik hal ini dapat diketahui dari setiap pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai dapat dipertanggungjawabkan karena telah sesuai dengan aturan yang berlaku ini tentu saja menumbuhkan kepercayaan dalam diri masyarakat untuk membayarkan pajaknya ke BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan jawaban responden terkait variabel empati diperoleh nilai rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 48% responden memberikan jawaban setuju, hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang menangani pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti masuk kategori baik dan mereka telah mampu memberikan perhatian yang sangat baik dengan cara menyampaikan informasi-informasi yang dibutuhkan terkait pajak yang akan dibayarkan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengetahui mekanisme pembayaran pajak yang akan dibayarkannya, sementara itu untuk jawaban responden terkait variabel wujud fisik diperoleh nilai rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 44% responden memberikan jawaban setuju, hal ini menunjukkan bahwa terkait sarana dan prasarana penunjang untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin membayarkan pajaknya di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti masuk kategori baik dan telah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh semua pihak.

Banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya telah tersedianya informasi-informasi yang valid dan mudah diakses oleh setiap masyarakat melalui media masa dan baliho yang dipajang di Kabupaten Kepulauan Meranti selain itu petugas yang memberikan pelayanan senantiasa berpakaian rapi dan bersih sehingga *image* BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berkesan dengan baik.

5.3.2 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wajib Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki pengaruh yang kuat atas puas tidaknya wajib pajak yang datang untuk melakukan pengurusan Pajak. Dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 orang responden untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yang akan dibahas dalam penelitian ini dihimpun dalam enam pertanyaan yaitu 1). Rasa puas karena setiap informasi yang dibutuhkan mengenai Pajak selalu tersedia di bagian pelayanan 2). Keinginan untuk merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada wajib pajak yang lain, 3). Rasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, 4) . merasakan kenyamanan terkait lokasi dan tempat pelayanan pajak yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti karena dapat dengan mudah diakses/dijangkau, 5). Merasa aman terkait data-data pribadi yang saya berikan kepada petugas pelayanan karena data yang diberikan terlindungi dengan baik, dan 6). Teknologi/ Peralatan yang digunakan telah

mampu memberikan tambahan informasi-informasi yang diinginkan oleh wajib pajak.

Dari kuesioner yang telah disebarakan maka hasilnya dapat kita lihat pada Tabel 5.15 berikut ini:

Tabel 5.15
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN : 6. KEPUASAN WAJIB PAJAK							
PELAYANAN YANG DITERIMA							
NO	INDIKATOR	BOBOT					Jumlah Responden
		SS	S	KS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
JUMLAH							
1	Saya merasakan kepuasan dalam membayar Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Reribusi Kabupaten Kepulauan Meranti karena setiap informasi yang saya butuhkan selalu tersedia di bagian pelayanan.	13	47	16	22	2	100
2	Atas pelayanan yang saya terima pada saat membayar Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Reribusi Kabupaten Kepulauan Meranti, saya berkeinginan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada wajib pajak yang lain.	8	49	23	17	3	100
3	Saya merasakan kepuasan atas pelayanan pajak Badan Pengelolaan Pajak dan Reribusi Kabupaten Kepulauan Meranti, karena kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak.	9	54	21	13	3	100
4	Saya merasakan kenyamanan terkait lokasi dan tempat pelayanan pajak yang ada di Badan Pengelolaan Pajak dan	22	45	16	14	3	100

	Reribusi Kabupaten Kepulauan Meranti karena dapat dengan mudah diakses/dijangkau							
5	Saya merasa aman terkait data-data pribadi yang saya berikan kepada petugas pelayanan karena data yang diberikan terlindungi dengan baik.	20	48	12	13	7	100	
6	Teknologi/Peralatan yang digunakan telah mampu memberikan tambahan informasi-informasi yang diinginkan oleh wajib pajak.	7	46	21	19	7	100	
Jumlah		79	289	109	98	25	600	
Rata - Rata		13	48	18	16	4	100	
Persentase		13	48	18	16	4	100	
Total Skor		350						
Kategori		Baik						

Berdasarkan Tabel 5.15 menunjukkan bahwa jawaban responden atas kepuasan wajib pajak karena informasi yang dibutuhkan mengenai Pajak selalu tersedia di bagian pelayanan pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, maka diperoleh hasil sebanyak 13 orang (13%) menjawab sangat setuju (SS), 47 orang (47%) menjawab setuju (S), sebanyak 16 orang (16%) kurang setuju (KS), 22 orang (22%) responden menjawab tidak setuju (TS) dan 2 orang (2%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju/puas karena informasi yang dibutuhkan mengenai Pajak selalu tersedia di bagian pelayanan.

Jawaban responden atas pertanyaan kedua mengenai keinginan wajib pajak untuk merekomendasikan kepuasan pelayanan yang diterima kepada wajib pajak lainnya, maka diperoleh hasil yaitu sebanyak 8 orang (8%) menjawab sangat

setuju (SS), 49 orang (49%) menjawab setuju (S), 23 orang (23%) kurang setuju (KS) 17 orang (17%) menjawab tidak setuju (TS) dan 3 orang (3%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju untuk merekomendasikan kepuasan pelayanan yang diterimanya kepada wajib pajak lainnya.

Untuk jawaban responden atas pertanyaan ketiga mengenai harapan pelanggan atas pelayanan yang dirasakannya, maka diperoleh hasil yaitu sebanyak 9 orang (9%) menjawab sangat setuju (SS), 54 orang (54%) menjawab setuju (S), sebanyak 21 orang (21%) menjawab kurang setuju (KS), 13 orang (13%) memberikan jawaban tidak setuju (TS) dan 3 orang (3%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa pelayanan yang dirasakannya sesuai dengan harapan.

Untuk jawaban responden atas pertanyaan keempat mengenai merasakan kenyamanan terkait lokasi dan tempat pelayanan pajak yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti karena dapat dengan mudah diakses/dijangkau, maka diperoleh hasil yaitu sebanyak 22 orang (22%) menjawab sangat setuju (SS), 45 orang (45%) menjawab setuju (S), sebanyak 16 orang (16%) menjawab kurang setuju (KS), 14 orang (14%) memberikan jawaban tidak setuju (TS) dan 3 orang (3%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa merasakan kenyamanan terkait lokasi dan tempat pelayanan pajak yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti karena dapat dengan mudah diakses/dijangkau.

Untuk jawaban responden atas pertanyaan kelima mengenai merasa aman terkait data-data pribadi yang diberikan kepada petugas pelayanan karena data yang diberikan terlindungi dengan baik, maka diperoleh hasil yaitu sebanyak 20 orang (20%) menjawab sangat setuju (SS), 48 orang (48%) menjawab setuju (S), sebanyak 12 orang (12%) menjawab kurang setuju (KS), 13 orang (13%) memberikan jawaban tidak setuju (TS) dan 7 orang (7%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa merasa aman terkait data-data pribadi yang saya berikan kepada petugas pelayanan karena data yang diberikan terlindungi dengan baik.

Untuk jawaban responden atas pertanyaan keenam mengenai teknologi/peralatan yang digunakan telah mampu memberikan tambahan informasi-informasi yang diinginkan oleh wajib pajak, maka diperoleh hasil yaitu sebanyak 7 orang (7%) menjawab sangat setuju (SS), 46 orang (46%) menjawab setuju (S), sebanyak 21 orang (21%) menjawab kurang setuju (KS), 19 orang (19%) memberikan jawaban tidak setuju (TS) dan 7 orang (7%) menjawab sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan jawaban responden tersebut, dominan responden menjawab setuju bahwa teknologi/peralatan yang digunakan telah mampu memberikan tambahan informasi-informasi yang diinginkan oleh wajib pajak.

Dari data diatas maka dapat diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 48,17% dengan kategori baik dan responden telah memberikan jawaban setuju atas keenam pertanyaan yang diajukan. Sementara itu total skor terkait variabel kepuasan wajib pajak memiliki nilai skor sebesar 350, hal ini menunjukkan bahwa terkait respon kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang

diberikan selama ini oleh pegawai BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam hal mengelola pajak dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sudah berjalan dengan sangat baik dan hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya setiap tahunnya pemasukan pajak dari setoran pajak.

Pelayanan yang telah diberikan secara baik dan maksimal oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti akan membuat masyarakat yang dilayani akan merasa nyaman dan aman serta memiliki kepuasan pribadi yang berefek kepada peningkatan penerimaan daerah dari sektor pajak, selain itu dengan baiknya pelayanan yang diberikan selama ini maka akan membantu kinerja organisasi dalam mencapai target-target pekerjaan yang telah direncanakan.

5.4 Analisis Statistik Inferensial

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui layak tidaknya model regresi linier berganda digunakan untuk pengujian hipotesis.

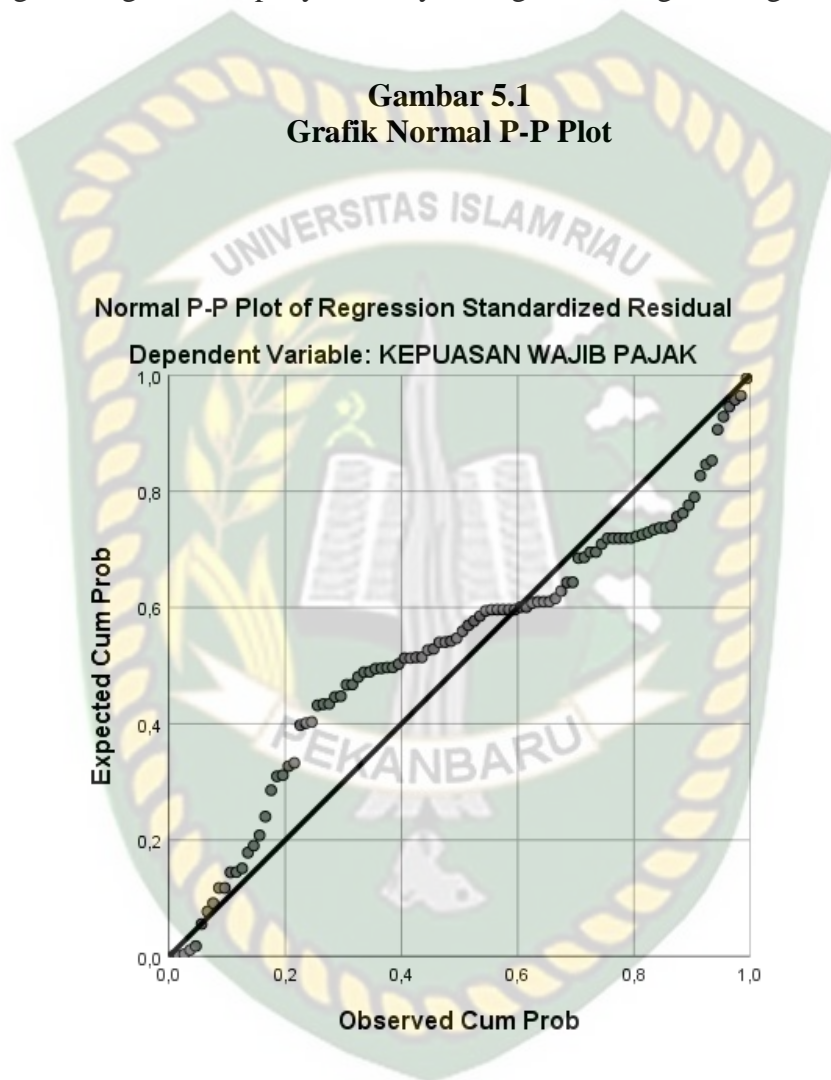
5.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

5.4.1.1. Hasil Uji Normalitas

Pengujian Normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut terdistribusi secara normal. Terdistribusi secara normal adalah data akan mengikuti bentuk distribusi normal. Bentuk data yang terdistribusi normal akan mengikuti pola distribusi normal dimana bentuk grafiknya mengikuti bentuk lonceng. Uji Normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis grafik.

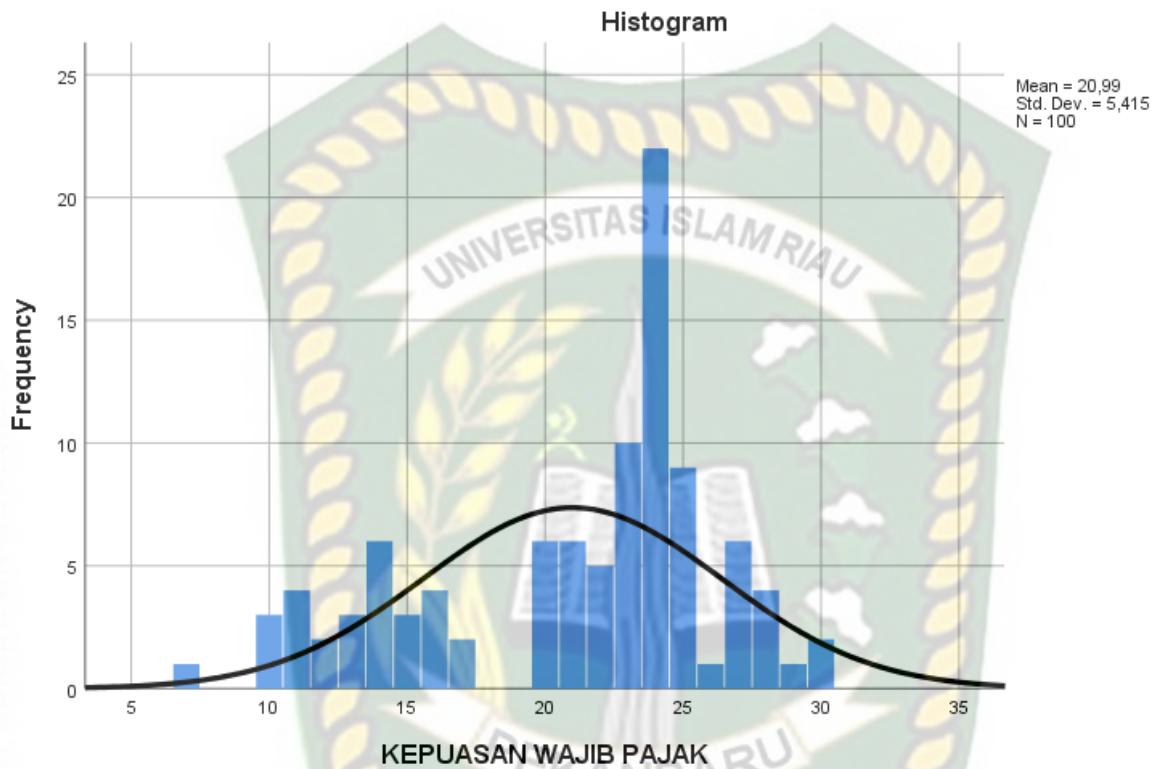
Tampilan grafik normal P-P Plot seperti yang terdapat pada Gambar 5.1 dibawah ini memberikan pola distribusi normal karena titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

Gambar 5.1
Grafik Normal P-P Plot



Sumber : Hasil Penelitian 2021 (data diolah dengan SPSS 25)

Gambar 5.2
Hasil Uji Normalitas



Sumber : Hasil Penelitian 2021 (*data diolah dengan SPSS 25*)

Untuk melihat apakah data terdistribusi secara normal atau tidak, kita dapat melihat pada grafik histogram. Dari grafik output kita bisa melihat bahwa grafik kepuasan wajib pajak mengikuti bentuk distribusi normal dengan bentuk histogram yang hampir sama dengan bentuk distribusi normal. Pada grafik PP-Plots terlihat bahwa nilai PP-Plots terletak di sekitar garis diagonal. Nilai PP-Plots tidak menyimpang jauh dari garis diagonal, sehingga bisa diartikan bahwa distribusi kepuasan wajib pajak adalah normal. Artinya data layak untuk memprediksi kepuasan wajib pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

berdasarkan variabel kehandalan (X1), variabel ketanggapan (X2), variabel jaminan (X3), variabel empati (X4), variabel wujud fisik (X5).

5.4.1.2. Hasil Uji Multikolinieritas

Salah satu pengujian untuk analisis regresi adalah uji multikolinieritas. Uji ini merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel bebas harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Gejala multikolinieritas adalah gejala kolerasi antarvariabel bebas. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antarvariabel bebas. Jika terjadi korelasi maka ada gejala multikolinieritas yaitu adanya masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi yaitu dengan melihat toleransi variabel dan Variabel Inflation *Factor* (VIF). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 5.16 berikut :

Tabel 5.16
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,149	1,468		-,101	,920		
	KEHANDALAN	,090	,126	,064	,715	,476	,286	3,500
	KETANGGAPAN	,103	,114	,105	,909	,366	,174	5,750
	JAMINAN	,115	,125	,122	,918	,361	,131	7,615
	EMPATI	,257	,175	,255	1,469	,145	,077	13,013
	BUKTI FISIK	,422	,098	,400	4,305	,000	,269	3,722

a. Dependent Variable: KEPUASAN WAJIB PAJAK

Berdasarkan Tabel 5.16 diketahui bahwa nilai perhitungan Tolerance $> 0,1$ dan VIF < 5 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

5.4.1.3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Salah satu cara yang digunakan dalam mendeteksi adanya heterokedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji Glejser yaitu menguji hubungan antara *absolute residual model* dengan setiap variabel bebas. Hasil Uji Heterokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 5.17 sebagai berikut:

Tabel 5.17
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	2,389	1,049			2,277	,025		
KEHANDALAN	,028	,090	,057		,308	,759	,286	3,500
KETANGGAPAN	,142	,081	,414		1,755	,083	,174	5,750
JAMINAN	,096	,089	,290		1,068	,288	,131	7,615
EMPATI	-,109	,125	-,311		-,877	,383	,077	13,013
BUKTI FISIK	-,190	,070	-,514		-2,710	,008	,269	3,722

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (*data diolah dengan SPSS 25*)

Berdasarkan Tabel 5.17 menunjukkan bahwa tidak satupun variabel bebas yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat absolute Ut (*absUt*). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya $> 0,05$ (di atas tingkat

kepercayaan 5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengarah adanya heterokedastisitas.

5.4.1.4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yaitu variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik terhadap kepuasan wajib pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada Tabel 5.18 sebagai berikut:

Tabel 5.18
Hasil Persamaan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,149	1,468		
	KEHANDALAN	,090	,126	,064	,715
	KETANGGAPAN	,103	,114	,105	,909
	JAMINAN	,115	,125	,122	,918
	EMPATI	,257	,175	,255	1,469
	BUKTI FISIK	,422	,098	,400	4,305

a. Dependent Variable: KEPUASAN WAAJIB PAJAK

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (*data diolah dengan SPSS 25*)

Berdasarkan tabel 5.18 diatas dapat ditemukan persamaan regresi berganda yaitu $Y = -0,045 + 0,107X_1 + 0,275X_2 + 0,177X_3 + 0,313X_4 + 0,309X_5$. Berdasarkan persamaan tersebut dapat menunjukkan bahwa koefisien regresi dari semua variabel bebas menunjukkan nilai positif. Hal ini berarti bahwa semua variabel bebas mempunyai hubungan yang positif terhadap variabel terikatnya.

5.4.1.5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Untuk mengetahui koefisien korelasi (hubungan) antara variabel terikat dengan variabel bebas dan koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabet 5.19 sebagai berikut:

Tabel 5.19
Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,884 ^a	,782	,770	2,595

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, KEHANDALAN, JAMINAN, KETANGGAPAN, EMPATI

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (*data diolah dengan SPSS 25*)

Berdasarkan Tabel 5.19 menunjukkan besarnya koefisien korelasi ($R=0,894$) artinya bahwa variabel bebas yang diamati mempunyai hubungan yang erat dengan variabel terikat, sedangkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,770 atau 77,00% artinya bahwa pengaruh variabel bebas yang terdiri dari: variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik mampu terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan wajib pajak adalah sebesar menjelaskan 77,00%.

5.4.2 Hasil Uji Hipotesis

5.4.2.1. Hasil Uji - F (Simultan)

Untuk mengetahui bersama-sama apakah secara simultan variabel bebas X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati) dan X^5 (Wujud fisik) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen Y (Kepuasan Wajib Pajak) maka dilakukan uji signifikansi dengan menggunakan uji statistik F (uji F) (Ghozali, 2011:65). Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis untuk Uji secara serempak (simultan) adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati) dan X^5 (Wujud fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

H_e : Terdapat pengaruh yang signifikan antara X^1 (Kehandalan), X^2 (Ketanggapan), X^3 (Jaminan), X^4 (Empati) dan X^5 (Wujud fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun statistik pengujiannya adalah:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

Maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Pengaruh secara serempak variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik terhadap kepuasan wajib pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada tabel 5.20 berikut ini:

Tabel 5.20
Hasil Uji Serempak (Uji-F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2269,758	5	453,952	67,387	,000 ^b
	Residual	633,232	94	6,737		
	Total	2902,990	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN WAAJIB PAJAK

b. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, KEHANDALAN, JAMINAN, KETANGGAPAN, EMPATI

Sumber : Hasil Penelitian 2021 (*data diolah dengan SPSS 25*)

Berdasarkan Tabel 5.20 dapat diketahui bahwa $h = 67,387$ dan $= 2,31$. Diketahui bahwa $h >$ dan nilai signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga keputusan yang diambil adalah bahwa 0 ditolak dan 1 diterima. Hal ini berarti semua variabel bebas yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak atau dapat dikatakan bahwa variabel bebas yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik mampu menjelaskan kepuasan wajib pajak.

5.4.2.2. Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara

terpisah/individual mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak.

Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 = 0$ artinya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 \neq 0$ artinya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak di gunakan statistik t (Uji t). Pada tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 5\%$ tingkat pengujian dilakukan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_e diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_e ditolak.

Hasil pengujian secara parsial (Uji - t) dapat dilihat pada tabel 5.21 sebagai berikut:

Tabel 5.21
Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	-,149	1,468		-,101	,920
	KEHANDALAN	,090	,126	,064	2,715	,076
	KETANGGAPAN	,103	,114	,105	3,909	,066
	JAMINAN	,115	,125	,122	2,918	,061
	EMPATI	,257	,175	,255	2,469	,045
	BUKTI FISIK	,422	,098	,400	4,305	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN WAAJIB PAJAK

Berdasarkan Tabel 5.21 dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Nilai h untuk variabel kehandalan adalah 2,715 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,076 lebih kecil dari pada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka 0 ditolak dan 1 diterima untuk variabel kehandalan, dengan demikian maka secara parsial variabel kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
- 2) Nilai h untuk variabel ketanggapan adalah 3,909 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,066 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka 0 ditolak dan 1 diterima untuk variabel ketanggapan, dengan demikian maka secara parsial variabel ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
- 3) Nilai h untuk variabel jaminan adalah 2,918 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,061 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka 0 ditolak dan 1 diterima untuk variabel

jaminan, dengan demikian maka secara parsial variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

- 4) Nilai t untuk variabel empati adalah 2,469 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,045 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel empati, dengan demikian maka secara parsial variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
- 5) Nilai t untuk variabel wujud fisik adalah 4,305 lebih besar dibandingkan dengan sebesar 1,980 atau nilai signifikan 0,000 lebih kecil daripada alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_1 diterima untuk variabel wujud fisik, dengan demikian maka secara parsial variabel wujud fisik berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil statistik yang disajikan diatas menunjukkan bahwa secara parsial variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

5.5 Pengaruh Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik terhadap Kepuasan Wajib Pajak secara Simultan (bersama-sama)

Untuk menguji hipotesis secara simultan (bersama-sama) antara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu dengan menggunakan uji F. Melalui uji F ditemukan adanya pengaruh simultan yang signifikan dari semua variabel independen yang digunakan meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik terhadap Wajib Pajak. Hal ini dapat dilihat dari

nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu sebesar $67,387 > 2,31$ dan nilai Sig. F sebesar $0,000 < 0,05$ (5%). Artinya, bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari kehandalan (X1), ketanggapan (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan wujud fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Dari uji ANOVA atau F_{test} , didapatkan F_{hitung} adalah $67,387 > F_{tabel} 2,31$ dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Oleh karena probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05(5%), maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel perilaku konsumen, atau dapat dikatakan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dalam penelitian ini meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dalam hal ini mendukung penelitian yang variabel independennya sama dengan yang diteliti.

5.6 Pengaruh Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik terhadap Kepuasan Wajib Pajak secara Parsial (sendiri-sendiri)

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada lima variabel yang mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 5.21 uji t (uji parsial). Bahwa berdasarkan hasil uji t disimpulkan bahwa secara

parsial variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud fisik berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

5.7 Variabel yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Untuk menguji variabel dominan, terlebih dahulu diketahui kontribusi masing-masing variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Kontribusi masing-masing diketahui kuadrat korelasi sederhana variabel terikat.

Tabel 5.22
Kontribusi Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat

Variabel	Nilai Beta	Nilai Korelasi X dan Y	Kontribusi (%)
Kehandalan	0,767	0,751	20
Ketanggapan	0,829	0,702	19
Jaminan	0,753	0,698	19
Empati	0,895	0,732	20
Wujud Fisik	0,998	0,824	22

Dari tabel 5.22 variabel wujud fisik (X5) yaitu terbukti dengan nilai kontribusi sebesar 22%. Terbukti dengan lokasi tempat membayar pajak, rung layanan yang memadai, penampilan petugas yang rapi, informasi pajak yang mudah diakses dan teknologi dan peralatan yang sudah memadai menjadi penentu terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

5.8 Analisis Deskriptif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

Berdasarkan analisis deskriptif rata-rata responden mempunyai penilaian yang positif terhadap variabel bebas diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik yang diberikan oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Nugroho dan Sumadi (2005) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak: studi pada objek pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu dan sesuai dengan pendapat Zeitham dan Bitner dalam Daryanto (2011) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik merupakan suatu hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.

Analisis deskriptif rata-rata responden juga mempunyai penilaian yang positif terhadap variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Wujud fisik (*Tangibility*). Dimana berdasarkan jawaban responden terkait kehandalan petugas pelayanan yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menjalankan tugasnya menangani pajak diketahui yang paling dominan menjawab setuju bahwa petugas memiliki kecakapan dalam hal menangani pajak dan dalam menjalankan tugas yang ada senantiasa diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dari data yang diperoleh, maka rata-rata persentase terkait kehandalan petugas pelayanan yang ada di BPPRD

Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki skor tertinggi adalah sebesar 45%, responden memberikan jawaban setuju, Ini berarti bahwa petugas layanan yang ada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah memiliki kehandalan dan kecakapan dalam menjalankan tugas-tugasnya dalam memberikan pelayanan terkait pembayaran pajak kepada masyarakat yang datang ke BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, dan mereka senantiasa selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi kewenangannya sehingga kepuasan wajib pajak memang menjadi prioritas dalam pelayanan yang diterapkan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Terkait variabel ketanggapan dimana dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 46% responden memberikan jawaban setuju, ini berarti bahwa daya tanggap petugas yang memberikan pelayanan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti sudah sangat baik hal ini dibuktikan dari petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi serta tidak menunda-nunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun terkait dengan perilaku tidak meninggalkan meja pelayanan saat jam kerja berlangsung, hal ini masih perlu dirubah karena selama ini masyarakat sering melihat pegawai BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti berada diluar kantor saat jam kerja masih berlangsung sehingga karena hal ini akan berdampak langsung terhadap pelayanan yang akan diberikan dan hal ini harus menjadi catatan penting bagi BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menata kinerja aparaturnya untuk menjadi lebih baik lagi.

Terkait variabel jaminan dimana dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 46% responden memberikan jawaban setuju, ini menunjukkan bahwa jaminan atas informasi yang diberikan petugas pelayanan pajak dapat dipertanggungjawabkan karena telah sesuai dengan aturan yang berlaku hal ini tentu saja menumbuhkan kepercayaan dalam diri masyarakat untuk membayarkan pajaknya ke BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Terkait variabel empati dimana dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 48% responden memberikan jawaban setuju, ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang menangani pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah mampu memberikan perhatian yang sangat baik dengan cara menyampaikan informasi-informasi yang dibutuhkan terkait pajak yang akan dibayarkan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengetahui mekanisme pembayaran pajak yang akan dibayarkannya, selain itu adanya sikap ikhlas dan tulus dari petugas layanan dalam setiap memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang datang ke BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah menimbulkan rasa empati yang tinggi dari masyarakat pembayar pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Terkait variabel wujud fisik dimana dari data yang diperoleh, rata-rata persentase tertinggi adalah sebesar 44% responden memberikan jawaban setuju, ini menunjukkan bahwa terkait sarana dan prasarana penunjang untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin membayarkan pajaknya di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh semua pihak. Banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya telah tersedianya

informasi-informasi yang valid dan mudah diakses oleh setiap masyarakat melalui media masa dan baliho yang dipajang di Meranti selain itu petugas yang memberikan pelayanan senantiasa berpakaian rapi dan bersih sehingga *image* BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berkesan dengan baik.

Sementara itu berdasarkan analisis deskriptif rata-rata responden juga mempunyai penilaian yang positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak yang diberikan oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Hal ini dapat kita lihat dari indikator kepuasan wajib pajak yang terdiri dari: perasaan puas karena setiap informasi yang dibutuhkan mengenai Pajak selalu tersedia dibagian pelayanan, atas pelayanan yang diterima ada keinginan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada wajib pajak yang lain, perasaan puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, adalah indikator yang berperan penting dalam menentukan kepuasan wajib pajak. Atau dengan kata lain bahwa rata-rata dari jawaban responden menunjukkan bahwa indikator kepuasan wajib pajak yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Kinerja staf/petugas pelayanan dalam hal pelayanan telah memenuhi harapan wajib pajak, dan merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dalam penelitian ini, berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda telah membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil Uji-f atau uji serempak/simultan menunjukkan bahwa kelima dimensi

kualitas pelayanan yang terdiri dari: variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Hal ini berarti pula bahwa secara bersama-sama variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik menentukan kepuasan wajib pajak atau dengan kata lain terdapat interaksi yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Wajib pajak merasa puas karena variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan wujud fisik telah sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan pendapat Oliver dalam Tjiptono (2007:209) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan harga mati bagi kepuasan wajib pajak. Kaitannya dengan penelitian terdahulu Nugroho dan Sumadi (2005) adalah bahwa hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan variabel kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud fisik (*fungibility*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak.

Berdasarkan uji parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) bernilai positif. Nilai positif tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kehandalan yang terdiri dari: pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan, tepat waktu, layanan yang sama untuk setiap orang dan petugas tidak membuat kesalahan, memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Jika nilai variabel kehandalan tinggi, maka kepuasan wajib pajak akan tinggi dan sebaliknya.

Pelayanan sesuai janji merupakan tuntutan yang harus segera dilakukan jika menginginkan kepuasan wajib pajak dimana hal ini searah atau sejalan dengan

peningkatan penerimaan daerah Meranti di bidang perpajakan. Ketepatan waktu dari segenap petugas dalam pelayanan kepada wajib pajak akan menambah kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Demikian halnya dengan pelayanan yang tidak membeda-bedakan wajib pajak (pelayanan yang sama untuk setiap orang), yang berarti keberadaan prosedur yang baku dan sistem yang baik kepada wajib pajak menjadikan pelayanan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil analisis regresi maupun uji parsialnya (Uji-t), variabel ketanggapan menunjukkan nilai positif dan signifikan. Nilai positif menunjukkan bahwa ketanggapan yang terdiri dari: kesigapan dalam menyelesaikan masalah, tanggap terhadap keluhan wajib pajak adalah sejalan dengan kepuasan wajib pajak atau dengan kata lain bahwa 'ketanggapan mempunyai peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Jika nilai variabel ketanggapan tinggi, maka kepuasan wajib pajak akan tinggi dan sebaliknya.

Dalam perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, wajib pajak juga semakin cerdas dan mempunyai sikap terbuka ketika terjadi ketidakberesan/ketidaksesuaian dalam hal pelayanan. Kritikan, keluhan dan saran dari masyarakat merupakan input yang sangat baik untuk memperbaiki sistem yang ada, dan hal ini perlu ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh petugas pelayanan misalnya dengan membuka kotak saran dan mengambil langkah-langkah nyata atas permasalahan yang dihadapi wajib pajak ataupun menanggapi dengan ketulusan dan keikhlian atas kritik, keluhan dan saran dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Hasil analisa regresi maupun uji parsial (Uji-t) dari variabel jaminan menunjukkan nilai positif. Nilai positif menunjukkan bahwa pengaruh jaminan yang terdiri dari: informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya, pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani, keamanan data-data wajib pajak adalah searah/sejalan dengan kepuasan wajib pajak. Jika nilai variabel jaminan tinggi, maka kepuasan wajib pajak akan tinggi dan sebaliknya. Dalam hal ini petugas pelayanan dituntut untuk memiliki pengetahuan secara luas tentang jasa pelayanan pajak, memberikan informasi bidang tugasnya yang dapat dipercaya, serta rasa aman yang dirasakan oleh wajib pajak atas data-data/dokumen yang dimilikinya merupakan salah satu syarat bagi peningkatan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis regresi dan uji parsial (Uji-t) dari variabel empati menunjukkan nilai positif. Nilai positif menunjukkan bahwa pengaruh empati yang terdiri dari: Kemampuan petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas dan memberikan informasi yang dibutuhkan adalah searah/sejalan dengan kepuasan wajib pajak. Jika nilai variabel empati tinggi, maka kepuasan wajib pajak akan tinggi dan sebaliknya. Empati yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti mengandung arti bahwa petugas mampu memahami keinginan wajib pajak dengan memberikan perhatian secara tulus ikhlas kepada setiap wajib pajak yang datang untuk melakukan pengurusan Pajak serta memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak mengenai Pajak sehingga memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian maka variabel empati dianggap sebagai variabel yang paling

berperan/dominan dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Berdasarkan analisis regresi dan uji parsial (Uji-t) dari variabel wujud fisik menunjukkan nilai positif. Nilai positif menunjukkan bahwa pengaruh wujud fisik turut mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Image/kesan pertama yang mencerminkan kualitas pelayanan suatu instansi yang melayani bidang perpajakan adalah sesuatu yang dapat dilihat. Ruangan yang nyaman, tidak panas, penerangan yang cukup dan beberapa hal pendukung fisik lainnya dapat mencerminkan kualitas pelayanan. Penampilan petugas/staf pelayanan yang bersih dan rapi juga turut berperan dalam mempengaruhi citra pelayanan yang diberikan. Indikator lain yang tidak kalah perlu adalah teknologi/peralatan yang digunakan sebab jika peralatan yang digunakan bukan peralatan dan teknologi modern seperti komputer dan jaringan internet yang mempercepat akses informasi, dipastikan akan sulit menyelesaikan tuntutan tugas secara cepat dan tepat dan pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang dilayani.

5.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dinilai dari aspek penelitian kualitatif

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, produsen dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pengguna layanan, dimana pelayanan

dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Terdapat 5 dimensi yang dijadikan variabel bebas dalam penelitian ini antara lain (1) *Reliability* atau Keandalan, (2) *Responsiveness* atau Ketanggapan (3) *Assurance* atau Jaminan, (4) *Empathy* atau Empati dan (5) *Tangibles* atau Bukti Fisik.

Dalam rangka untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, sekaligus untuk menjawab rumusan masalah pada aspek metode penelitian kualitatif maka penulis melakukan teknik wawancara bersama beberapa narasumber yang menurut penulis dapat menjawab dan mengetahui persoalan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun narasumber yang penulis tetapkan untuk teknik wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu Bpk. Mardiansyah, S.STP., M.AP
2. Sekretaris BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, Agib Subardi, S.T
3. Kepala UPT Kecamatan Rangsang, Herizal
4. Kepala UPT Kecamatan Tebing Tinggi Timur, Bastian
5. Kepala UPT Kecamatan Tasik Putri Puyu, Arson
6. Kepala UPT Kecamatan Merbau, Eldian Prawira
7. Kepala UPT Kecamatan Tebing Tinggi, Dedi Afrianto, S.IP

Nama-nama narasumber diatas penulis tetapkan sebagai sampel dengan alasan dapat mewakili sektor instansi yang dapat menjawab pertanyaan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti dalam aspek apakah kualitas pelayanan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan wajib pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti ? Bpk. Mardiansyah menjelaskan bahwa

“Sangat besar pengaruh antara kualitas pelayanan pajak yang dilakukan terhadap puas atau tidaknya wajib pajak yang akan membayar pajaknya. Hal ini dapat terlihat pada laporan hasil evaluasi dan realisasi pendapatan khusus pungutan pajak tiap tahunnya. Misalnya pada beberapa sektor pajak yang menyumbang cukup besar teradap pemasukan pajak di daerah Meranti antara lain, pajak sarang burung walet dengan jumlah Wajib Pajak 1255, pajak penerangan jalan dengan jumlah wajib pajak 2 (PT EMP MALACCA STRAIT S.A dan PT. NASIONAL SAGO PRIMA, pajak reklame dengan wajib pajak berjumlah 3655”.

“wajib pajak sebagaimana disebutkan diatas biasanya akan membutuhkan pelayanan dari kita untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Misalnya pada tahun 2021 ini saja, terlihat cenderung menurun pendapatan dari tahun-tahun sebelumnya hal ini dipengaruhi pelayanan kita yang biasanya full service tapi karena kondisi pandemi ini harus menjaga jarak dan sebagainya sehingga pelayanan secara langsung tidak dapat dilakukan.

Sementara penyetoran wajib pajak hampir sebagian besar disetor di kantor BPPRD”.

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis jelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah dalam hal ini dikoordinir oleh BPPRD sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan penyetoran pajak yang dibebankan.

Pada aspek lain, penulis mempertanyakan persoalan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak yang juga perlu dijelaskan bahwa lembaga/atau pejabat yang memiliki kewenangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak senantiasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini sekretaris BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti menjelaskan bahwa:

“instansi yang memiliki kewenangan yang melekat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mendongkrak kepuasan wajib pajak yang bermuara pada peningkatan pendapatan di sektor pajak tentu adalah BPPRD dan UPT yang berada disetiap kecamatan selaku koordinator yang ditetapkan oleh kepada daerah melalui urusan kewenangan yang telah disebutkan oleh UU Pemerintahan Daerah, artinya kami dari BPPRD dan jajaran sangat bertanggungjawab dan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penyelenggaraan urusan perpajakan didaerah Meranti.”

Sebagai koordinator dalam menjalankan urusan perpajakan maka BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah melakukan berbagai strategi dalam rangka meningkatkan PAD pada sektor pajak, misalnya meningkatkan kualitas pelayanan

dari aspek peningkatan sarana prasarana, jarak tempuh lokasi pembayaran, sistem informasi yang udah diakses, dan petugas pelayanan yang ramah dan hamble. Selain itu, BPPRD juga telah meluncurkan aplikasi program “Sitanjak” dalam rangka memaksimalkan PAD pada sektor Pajak dan Retribusi sebagai suatu terobosan dan inovasi. Program ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala BPPRD Mardiansyah, adalah aplikasi program yang memuat Sistem Pengelolaan Pendapatan Perpajakan (Sitanjak) untuk digunakan dalam pendataan data wajib pajak/objek pajak, pengolahan data, prosedur dan teknologi informasi untuk menghasilkan informasi yang cepat, lengkap, akurat, transparandan profesional. Secara realtime aplikasi ini menampilkan informasi realisasi pajak yang mutakhir dan teintegrasi. Sehingga dari aplikasi ini menurut sekretaris BPPRD, sangat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, transparan, dan akurat.

Terhadap bagaimanakah pelaksanaan pungutan pajak selama beberapa tahun terakhir dan apakah kualitas pelayanan selama 3 tahun terakhir telah telaksana dengan baik atau tidak maka penulis mewancarai beberapa kepala UPT di beberapa kecamatan sebagai perwakilan dari seluruh UPT yang ada di Meranti yang dinilai cukup signifikan hasil dari pungutan pajak yang telah dilakukan pada beberapa sektor pajak. Antara lain misanya pada sektor pajak sarang burung walet dan reklame.

Penulis mewancarai kepala UPT rangsang, Tebing Tinggi Timur, Tasik Putri Puyu, Merbau, Pulau Merbau dan Tebing Tinggi pada dasarnya menjelaskan

bahwa terhadap pelaksanaan pungutan pajak pada sektor yang disebutkan diatas kuncinya adalah pelayanan. Kepala UPT pulau Merbau Afifudin S.E menjelaskan:

“UPT dibentuk sebenarnya adalah upaya BPPRD menjemput bola sebagai salah satu strategi meningkatkan kualitas pelayanan, UPT kalau boleh saya analogikan adalah perpanjangan tangan BPPRD untuk mempermudah wajib pajak dalam penyetoran pajaknya”.

Pada hasil wawancara lain bersama Kepala UPT Rangsang Herizal menjelaskan bahwa :

“pelaksanaan 3 tahun terakhir pungutan pajak khusus walet dan reklame dirangsang cukup mengalami peningkatan dari target yang telah ditetapkan, meskipun asumsinya jauh diatas realisasi. Adapun penyebab peningkatan pungutan tersebut adalah kualitas pelayanan yang terus ditingkatkan. Dari kualitas pelayanan biasanya berbanding lurus dengan kepuasan wajib pajak, sehingga akan terlihat angka pendapatan yang diperoleh. Biasanya kepuasan wajib pajak akan terlihat dari tahun ke tahun jika memang kualitas pelayanan yang disajikan terus diperbaiki. Misalnya pada pelayanan informasi dan teknologi serta sarana dan prasarana pada UPT yang ada dirangsang terus diupayakan untuk terus diperbaiki agar wajib pajak merasa nyaman dan tentram ketika menyetor pajaknya”.

Jika dihubungkan dengan variabel yang diteliti terhadap kualitas pelayanan yang dilambangkan dengan 5 variabel bebas antara lain, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud fisik yang merupakan indikator dalam mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, maka

penulis juga melakukan interview kepada narasumber sebagaimana disebutkan tadi diatas, apakah variabel yang dijelaskan masuk dalam kategori untuk mengukur kualitas pelayanan atau tidak, berikut jawaban dari Kepala BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti :

“dapat kami sampaikan bahwa upaya dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pajak tidak terlepas dari variabel yang saudara teliti, misalnya tentang kehandalan. Saya rasa ini sangat erat kaitannya dengan bagaimana petugas pelayanan dalam berinovasi dan melayani wajib pajak, jika mereka tidak handal maka secara otomatis wajib pajak tidak akan puas dan akan komplek”.

Hal senada juga disampaikan oleh sekretaris BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti yang berkaitan dengan jaminan sebagai variabel yang menjadi indikator dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

”bahwa wajib pajak sangat berharap ketika penyelenggaraan penyetoran pajak dilakukan ke-valid-an data yang disampaikan agar tetap terjaga dan akurat. Sehingga tidak ada data yang bocor dan salah, yang tentu akan merugikan wajib pajak. Jika pelayanan dalam hal jaminan ini ditingkatkan maka secara otomatis wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan”.

Dari hasil kesimpulan wawancara diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam pelaksanaan pajak yang berada di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

5.10 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Petugas Pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti

Masyarakat, khususnya wajib pajak di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah daerah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah daerah dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa hal.

Untuk mengetahui lebih jauh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti telah dijelaskan langsung oleh Kepala BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut :

1. Faktor Organisasi/Struktur Organisasi pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kualitas pelayanan pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi yang menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi

berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dapat penjelasan wawancara Kepala BPPRD menjelaskan sebagai berikut:

“Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel, tentu dapat menunjang kualitas pelayanan penyelenggaraan pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti”.

2. Faktor SDM Pelayan/Petugas Pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pungutan pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Kemampuan aparatur pajak ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan. Bagaimana BPPRD mengelola dan membekali petugas sebagai yang dimiliki SDM yang mumpuni sehingga pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Dalam beberapa wawancara terhadap Sekteraris BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti menjelaskan :

“kemampuan SDM petugas pajak sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada saat melaksanakan kewajibannya. Itulah kenapa kemudian SDM petugas pajak menjadi faktor yang sangat berpengaruh/penting dalam menentukan

puas atau tidaknya wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.”

Kepala BPPRD juga menambahkan bahwa diharapkan dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah Meranti lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM, dengan menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

3. Faktor Sistem Pelayanan Pajak.

Untuk memberikan pelayanan pajak yang baik bagi wajib pajak dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan perpajakan yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan aparatur. Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu.

Kepala BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti juga menjelaskan tentang sistem tata kerja dan program yang baik akan menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

“Ketika pemerintah daerah menerapkan pelayanan pajak yang baik melalui tata kelola sistem yang baik pula, maka tidak hanya wajib pajak saja yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah daerah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk

terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik”.

5.11 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti pada masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dalam hal meningkatkan pendapatan pada kantor BPPRD Meranti pada masa pandemi Covid-19 koordinasi dengan instansi terkait di daerah, BPPRD sudah bekerja sama dengan UPT di setiap Kecamatan se-Kabupaten Kepulauan Meranti untuk menyosialisasikan tata cara pembayaran pajak dengan sistem sebagai berikut :

1. Sistem pembayaran dengan Online, sistem ini diterapkan oleh Kepala BPPRD Meranti dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam menyetor pajaknya pada masa Covid-19. Sistem ini diluncurkan oleh BPPRD pada tahun 2020 dengan uji coba selama 6 bulan. Sistem ini dapat diakses oleh wajib pajak pada situs resmi BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Sistem penjemputan ke Wajib Pajak (*Door to Door*). Sistem ini hanya diterapkan bagi wilayah UPT-UPT se-Kabupaten Kepulauan Meranti. Sistem ini diterapkan karena sejumlah karyawan bekerja dengan sistem shift (*Work From Home*). Sistem ini tetap menerapkan protocol kesehatan bagi karyawan BPPRD Meranti.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diutarakan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan.

- 1) Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti selama ini telah memberikan kepuasan walaupun masih muncul masalah-masalah yang membuat kurang maksimalnya layanan yang diterima oleh wajib pajak hal tersebut dapat ditutupi dengan pemberian pelayanan yang lebih maksimal, adanya kehandalan dalam memahami sistem pelayanan, ketanggapan petugas layanan dalam melayani dan adanya jaminan penyelesaian tepat pada waktunya.
- 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti. Kelima variabel tersebut mampu menjelaskan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan wajib pajak, namun masih terdapat beberapa faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang mungkin mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak di BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti seperti motivasi kerja, kompetensi ataupun faktor iklim organisasi.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

- 1) Dalam rangka lebih memantapkan kualitas pelayanan yang diberikan maka BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti harus tetap harus memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak dengan cara menyediakan kotak saran ataupun membagikan angket sehingga dapat diketahui dan dipahami pelayanan yang diharapkan/dibutuhkan oleh masyarakat Meranti pada saat melakukan pengurusan Pajak.
- 2) Untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak pada BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti, maka perlu tetap diupayakan dan ditingkatkan kualitas pelayanan oleh petugas misalnya dengan cara: efektifitas *lay out* fisik seperti tata ruang dan alur penerimaan berkas, menambah beberapa unit lagi komputer agar pelayanan kepada masyarakat semakin lebih cepat sehingga wajib pajak merasakan bahwa BPPRD Kabupaten Kepulauan Meranti mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Tashakkori dan Charles Teddlie. 2010. *Mix Methodologi (Mengkombinasikan Pendekatan Kualitas dan Kuantitas)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Atmosudirdjo. Prajudi. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : Ghalia.
- Andinata, M.C. (2015). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut, 4 (2), 1-15.*
- Afiffudin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Arum,H. P. (2012).*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Wilayah KPP Pratama Cilacap)*.
- Boediono,B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Budiarti, K.M., & Sukartha, P.D.Y. (2015). *Faktor Eksternal dan Internal yang Mempengaruhi Motivasi dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*.*E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*1, 29-43.
- Creswel. Jhon W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Departemen Pendidikan Indonesia. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fidel. (2010). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muria Kencana.
- Gasperz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes. Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hardiansyah,. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. Malayu S.P. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Herman. Sofyandi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). "*Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Tesis, Universitas Diponegoro.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. *Tax and Accounting Review* 1 (1).
- Julianti, M. (2014). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak sebagai variable moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang)* (Doctoral dissertation, FEB).
- Kabir, 2016, *Pelayanan Publik dalam Kerangka Otonomi Daerah*, Jurnal: Tangerang
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kuncoro, Mudrajat. 2011. *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Cetakan Kelima. Yogyakarta : UPPAMP YKPN.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahdi & Ardiati, W. (2017). "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Banda Aceh*". *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* 3 (1): 22–31. Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta:
- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. *Diponegoro Journal of Accounting* 2(3):1-15.
- Mardiasmo. 2012. *Perpajakan. Edisi Revisi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

- Martoyo. Susilo. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedelapan.* Yogyakarta : BPF.
- Mathis, Robert L., and John H. Jackson. 2003. *Human Resource Management. Tenth Edition.* Ohio: South-Western.
- _____. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian.* Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A., Andini, R., dan Raharjo, K.(2016). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Semarang Candi).” *Journal Of Accounting* 2 (2):1–13.
- Nugroho, M. Andi Setijo, dan Sumadi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Studi Pada Objek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu.* *Majalah Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen,* Edisi Khusus On Marketing.
- Rosmini. 2015. *Pelayanan Publik dalam Otonomi Daerah.* Jakarta: Jurnal.
- Rusjdi, Muhammad. 2011. *PBB, BPHTB dan Bea Materai. Edisi Kedua.* Jakarta : Penerbit PT Indeks.
- Sanjaya, I Putu Adi Putra. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel.” *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 7 (1): 207–22.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* Bandung : Bandar Maju.
- Siagian. Sondang P. 2008. *Filasafat Administrasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinulingga. Sukaria. 2011. *Metode Penelitian.* Medan : USU Press.
- Singh.(2003). *Pengetahuan Pajak Masih Rendah.* Diakses 24 Maret 2018 dari: www.kompas.com
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian.* Cetakan Kedua. Bandung : Penerbit Alfabeta.

- Sumirat,S. (2017). *Pengaruh persepsi korupsi pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Kota Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.
- Susmita, Putu Rara, & Ni luh Supadmi. (2016). *Pengaruh Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak*.E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 1239–69.
- Sulistiyani. Ambar Teguh dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Susilo. Martoyo 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi 4)*. Yogyakarta : BPFE.
- Suwarno. Handyaningrat. 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV. Haji Masagung.
- Tjiptono. Fandy. 2011. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba: Jakarta.
- _____ 2011. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan. 2007. Jakarta.
- Waluyo. (2004). *Perpajakan Indonesia*. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijayanti,D. W.,& Sasongko,N. (2017).*Pengaruh Pemahaman Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pemerintah dan Hukum terhadap Kepatuhan dalam Membayar Wajib Pajak (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Kalurahan Pajang Kecamatan Laweyan Surakarta)*. *Seminar Nasional dan The 4th Call for Syariah Paper*, 308-326.
- Wijayanti. Irine Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Editor. Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Wulandari, Endah.,Ts, Kartika Hendra dan Chomsatu,Y. (2016). “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta)*.”*Seminar Nasional IENACO*, 880–85.
- Yazid. 2011. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia Kampus FEUII.